



Publicación de estándares BSI

**Gestión de la salud y la seguridad en el trabajo —
Directrices generales para un trabajo seguro
durante la pandemia de COVID-19**

Sólo para uso personal. no reproducir

prólogo nacional

Este documento publicado es la implementación en el Reino Unido de ISO/PAS 45005:2020.

La participación del Reino Unido en su preparación se encomendó al Comité Técnico HS/1, Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Se puede obtener una lista de las organizaciones representadas en este comité previa solicitud al director del comité.

Esta publicación no pretende incluir todas las disposiciones necesarias de un contrato. Los usuarios son responsables de su correcta aplicación.

© The British Standards Institution 2020
Publicado por BSI Standards Limited 2020

ISBN 978 0 539 15428 3

NIC 13.100

El cumplimiento de una norma británica no puede conferir inmunidad frente a las obligaciones legales.

Este Documento Publicado se publicó bajo la autoridad del Comité de Política y Estrategia de Estándares el 31 de diciembre de 2020.

Enmiendas/correcciones emitidas desde la publicación

Fecha	Texto afectado
-------	----------------

EN PÚBLICO
DISPONIBLE
ESPECIFICACIÓN

ISO/PAS
45005

Primera edición
2020-12

**Gestión de la seguridad y la salud en el
trabajo — Directrices generales para un
trabajo seguro durante la pandemia de
COVID-19**

Sólo para uso personal. no reproducir



Número de referencia
ISO/PAS 45005:2020(E)



DOCUMENTO PROTEGIDO POR DERECHOS DE AUTOR

© ISO 2020

Reservados todos los derechos. A menos que se especifique lo contrario, o se requiera en el contexto de su implementación, ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada de ninguna forma o por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidas las fotocopias, o la publicación en Internet o en una intranet, sin previo aviso. El permiso se puede solicitar a ISO en la dirección que se indica a continuación o al organismo miembro de ISO en el país del solicitante.

oficina de derechos de autor ISO

CP 401 • Cap. de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier, Ginebra Teléfono:

+41 22 749 01 11 Correo electrónico:

copyright@iso.org Sitio web:

www.iso.org

Publicado en Suiza

Contenido

Página

Prefacio	v
Introducción	vi
1 Alcance	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Planificación y evaluación de riesgos	4
4.1 Comprender el contexto de la organización.....	4
4.2 Liderazgo y participación de los trabajadores.....	5
4.3 Planificación general.....	6
4.4 Lugares de trabajo.....	7
4.4.1 Lugares de trabajo físicos.....	7
4.4.2 Trabajar desde casa.....	8
4.4.3 Trabajar en casas ajenas.....	9
4.4.4 Trabajar en múltiples ubicaciones o lugares de trabajo móviles.....	10
4.5 Funciones.....	11
4.6 Actividades.....	12
4.7 Preparación y respuesta ante emergencias.....	12
4.8 Planificación de cambios en las restricciones.....	13
5 Casos sospechosos o confirmados de COVID-19	14
5.1 Generalidades.....	14
5.2 Manejo de enfermedades en un lugar de trabajo físico.....	14
5.3 Gestión de la enfermedad de los trabajadores en el hogar o en entornos móviles.....	15
5.4 Pruebas, rastreo de contactos y cuarentena.....	dieciséis
6 Salud y bienestar psicológico	dieciséis
7 inclusión	17
8 Recursos	18
9 Comunicación	18
9.1 Generalidades.....	18
9.2 Para la primera entrada en un lugar de trabajo.....	19
9.3 Comunicación continua.....	20
10 Higiene	20
11 Uso de equipo de protección personal, mascarillas y cubiertas faciales	21
12 Operaciones	23
12.1 Generalidades.....	23
12.2 Primer regreso a un lugar de trabajo.....	23
12.3 Entrada y salida del lugar de trabajo.....	23
12.4 Moverse alrededor y entre lugares de trabajo.....	24
12.5 Zonas de trabajo y puestos de trabajo.....	25
12.6 Uso de las zonas comunes.....	25
12.6.1 Generalidades.....	25
12.6.2 Uso de baños.....	26
12.7 Reuniones y visitas al lugar de trabajo.....	26
12.8 Trabajar con el público.....	27
12.9 Viajes relacionados con el trabajo.....	28
12.10 Entregas.....	29
13 Evaluación del desempeño	29
13.1 Seguimiento y evaluación.....	29
13.2 Revisión por la dirección, incidentes y elaboración de informes.....	30
13.2.1 Generalidades.....	30

13.2.2 Informes a partes interesadas externas.....	30
14 Mejora.....	31
Anexo A(informativo)Consideraciones de seguridad protectora.....	32
Anexo B(informativo)Consideraciones de accesibilidad e inclusión.....	34
Bibliografía.....	36

Sólo para uso personal. no reproducir

Prefacio

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de Normas Internacionales normalmente se lleva a cabo a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en un tema para el cual se ha establecido un comité técnico tiene derecho a estar representado en ese comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los asuntos de normalización electrotécnica.

Los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y los destinados a su posterior mantenimiento se describen en las Directivas ISO/IEC, Parte 1. En particular, se deben tener en cuenta los diferentes criterios de aprobación necesarios para los diferentes tipos de documentos ISO. Este documento fue redactado de acuerdo con las reglas editoriales de las Directivas ISO/IEC, Parte 2 (ver www.iso.org/directivas).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. ISO no será responsable de identificar cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles de cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo del documento estarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patentes recibidas (ver www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información proporcionada para la comodidad de los usuarios y no constituye un respaldo.

Para obtener una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos y expresiones específicos de ISO relacionados con la evaluación de la conformidad, así como información sobre la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en las Obstáculos técnicos al comercio (TBT), consulte www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento fue preparado por el Comité Técnico ISO/TC 283, *Gestión de seguridad y salud en el trabajo*.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento debe dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. Una lista completa de estos organismos se puede encontrar en www.iso.org/members.html.

Introducción

Este documento es una respuesta a la pandemia de COVID-19 y al mayor riesgo que presenta esta enfermedad para la salud, la seguridad y el bienestar de las personas en todos los entornos, incluidos los que trabajan en el hogar o en entornos móviles, y los trabajadores y otras partes interesadas en lugares de trabajo físicos.

Los gobiernos, los reguladores y otros organismos profesionales de todo el mundo han publicado una guía sobre cómo trabajar de manera segura durante la pandemia de COVID-19. Este documento proporciona un único conjunto genérico de pautas que complementa esta información y respalda los principios que:

- se implementen o se implementarán medidas razonables para gestionar los riesgos derivados de la COVID-19 para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes;
- no se debe exigir a los trabajadores que trabajen a menos que se hayan implementado estas medidas.

Esta guía incluye recomendaciones prácticas para organizaciones y trabajadores sobre cómo gestionar estos riesgos y es adecuada para organizaciones que reanudan operaciones, aquellas que han estado operativas durante la pandemia y aquellas que están iniciando operaciones.

La guía es genérica y aplicable a las organizaciones independientemente de la naturaleza del negocio, la prestación de servicios, el tamaño o la complejidad. Reconoce que muchas organizaciones más pequeñas no tienen departamentos dedicados a funciones como salud y seguridad ocupacional (OH&S), gestión de instalaciones o recursos humanos. Información más detallada para funciones específicas está disponible en organismos profesionales y una amplia gama de estándares nacionales e internacionales.

Al implementar la guía en este documento, la organización podrá:

- a) tomar medidas efectivas para proteger a los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes de los riesgos relacionados con el COVID-19;
- b) demostrar que está abordando los riesgos relacionados con el COVID-19 utilizando un enfoque sistemático;
- c) establecer un marco que permita una adaptación eficaz y oportuna a la situación cambiante.

Las organizaciones que utilizan ISO 45001 pueden usar este documento para informar su sistema de gestión de S y SO al relacionar las cláusulas relevantes con el ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA), como se describe a continuación. Adoptar un enfoque de sistemas facilita la coordinación de recursos y esfuerzos que es tan importante en la gestión de COVID-19.

- Plan: planifique lo que debe hacerse para que la organización trabaje de manera segura (ver [Cláusulas 4 a 8](#)).
- Hacer: Hacer lo que la organización ha planeado hacer (ver [Cláusulas 9 a 12](#)).
- Verificar: Ver qué tan bien está funcionando (ver [Cláusula 13](#)).
- Actuar: solucionar problemas y buscar formas de hacer que lo que la organización está haciendo sea aún más efectivo (ver [Cláusula 14](#)).

Este documento no pretende ser un único conjunto de recomendaciones paso a paso. Proporciona un marco en el que se debe repetir el ciclo PDCA descrito anteriormente, con todas las partes activas en todo momento, para permitir la mejora continua y garantizar que la organización responda a los cambios durante las diferentes fases de la pandemia.

Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo — Directrices generales para un trabajo seguro durante la pandemia de COVID-19

1 Alcance

Este documento brinda pautas para las organizaciones sobre cómo gestionar los riesgos derivados del COVID-19 para proteger la salud, la seguridad y el bienestar relacionados con el trabajo.

Este documento es aplicable a organizaciones de todos los tamaños y sectores, incluidas aquellas que:

- a) han estado operando durante la pandemia;
- b) están reanudando o planean reanudar sus operaciones luego del cierre total o parcial;
- c) estén reocupando lugares de trabajo que hayan sido cerrados total o parcialmente;
- d) son nuevos y planean operar por primera vez.

Este documento también brinda orientación relacionada con la protección de los trabajadores de todo tipo (por ejemplo, trabajadores empleados por la organización, trabajadores de proveedores externos, contratistas, trabajadores por cuenta propia, trabajadores de agencias, trabajadores mayores, trabajadores con discapacidad y socorristas), y otras partes interesadas pertinentes (por ejemplo, visitantes de un lugar de trabajo, incluidos los miembros del público).

Este documento no pretende brindar orientación sobre cómo implementar protocolos específicos de control de infecciones en entornos clínicos, de atención médica y otros.

NOTA El gobierno, los reguladores y las autoridades sanitarias proporcionan la legislación y la orientación aplicables para trabajadores en estos entornos o en roles relacionados.

2 Referencias normativas

No hay referencias normativas en este documento.

3 Términos y definiciones

A los efectos de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su uso en la normalización en las siguientes direcciones:

— Plataforma de navegación ISO Online: disponible en <https://www.iso.org/obp>

— Electropedia IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/>

3.1

organización

persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, pero no se limita a comerciante único, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, caridad o institución, o parte o combinación de las mismas, ya sea incorporada o no, pública o privado.

[ORIGEN: ISO 45001:2018, 3.1, modificada — Se eliminó la palabra “asociación” de la Nota 1 a la entrada y la Nota 2 a la entrada.]

3.2

trabajador

persona que realiza un trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la *organización* (3.1)

Nota 1 a la entrada: Las personas realizan trabajos o actividades relacionadas con el trabajo bajo varios arreglos, remunerados o no remunerados, tales como de forma regular o temporal, intermitente o estacional, ocasional o a tiempo parcial.

Nota 2 a la entrada: Los trabajadores incluyen la alta gerencia, las personas gerenciales y no gerenciales.

Nota 3 a la entrada: El trabajo o las actividades relacionadas con el trabajo realizadas bajo el control de la organización pueden ser realizadas por trabajadores empleados por la organización, trabajadores de proveedores externos, contratistas, individuos, trabajadores de agencias y por otras personas en la medida en que la organización comparte el control sobre su trabajo o actividades relacionadas con el trabajo, según el contexto de la organización.

[FUENTE: ISO 45001:2018, 3.3]

3.3

lugar de trabajo

lugar bajo el control de la *organización* (3.1) donde una persona necesita estar o ir por motivos de trabajo

Nota 1 a la entrada: Las responsabilidades de la organización en el lugar de trabajo dependen del grado de control sobre el lugar de trabajo.

Nota 2 a la entrada: Los lugares de trabajo pueden incluir la *del trabajador* (3.2) domicilio propio, domicilio ajeno, vehículos personales, vehículos facilitados por la organización, instalaciones ajenas a la organización y espacios públicos.

[ORIGEN: ISO 45001:2018, 3.6, modificada — Las palabras “bajo el sistema de gestión de S y SO” se eliminaron de la Nota 1 a la entrada y se agregó la Nota 2 a la entrada.]

3.4

riesgo

efecto de la incertidumbre

Nota 1 a la entrada: En este documento, el término “riesgo” se refiere a los riesgos relacionados con *COVID-19* (3.6), a menos que se indique lo contrario.

[ORIGEN: ISO 45001:2018, 3.20, modificada — Se eliminaron las notas de entrada originales y se agregó una nueva Nota 1 a la entrada.]

3.5

pandemia

propagación mundial de una enfermedad

[FUENTE: Organización Mundial de la Salud[9], modificado — Se eliminó la palabra “nuevo”.]

3.6

COVID-19

enfermedad infecciosa causada por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2 descubierto en 2019

[FUENTE: Organización Mundial de la Salud[10], modificado: se agregaron las palabras “SARS-CoV-2 descubierto en 2019”.]

3.7

incidente

Suceso que surge de, o en el curso del trabajo, que podría resultar o resulta en lesiones y enfermedades

Nota 1 a la entrada: En este documento, “lesión y mala salud” se refiere a una infección directa con *COVID-19* (3.6) o cualquier lesión física o psíquica y enfermedad que sea consecuencia del COVID-19.

[ORIGEN: ISO 45001:2018, 3.35, modificada — Se eliminaron las notas de entrada originales y se agregó una nueva Nota 1 a la entrada.]

3.8 Equipo de Protección Personal (EPP)

dispositivo o aparato diseñado para ser usado por un individuo para protegerse contra uno o más riesgos para la salud y la seguridad

Nota 1 a la entrada: El PPE incluye, entre otros, batas, guantes, respiradores, anteojos de seguridad, cascos y gafas protectoras.

Nota 2 a la entrada: Si bien generalmente no se consideran EPP, las máscaras [*ymascarillas*(3.9)] pueden proporcionar un nivel de protección para el usuario, además de su objetivo principal como medida de salud pública para controlar la propagación de la transmisión y la infección.

Nota 3 a la entrada: En muchos países, se requiere PPE para cumplir con las regulaciones nacionales.

[ORIGEN: ISO 15384:2018, 3.12, modificada — Las palabras “o retenido” se han eliminado de la definición y se han agregado las notas de entrada.]

3.9 cubre bocas

pieza facial que cubre la boca, la nariz y el mentón

Nota 1 a la entrada: Los cobertores faciales también se conocen como mascarillas comunitarias, mascarillas de higiene, mascarillas de barrera, mascarillas de comodidad y otros términos locales.

Nota 2 a la entrada: Las cubiertas faciales en el contexto de este documento no se consideran *equipo de protección personal*(3.8) o un dispositivo médico.

[FUENTE: CWA 17553:2020, 2.3, modificado: la palabra “comunidad” se eliminó del término, las palabras “equipado con el arnés para la cabeza que puede sujetarse a la cabeza o las orejas” se eliminó de la definición y las notas a la entrada se han añadido.]

3.10 bienestar

satisfacción de las necesidades y expectativas físicas, mentales y cognitivas de un *trabajador*(3.2) relacionados con su trabajo

Nota 1 a la entrada: El bienestar también puede contribuir a la calidad de vida fuera del trabajo.

Nota 2 a la entrada: El bienestar se relaciona con todos los aspectos de la vida laboral, incluida la organización del trabajo, los factores sociales en el trabajo, el entorno laboral, el equipo y las tareas peligrosas.

[FUENTE: ISO 45003:—1), 3.2, modificado — Se han eliminado las palabras “en el trabajo” del término y de las notas a la entrada.]

3.11 áreas comunes

espacios y amenidades provistos para el uso de más de una persona

EJEMPLO Comedores, ascensores/ascensores, escaleras, áreas de recepción, salas de reuniones, áreas de culto, baños, jardines, salidas de incendios, cocinas, gimnasios, trasteros, lavanderías.

1) En preparación. Etapa en el momento de la publicación: ISO/DIS 45003:2020.

4 Planificación y evaluación de riesgos

4.1 Comprender el contexto de la organización

4.1.1 Para comprender los riesgos específicos para los trabajadores y otras personas que pueden verse afectadas por las actividades de la organización (por ejemplo, visitantes, clientes, usuarios del servicio, público en general), la organización debe considerar:

- a) qué puede afectar la capacidad de las personas para trabajar de manera segura durante la pandemia de COVID-19;
- b) cómo deberían cambiar sus operaciones para abordar el mayor riesgo para la salud, la seguridad y el bienestar relacionados con el trabajo.

Antes de evaluar los riesgos relacionados con el COVID-19, la organización debe considerar los problemas externos e internos específicos que pueden afectar la salud y la seguridad de los trabajadores y cómo estos problemas se ven afectados por la pandemia. La organización debe tener en cuenta estos problemas al evaluar el riesgo y planificar el inicio, la reanudación o la modificación de las operaciones, y asegurarse de que los riesgos se evalúen de forma continua.

4.1.2 Los problemas externos pueden incluir, entre otros:

- a) la prevalencia de COVID-19 dentro de la comunidad local (incluso en otras organizaciones y otros lugares de trabajo);
- b) las circunstancias locales, regionales, nacionales e internacionales, y los requisitos y guías legales relacionados;
- c) la disponibilidad de servicios clínicos, pruebas, tratamientos y vacunas;
- d) la disponibilidad de suministros de salud y seguridad y otros (por ejemplo, EPP, máscaras, desinfectante para manos, termómetros, materiales de limpieza y desinfección);
- e) cómo se desplazan los trabajadores hacia y desde el trabajo (p. ej., transporte público, coche, bicicleta, a pie);
- f) el acceso de los trabajadores al cuidado de los niños ya la escolarización de sus hijos;
- g) la idoneidad del domicilio del trabajador para el teletrabajo;
- h) las situaciones domésticas de los trabajadores (p. ej., vivir con alguien que se considera que corre un mayor riesgo de contraer la COVID-19 o de enfermarse gravemente a causa de la COVID-19);
- i) cambios o problemas en la cadena de suministro;
- j) la continuidad de los servicios esenciales (por ejemplo, suministro de alimentos, infraestructura doméstica, servicios públicos);
- k) cambios en las necesidades y expectativas de los clientes, o comportamientos;
- l) la cultura local y los comportamientos culturales (p. ej., besar, abrazar, dar la mano);
- m) aumento o disminución de la demanda de productos/servicios.

4.1.3 Los problemas internos pueden incluir, entre otros:

- a) la prevalencia de COVID-19 en la organización;
- b) el número y tipos de lugares de trabajo (por ejemplo, oficinas, fábricas, talleres, almacenes, vehículos, puntos de venta, casas de los trabajadores, casas de otras personas);
- c) valores culturales dentro de la organización que pueden afectar las medidas de control de riesgos;
- d) la capacidad de la organización para obtener conocimientos actualizados sobre COVID-19;

- e) el tipo de organización y actividades relacionadas (p. ej., fabricación, servicios, venta al por menor, asistencia social, formación u otra educación, entrega, distribución);
- f) el tipo de trabajadores en la organización (por ejemplo, empleados, contratistas, voluntarios, independientes, a tiempo parcial, trabajadores por turnos, trabajadores remotos);
- g) la medida en que es posible implementar medidas de distanciamiento físico;
- h) necesidades específicas de los trabajadores (p. ej., trabajadores considerados con mayor riesgo de contraer la COVID-19 o de enfermarse gravemente a causa de la COVID-19);
- i) trabajadores con responsabilidades familiares, trabajadores discapacitados, mujeres embarazadas, madres primerizas y trabajadores mayores;
- j) aumento del ausentismo de los trabajadores (por ejemplo, debido a enfermedad, autoaislamiento o requisitos de cuarentena, duelo);
- k) disponibilidad de recursos, incluida la provisión adecuada de baños e instalaciones para lavarse las manos;
- l) cómo se organiza el trabajo (p. ej., cambios en las demandas laborales, el ritmo de trabajo, la presión del tiempo, el trabajo por turnos) y cómo se apoya, y cómo afecta esto a la salud, la seguridad y el bienestar relacionados con el trabajo.

4.2 Liderazgo y participación de los trabajadores

4.2.1 Para ayudar a la gestión eficaz de los riesgos derivados del COVID-19 relacionados con el trabajo, la organización debería:

- a) demostrar liderazgo y compromiso con la responsabilidad colectiva y las prácticas laborales seguras;
- b) comunicar y cumplir consistentemente con la política interna en todo momento;

NOTA También se pueden aplicar directrices locales, regionales o nacionales.
- c) comprometerse con la transparencia al informar y manejar casos sospechosos y confirmados de COVID-19, asegurando que la información de salud personal se mantenga confidencial (ver [Cláusula 5](#));
- d) asegurar que se proporcionen los recursos adecuados (ver [Cláusula 8](#)) y ponerlos a disposición de los trabajadores de manera oportuna y eficaz;
- e) asegurar la consulta y fomentar la participación de los trabajadores y representantes de los trabajadores, cuando existan, en la toma de decisiones que afecten la salud, la seguridad y el bienestar relacionados con el trabajo;
- f) proporcionar una política clara sobre las implicaciones financieras para los trabajadores que no pueden trabajar debido a restricciones operativas, o que deben aislarse o ponerse en cuarentena;
- g) brindar el apoyo adecuado a los trabajadores que no pueden trabajar debido a restricciones operativas, o que deben aislarse o ponerse en cuarentena, incluida la provisión de licencias laborales apropiadas y pago por enfermedad pagado si es posible (para que los trabajadores no vengán a un lugar de trabajo cuando no deberían debido a preocupaciones sobre el pago);
- h) comunicar cómo los trabajadores y otras partes interesadas relevantes deben informar incidentes o plantear inquietudes, y cómo se abordarán y se comunicarán las respuestas;
- i) proteger a los trabajadores de represalias cuando reporten posibles enfermedades o incidentes, o si los trabajadores se retiran de situaciones de trabajo que creen que son insalubres o inseguras;
- j) garantizar la coordinación entre todas las partes de la organización al implementar medidas para gestionar los riesgos relacionados con el COVID-19;
- k) buscar asesoramiento e información competente sobre la gestión de riesgos relacionados con el COVID-19, si es necesario.

4.2.2 La organización tiene el deber de cuidar a los trabajadores y otras partes interesadas que puedan verse afectadas por sus actividades, incluidos los clientes, los usuarios del servicio y el público en general. Al alentar una amplia participación, la organización puede tener una mejor visión general de los riesgos para la salud, la seguridad y el bienestar relacionados con el trabajo durante la pandemia. Es probable que el compromiso activo y continuo con los trabajadores y los representantes de los trabajadores, cuando existan, produzca mejores resultados al gestionar los riesgos relacionados con la COVID-19.

La organización debería:

- a) fomentar la participación e involucrar a los trabajadores y representantes de los trabajadores, cuando existan, en la evaluación de los riesgos relacionados con el COVID-19 y en la toma de decisiones sobre cómo gestionarlos;
- b) comunicar a los trabajadores y otras partes interesadas relevantes (por ejemplo, el público, clientes, proveedores, visitantes, estudiantes, inversores, accionistas, reguladores, sindicatos) cómo la organización está gestionando los riesgos de COVID-19 (la comunicación puede ser a través de cualquier método apropiado, ver [Cláusula 9](#));
- c) proporcionar una o más formas para que los trabajadores y otras partes interesadas den su opinión sobre las medidas adoptadas para gestionar la salud, la seguridad y el bienestar relacionados con el trabajo (p. ej., a través de reuniones virtuales, herramientas de colaboración, encuestas en línea, correos electrónicos);
- d) tomar medidas oportunas y apropiadas para abordar las inquietudes planteadas por los trabajadores y otras partes interesadas y comunicarles estas medidas.

La organización debe garantizar que los responsables de la toma de decisiones y los representantes de los trabajadores, cuando existan, tengan en cuenta la diversidad total de la fuerza laboral y las experiencias, opiniones y necesidades específicas de, por ejemplo, trabajadores con discapacidades, mujeres, trabajadores de diferentes etnias y religiones, colectivos y trabajadores de diferentes edades.

4.3 Planificación general

4.3.1 La planificación permite a la organización identificar y priorizar los riesgos derivados de la pandemia que pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

Aunque no es posible eliminar por completo los riesgos relacionados con el COVID-19, la planificación debe identificar y priorizar los riesgos para los trabajadores a fin de reducir esos riesgos.

Al planificar, la organización debe considerar los aspectos determinados en [4.1](#) y tener en cuenta:

- a) cambios prácticos que deberían hacerse en la forma en que se organiza el trabajo y dónde se lleva a cabo;
- b) interacción entre trabajadores;
- c) interacción entre trabajadores y otras personas, incluidos visitantes, clientes y miembros del público;
- d) cómo mantener información de contacto completa y precisa sobre las personas que interactúan de cerca (por ejemplo, trabajadores por turnos, clientes en pubs y restaurantes, clientes en gimnasios) con el propósito de rastrear contactos, respetando la necesidad de confidencialidad;
- e) el uso seguro de las áreas comunes y equipos compartidos;
- f) el impacto de la pandemia en la salud y el bienestar psicológicos (ver [Cláusula 6](#)).

4.3.2 La organización debe adoptar un enfoque sistemático para determinar y abordar los riesgos relacionados con el COVID-19 e identificar actividades laborales que:

- a) se puede hacer desde casa;
- b) no se puede hacer desde el hogar, pero puede cumplir con las pautas de distanciamiento físico en el lugar de trabajo, si se realizan ajustes prácticos;
- c) no se puede hacer desde casa y no puede cumplir con las pautas de distanciamiento físico en el lugar de trabajo.

Para muchas organizaciones, la mejor manera de mitigar los riesgos relacionados con el trabajo de COVID-19 es permitir y apoyar a los trabajadores para que trabajen desde casa, incluso en organizaciones que han implementado controles completos para protegerse contra la transmisión de la enfermedad. La organización debe minimizar la cantidad de trabajadores en un lugar de trabajo físico, cuando sea posible, para brindar una mayor protección mediante la reducción del contacto con otras personas. La organización debe tener en cuenta las necesidades de los usuarios del servicio, los clientes y los clientes, así como los trabajadores que realizan el trabajo, al determinar el número de trabajadores en un lugar de trabajo físico.

La organización debe asegurarse de que se implementen medidas de apoyo adicionales para proteger la salud física y psicológica y el bienestar de los trabajadores que trabajan desde casa. La organización debe considerar si es posible permitir un regreso seguro al lugar de trabajo físico para los trabajadores individuales si el hogar no es adecuado, o si el trabajo a domicilio tiene un impacto negativo significativo en su salud y bienestar psicológicos.

Las actividades laborales que no se pueden realizar desde el hogar y no pueden cumplir con las pautas de distanciamiento físico solo deben realizarse si las actividades son esenciales y se implementan controles adicionales para mitigar los riesgos.

4.3.3 Cuando planifique abordar los riesgos relacionados con el COVID-19, la organización debe tener en cuenta los riesgos y las medidas de S y SO existentes para gestionarlos. La organización debería:

- a) evaluar si es necesario ajustar las medidas y controles de S y SO existentes, teniendo en cuenta cualquier cambio en los procesos de trabajo;
- b) considerar nuevos riesgos de S y SO (p. ej., impacto en los arreglos de seguridad contra incendios) y otros riesgos (p. ej., riesgos de seguridad) que pueden introducirse mediante la implementación de medidas de seguridad adicionales para gestionar los riesgos relacionados con el COVID-19 (ver [Anexo A](#) sobre consideraciones de seguridad protectora);
- c) planificar acciones para abordar nuevos riesgos;
- d) planificar cambios en las restricciones a corto plazo, ya sea a nivel local, regional, nacional o internacional, para minimizar la interrupción operativa (ver [4.8](#)).

4.4 Lugares de trabajo

4.4.1 Lugares de trabajo físicos

4.4.1.1 La organización debe asegurarse de que los lugares de trabajo (incluidos todos los locales, sitios y otros lugares donde se lleva a cabo el trabajo, incluso fuera de un edificio) y las instalaciones dentro de esos lugares de trabajo estén limpios y sean seguros de usar.

Para prepararse para una operación segura, la organización debería, como mínimo:

- a) evaluar todos los locales, sitios o partes de sitios, incluidos los que han estado cerrados o en funcionamiento parcial;
- b) establecer medidas para evitar que personas potencialmente infecciosas ingresen al lugar de trabajo (p. ej., brindando información antes de la visita o carteles que indiquen que las personas no deben ingresar al lugar de trabajo con síntomas de COVID-19);
- c) realizar verificaciones y actividades de mantenimiento en equipos y sistemas;
- d) evaluar y controlar los riesgos relacionados con *legionella* y otras enfermedades relacionadas con el agua, a fin de no introducir otros riesgos para la salud, en particular si los sistemas basados en agua (incluidos algunos tipos de aire acondicionado) no se han utilizado durante un período de tiempo o si se ha reducido su uso;
- e) establecer horarios de limpieza y desinfección mejorados y/o más frecuentes (p. ej., aumentando las horas de trabajo y/o el número de trabajadores en funciones de limpieza, y alentando a otros trabajadores a limpiar y desinfectar sus propias zonas de trabajo y equipos con regularidad);

- f) proporcionar instalaciones de higiene personal mejoradas, incluidas estaciones de lavado de manos adicionales cuando sea posible y puntos de desinfección de manos cuando esto no sea posible (incluidas las áreas al aire libre utilizadas para el trabajo o los descansos), asegurando que estas instalaciones sean accesibles para los trabajadores con discapacidades;
- g) coordinar y cooperar con otras organizaciones en sitios compartidos, incluso con contratistas, agentes administrativos, propietarios y otros inquilinos, asegurando que se tengan en cuenta tanto las operaciones de rutina como los planes de emergencia.

4.4.1.2 La organización también debería tomar otras medidas, según corresponda, incluidas, entre otras, las siguientes:

- a) limpieza profunda y desinfección de lugares de trabajo y equipos;
- b) desinfectar grifos, duchas y otras fuentes de agua con productos que cumplan con los requisitos oficiales para su uso contra COVID-19, y enjuagar antes de su uso;
- c) maximizar la cantidad de aire exterior y los cambios de aire de la habitación a través de los sistemas de ventilación (con filtración y duración de operación apropiadas), apagar los sistemas de recirculación de aire y mantener las puertas y ventanas abiertas en la medida de lo posible;
- d) asegurar que las instalaciones sanitarias estén gestionadas para facilitar el uso seguro (ver [12.6.2](#));
- e) reiniciar y probar equipos especializados que no se hayan utilizado durante más tiempo del habitual;
- f) probar los sistemas de seguridad contra incendios, incluidas las unidades que funcionan con baterías, como las luces de emergencia y las alarmas;
- g) colocar letreros y marcas en el piso y/o en la pared para indicar el distanciamiento físico recomendado, asegurando que las marcas sean simples, claras y lo suficientemente grandes para que las vean las personas con discapacidad visual;
- h) establecer barreras físicas para hacer cumplir el distanciamiento físico en la medida de lo posible, cuando sea seguro hacerlo sin introducir nuevos riesgos de S y SO u otros riesgos o impactar negativamente a las personas con discapacidades;
- i) crear zonas de trabajo para limitar el número de personas en cualquier área (ver [12.5](#));
- j) limitar el número de personas que utilizan equipos compartidos creando equipos de trabajo o parejas y asignándolos a equipos compartidos designados;
- k) establecer puntos de limpieza y desinfección para que los trabajadores puedan limpiar superficies y equipos durante las horas de trabajo;
- l) reorganizar equipos móviles, escritorios y estaciones de trabajo para permitir el distanciamiento físico;
- m) fijar las puertas abiertas para reducir el contacto con las manijas de las puertas (excluyendo las puertas requeridas para seguridad contra incendios, seguridad o privacidad);
- n) establecer procesos para la entrada y salida segura de los lugares de trabajo;
- o) establecer sistemas unidireccionales en pasillos, escaleras y otras áreas comunes, colocando señales y marcas en el piso o en la pared, y tomando otras acciones para mitigar los riesgos cuando esto no sea posible;
- p) determinar formas seguras de usar los ascensores/ascensores, incluida la limitación de la capacidad, y garantizar que se comunique la orientación para el uso seguro tanto dentro como fuera de los ascensores/ascensores;
- q) proporcionar espacios exteriores adicionales para que los trabajadores los utilicen para el trabajo de rutina, reuniones y descansos, cuando sea posible.

4.4.2 Trabajar desde casa

4.4.2.1 La organización debe permitir que los trabajadores trabajen desde su propia casa siempre que sea posible, ya que esta es una de las formas más efectivas de gestionar los riesgos relacionados con la pandemia. La organización tiene

la misma responsabilidad por la salud y la seguridad de los trabajadores que trabajan desde casa que para aquellos en un lugar de trabajo físico fijo. La organización debe tomar todas las medidas prácticas para eliminar las barreras para trabajar desde casa.

Para determinar qué trabajadores deben trabajar desde casa, la organización debe hacerles las siguientes preguntas a los trabajadores:

- a) ¿Puedes desempeñar tu función de manera efectiva desde casa?
- b) ¿La situación de su hogar es adecuada para el trabajo a domicilio?
- c) ¿Quiere volver a un lugar de trabajo físico?
- d) ¿Confía en que puede viajar de manera segura hacia y desde un lugar de trabajo físico sin una exposición significativa al COVID-19?

4.4.2.2 La organización debería consultar con el trabajador para evaluar sistemáticamente los riesgos relacionados con el trabajo desde casa y las acciones necesarias para abordar los riesgos, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta factores como:

- a) las circunstancias domésticas del trabajador (por ejemplo, cuidado de niños u otras responsabilidades de cuidado, abuso doméstico, miembros del hogar que se consideran en mayor riesgo de contraer COVID-19 o enfermarse gravemente a causa de COVID-19);
- b) la idoneidad física de la vivienda (p. ej., tamaño, otras personas que comparten el espacio, niveles de ruido, iluminación adecuada, cuestiones ergonómicas);
- c) si el trabajador tiene acceso a sistemas e información relevantes (p. ej., correo electrónico, unidades electrónicas compartidas, bases de datos, seguridad mejorada en sistemas relevantes y orientación sobre cómo operar de forma segura en casa);
- d) la necesidad de apoyo continuo para el uso de equipos y software de TI (por ejemplo, herramientas de conferencias en línea);
- e) la necesidad potencial de permitir que los trabajadores se lleven a casa el equipo que usan en el trabajo de manera temporal o que proporcionen equipo adicional (por ejemplo, computadora, monitor de computadora, teclado, mouse, silla ergonómicamente adecuada, reposapiés, lámpara, impresora, auriculares);
- f) la necesidad de orientación sobre cómo configurar una estación de trabajo doméstica ergonómicamente adecuada (p. ej., permitir una buena postura y fomentar el movimiento frecuente);
- g) riesgos psicosociales (ver [Cláusula 6](#));
- h) impactos en seguros de personas o del hogar y obligaciones tributarias.

La organización debe proporcionar a los trabajadores pautas sobre qué hacer si el trabajador o cualquier miembro del hogar del trabajador está expuesto o contrae COVID-19 y debe autoaislarse o ponerse en cuarentena.

4.4.3 Trabajar en casas ajenas

4.4.3.1 Los trabajadores no deben realizar actividades laborales en los hogares de otras personas si alguien en ese hogar tiene síntomas de COVID-19 (o se aísla a sí mismo o está en cuarentena) o se considera que tiene un mayor riesgo de contraer COVID-19 o enfermarse gravemente por COVID-19, excepto:

- a) proporcionar atención médica y personal esencial (por ejemplo, trabajadores médicos o de atención social);
- b) para remediar un riesgo directo a la seguridad (por ejemplo, reparaciones de emergencia por parte de un plomero, albañil, electricista, ingeniero de gas);
- c) para abordar un problema en el hogar donde esto se puede realizar con distanciamiento social adicional u otras medidas para proteger a la persona vulnerable.

4.4.3.2 Al prepararse para que los trabajadores realicen actividades en los hogares de otras personas, la organización debe:

- a) verificar si alguien en el hogar tiene síntomas de COVID-19, está autoaislado o en cuarentena, o se le ha recomendado aislarse de otras personas para protegerse porque se considera que corren un mayor riesgo de COVID-19;
- b) considerar si el trabajo se puede realizar utilizando alternativas digitales o remotas (por ejemplo, video o consultas telefónicas);
- c) comunicarse con los hogares antes de comenzar el trabajo, para discutir y acordar cómo se llevará a cabo el trabajo y las prácticas generales para minimizar el riesgo (por ejemplo, cómo ingresar al edificio sin contacto cara a cara, desinfectarse las manos antes de ingresar al hogar y lavarse las manos antes de salir, manteniendo el distanciamiento físico mientras se está en el hogar, dejando las puertas internas abiertas para minimizar el contacto con las manijas de las puertas);
- d) asignar trabajadores a trabajar en hogares locales a ellos, siempre que sea posible, para minimizar los viajes y el uso del transporte público;
- e) asegurar que los trabajadores tengan acceso a EPP, máscaras o cubiertas faciales, desinfectante de manos, materiales de limpieza y desinfección adecuados;
- f) asignar el mismo individuo, pareja o pequeño equipo de trabajadores a un hogar si es necesario repetir las visitas o si el trabajo está en curso (por ejemplo, los mismos cuidadores o limpiadores), teniendo en cuenta el tipo de actividades laborales y la cantidad de contacto de esos trabajadores tener con otras personas fuera del hogar.

4.4.3.3 La organización debe establecer y comunicar una política y un proceso claros para gestionar situaciones en las que los trabajadores deban autoaislarse o ponerse en cuarentena debido a que una o más personas contrajeron COVID-19 o estuvieron expuestas a alguien con COVID-19 (ver [Cláusula 9](#)).

4.4.4 Trabajar en múltiples ubicaciones o lugares de trabajo móviles

La organización debe garantizar que los trabajadores con funciones que no se pueden realizar en el hogar o en un lugar de trabajo físico fijo (por ejemplo, conductores, proveedores de atención social y personal, limpiadores, trabajadores postales, repartidores, guardias de tránsito, trabajadores de reparación y mantenimiento) reciben apoyo, orientación y recursos adecuados para trabajar con seguridad y evitar la transmisión de la enfermedad a través de los viajes y la interacción con otras personas.

La organización debe consultar con los trabajadores y representantes de los trabajadores, cuando existan, para garantizar que los trabajadores con roles móviles estén completamente informados y confiados para usar su propia discreción para actuar apropiadamente en diferentes situaciones. La organización debe brindar orientación y alentar a los trabajadores en roles móviles a:

- a) seguir la guía sobre distanciamiento físico e higiene (ver [Cláusula 10](#));
- b) seguir las instrucciones sobre cómo actuar en situaciones en las que no se puede mantener la distancia física o no la mantienen otras personas;
- c) seguir la guía sobre cómo actuar si otras organizaciones requieren que se quiten el EPP, las máscaras o los protectores faciales por seguridad u otras razones;
- d) asegurarse de que tengan acceso a EPP, máscaras, cubiertas faciales, desinfectante de manos, materiales de limpieza y desinfección, según corresponda;
- e) seguir la orientación sobre cómo acceder y utilizar de forma segura recursos como baños públicos, y cómo adquirir y consumir alimentos y bebidas de forma segura;
- f) conservar información documentada para respaldar el rastreo de contactos, si es necesario, sobre los lugares a los que acuden en el curso de su trabajo;

- g) conservar los detalles de las personas con las que han tenido una interacción prolongada o un contacto cercano, cuando sea posible, para respaldar un rastreo de contactos efectivo si un trabajador u otra parte interesada relevante contrae COVID-19 (los datos personales deben mantenerse confidenciales y conservarse durante un mínimo de 14 días, o según lo determine la orientación oficial).

4.5 Funciones

4.5.1 Al evaluar los roles, las actividades y el lugar donde debe trabajar un trabajador, la organización debe tener en cuenta a los trabajadores que:

- a) se considera que corren un mayor riesgo de contraer la COVID-19 o de enfermarse gravemente a causa de la COVID-19;
- b) están cuidando a alguien que se considera que corre un mayor riesgo de contraer la COVID-19 o de enfermarse gravemente a causa de la COVID-19;
- c) están en un hogar con alguien que se considera que tiene un mayor riesgo de contraer COVID-19 o de enfermarse gravemente a causa de COVID-19;
- d) tienen derecho a, solicitan o necesitan ajustes razonables adicionales debido a una discapacidad u otras circunstancias individuales (por ejemplo, condiciones neurodiversas como autismo, embarazo, grupos minoritarios afectados de manera desproporcionada);
- e) necesitan apoyo adicional para proteger su salud y bienestar psicológico.

La organización debe apoyar a los trabajadores con roles que se pueden realizar de manera efectiva en el hogar para trabajar desde casa. Para asegurar que esto sea efectivo, la organización debería tomar acciones determinadas por la consideración de los problemas en [4.4.2](#) y establezca reuniones regulares virtuales o telefónicas para brindar apoyo, monitorear el bienestar y garantizar que los trabajadores estén conectados con otros trabajadores, incluidos los que trabajan en el sitio. La organización debe asegurarse de que haya claridad sobre lo que se espera y lo que no se espera de los trabajadores que trabajan en casa y adaptarse a las necesidades individuales de los trabajadores en la medida de lo posible.

4.5.2 Para los trabajadores que necesitan estar en un lugar de trabajo físico, la organización debería:

- a) determinar qué roles son críticos para la continuidad operativa, la gestión segura de las instalaciones o los requisitos reglamentarios y no se pueden realizar desde el hogar;
- b) identificar a los trabajadores en roles críticos que no pueden trabajar desde casa debido a las circunstancias del hogar o la falta de disponibilidad de equipo especializado;
- c) determinar el número mínimo de trabajadores necesarios en un lugar de trabajo físico en cualquier momento para operar de manera segura y efectiva;
- d) determinar cómo se organizan las actividades (p. ej., reducir la rotación laboral, requerir que los trabajadores realicen una actividad con un conjunto de equipos durante todo el turno, permitir horarios de trabajo flexibles).

La organización debe ofrecer a los trabajadores que se considera que corren un mayor riesgo de contraer la COVID-19 o de enfermarse gravemente a causa de la COVID-19, y que no pueden trabajar desde casa, la opción de los roles más seguros disponibles en el lugar de trabajo físico. Dichos roles deben permitir a los trabajadores mantener pautas de distanciamiento físico en todo momento. Si los trabajadores que se considera que corren un mayor riesgo de contraer la COVID-19 o de enfermarse gravemente a causa de la COVID-19 no pueden cumplir con las pautas de distanciamiento físico, la organización debe consultar con el trabajador y sus representantes, cuando existan, para evaluar si existe una medida aceptable. nivel de riesgo si se implementan medidas y controles de seguridad adicionales.

La organización debe considerar asignar a trabajadores específicos (o a un solo trabajador, en una organización pequeña) la responsabilidad de garantizar que se implementen y mantengan las medidas y controles de seguridad de COVID-19 y de informar los problemas a la alta dirección.

Si a los trabajadores se les asignan nuevos roles o tareas, la organización debe brindar capacitación y apoyo adecuados para garantizar que los trabajadores sean competentes para desempeñar esos roles.

La organización debe monitorear la introducción de medidas o controles de seguridad por cualquier impacto negativo injustificable en algunos grupos en comparación con otros (por ejemplo, trabajadores con responsabilidades de cuidado, trabajadores con compromisos religiosos, trabajadores con discapacidades, trabajadoras embarazadas).

4.6 Actividades

Si no se pueden cumplir las pautas de distanciamiento físico para una actividad crítica, la organización debe tomar todas las medidas de mitigación adicionales posibles para reducir el riesgo de transmisión de COVID-19 entre los trabajadores y a través de la interacción con otras personas en el lugar de trabajo.

Antes de reanudar el trabajo, la organización debe tomar medidas de mitigación, tales como:

- a) establecer pequeños equipos fijos o parejas de trabajadores para limitar el número de personas en estrecho contacto; los equipos o parejas deben tratarse como una unidad si algún trabajador desarrolla síntomas de COVID-19 y todos los miembros de la unidad deben autoaislarse o ponerse en cuarentena de acuerdo con la orientación oficial;
- b) revisar las instrucciones de trabajo para permitir la operación segura de las actividades (p. ej., mantener los tiempos de actividad lo más cortos posible, usar pantallas o barreras para separar a las personas, trabajar espalda con espalda o de lado a lado en lugar de cara a cara);
- c) establecer zonas diferenciadas para actividades laborales que no puedan cumplir con las pautas de distanciamiento físico;
- d) usar espacios aislados para permitir el distanciamiento físico de los trabajadores que pueden trabajar solos de manera segura;
- e) identificar actividades en las que los trabajadores se pasan objetos directamente (p. ej., información del trabajo, piezas de repuesto, muestras, artículos comprados) entre sí o con otras personas, incluido el público, y establecer procesos para eliminar el contacto directo si es posible (p. ej., entrega o transferencia). zonas);
- f) proporcionar EPP apropiado y orientación sobre cómo debe usarse.

4.7 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debe prepararse para emergencias previsibles y evaluar y revisar los procesos existentes según sea necesario.

La organización debería considerar, por ejemplo:

- a) procesos de emergencia (por ejemplo, orientación sobre la evacuación en equipos para limitar el contacto cercano con otros, ajustando cómo se requiere que los trabajadores y otras partes interesadas relevantes se reúnan para aumentar el distanciamiento físico entre los equipos);
- b) revisar los planes personales de evacuación de emergencia para personas con necesidades de evacuación asistida o facilitada (incluida la provisión de PPE adicional según sea necesario);
- c) capacitar a personas adicionales para responder en emergencias, en caso de que la enfermedad, el autoaislamiento o la cuarentena resulten en una escasez de trabajadores capacitados en el lugar de trabajo;
- d) proporcionar a los socorristas recursos personales de primeros auxilios, incluido el equipo de protección personal apropiado, en caso de emergencia médica o accidentes;
- e) proporcionar una guía clara sobre los procesos para tratar con personas agresivas o violentas.

En una emergencia en la que existe un peligro inmediato (p. ej., derrame químico, incendio, allanamiento), cumplir con las pautas de distanciamiento físico puede ser un desafío. Se debe priorizar la preservación inmediata de la vida; sin embargo, la organización también debe modificar los planes de emergencia para mitigar el riesgo de transmisión de COVID-19 en situaciones de emergencia, en la medida de lo razonablemente posible.

La organización debe evaluar los riesgos adicionales que pueden surgir de los desafíos al distanciamiento físico durante los simulacros de incendio, simulacros u otros ejercicios de práctica y crear conciencia sobre los planes de emergencia modificados. Al planificar estos ejercicios, la organización debería asegurarse de que los controles de seguridad adicionales

y existen medidas en caso de que no se puedan mantener las pautas de distanciamiento físico durante, por ejemplo, la evacuación del lugar de trabajo.

La organización debe exigir a los trabajadores que brindan asistencia a otros en situaciones de emergencia que tomen medidas de higiene adicionales e inmediatas después del evento de emergencia, incluido el lavado o desinfección de manos.

4.8 Planificación de cambios en las restricciones

4.8.1 La organización debe asegurarse de que los riesgos actuales y emergentes relacionados con el COVID-19 sean monitoreados y planificar las ocasiones en las que es probable que se cambien las restricciones con poca anticipación (las restricciones pueden verse influenciadas por eventos locales, regionales, nacionales o internacionales).

La organización debe determinar las acciones que puede tomar para permitir una respuesta rápida y efectiva a los cambios en las restricciones para continuar con las operaciones en la medida de lo posible. La planificación debe tener en cuenta diferentes situaciones potenciales, incluidas restricciones mayores o diferentes, o el levantamiento de restricciones. La planificación debería llevarse a cabo en consulta con los trabajadores y los representantes de los trabajadores, cuando existan (véase [4.2](#)).

Al planificar, la organización debe considerar:

- a) reducir las operaciones a actividades centrales que pueden llevarse a cabo con total distanciamiento físico por un número mínimo de trabajadores en el lugar de trabajo físico o por trabajadores a domicilio;
- b) si las operaciones pueden modificarse para permitir que la organización continúe trabajando durante los períodos de restricción;
- c) si es necesaria la suspensión total o parcial de las operaciones para considerar las acciones correctas a tomar (por ejemplo, pausar las operaciones para implementar medidas adicionales o para reorganizar las actividades laborales);
- d) si se pueden implementar operaciones alternativas;
- e) los impactos potenciales sobre los trabajadores, teniendo en cuenta a los trabajadores con necesidades y circunstancias específicas;
- f) cómo los trabajadores individuales pueden verse afectados por diferentes restricciones de ubicación (por ejemplo, trabajadores que necesitan cruzar fronteras locales, regionales, nacionales o internacionales);
- g) los impactos potenciales en la cadena de suministro y las acciones necesarias para gestionarlos;
- h) la necesidad de cooperación y comunicación con organizaciones asociadas, organizaciones que comparten instalaciones y otras partes interesadas relevantes.

4.8.2 Los planes para diferentes tipos de restricciones deben abordar cómo:

a) acordar y comunicar qué trabajadores:

- 1) se requerirá que esté en el sitio;
- 2) deberá trabajar desde su casa;
- 3) no podrá trabajar en absoluto;

b) comunicar el posible impacto sobre las horas de trabajo, el salario y otras condiciones;

c) comunicar a los clientes y otras partes interesadas cómo los cambios en las restricciones afectarán las operaciones (por ejemplo, a través de redes sociales, aplicaciones, señalización, sitios web).

La organización debe tener en cuenta el impacto individual sobre los trabajadores que probablemente no podrán trabajar si se imponen ciertas restricciones (por ejemplo, mediante el cierre de organizaciones de hospitalidad o servicios de contacto cercano) e informarles sobre el impacto posible o probable en el salario, o condiciones de empleo.

También se debe tener en cuenta el impacto en los trabajadores de una relajación repentina de las restricciones (por ejemplo, la capacidad de regresar al trabajo con poca anticipación debido a las responsabilidades del cuidado de los niños, los trabajadores que se consideran en mayor riesgo de contraer COVID-19 o enfermarse gravemente de COVID-19), 19, o viviendo en hogares con personas de mayor riesgo, trabajadores en autoaislamiento o en cuarentena en ese momento).

Los planes deben comunicarse a los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes lo antes posible.

5 Casos sospechosos o confirmados de COVID-19

5.1 Generalidades

La organización debe establecer y comunicar procesos para gestionar casos sospechosos y confirmados de COVID-19.

Para limitar la posible introducción de COVID-19 en el lugar de trabajo, la organización debe implementar medidas para evaluar a las personas que ingresan al edificio y evitar la entrada de aquellas que tengan síntomas, que hayan viajado recientemente hacia o desde áreas con una importante propagación comunitaria de la enfermedad, o que han estado expuestos a personas infectadas con COVID-19.

La alta gerencia y los gerentes de todos los niveles deben ayudar a los trabajadores a tomar medidas inmediatas para autoaislarse si desarrollan síntomas de COVID-19, o ponerse en cuarentena si es necesario, y comprender los procesos vigentes y lo que se espera de ellos en relación con la presentación de informes, autoaislamiento o cuarentena, y regreso al trabajo.

Los brotes de COVID-19 en la organización deben notificarse a los reguladores y autoridades sanitarias pertinentes (ver [13.2.2](#)).

5.2 Manejo de enfermedades en un lugar de trabajo físico

Para minimizar la transmisión de COVID-19 y proteger a los socorristas, incluidos los primeros auxilios, y a la persona a la que están tratando, cualquier persona que se sienta mal en el lugar de trabajo debe ser tratada como un posible caso de COVID-19.

La organización debe consultar a los trabajadores con responsabilidades de primeros auxilios para determinar si están dispuestos y son capaces de continuar desempeñando esta función, teniendo en cuenta las circunstancias individuales (por ejemplo, si se considera que el trabajador tiene un mayor riesgo de contraer COVID-19 o enfermarse gravemente), de COVID-19, vive en un hogar con alguien de mayor riesgo, o si el trabajador tiene ansiedad por una mayor exposición).

La organización debería:

- a) proporcionar EPI adecuados (p. ej., protectores faciales, guantes, batas) y máscaras, y brindar orientación sobre cómo los socorristas deben utilizarlos (se debe tener en cuenta a las personas que necesitan leer los labios y, cuando esta sea la situación, máscaras faciales transparentes). se deben usar protectores junto con el distanciamiento físico; se deben usar otras formas de comunicación, como la escritura, si no es posible el uso de protectores faciales transparentes y el distanciamiento físico);
- b) aislar a la persona que no se encuentra bien mientras se le brindan los primeros auxilios o si es necesario organizar el transporte desde el lugar de trabajo (p. ej., el transporte puede ser proporcionado por un miembro del mismo hogar);
- c) proporcionar una mascarilla a la persona afectada (se debe tener en cuenta a las personas con condiciones de salud subyacentes que afecten la respiración) y pedirle que se lave o desinfecte las manos;
- d) exigir a la persona afectada que abandone el lugar de trabajo, utilizando un método de transporte seguro (p. ej., evitando el transporte público si es posible), a un lugar seguro adecuado (p. ej., su casa o un centro médico);

NOTA 1 Esto puede ser requerido por las directrices locales, regionales o nacionales.

- e) aconsejar a la persona afectada que solicite una prueba de COVID-19 si tiene síntomas reconocidos e informar a la organización del resultado;
- f) establecer si un trabajador afectado ha estado en contacto cercano con otros trabajadores o clientes (por ejemplo, realizando actividades laborales sin distanciamiento físico en un equipo o pareja, realizando servicios de contacto cercano) e informar a esos trabajadores o clientes de una posible exposición al COVID-19, mantener la confidencialidad en cuanto a la fuente de la posible exposición y ayudar a los trabajadores afectados a aislarse o ponerse en cuarentena de inmediato;
- g) conservar los datos de otros trabajadores que hayan estado en contacto con los trabajadores afectados en caso de que se confirme la COVID-19 y exista un requisito más amplio de autoaislamiento;
- h) asegurarse de que las áreas en las que ha estado la persona afectada estén aisladas o limpiadas y desinfectadas lo antes posible, prestando especial atención al equipo, las superficies que se tocan con frecuencia (por ejemplo, manijas de puertas, botones de ascensores) y áreas comunes como baños;
- i) asegurarse de que los trabajadores que realizan la limpieza o desinfección de las áreas afectadas utilicen el equipo de protección personal adecuado y sigan las prácticas operativas de trabajo seguras acordadas, basadas en la evaluación de los riesgos;
- j) informar a las autoridades sanitarias, por ejemplo, si dos o más casos confirmados de COVID-19 están conectados al lugar de trabajo;

NOTA 2 Esto puede ser requerido por las directrices locales, regionales o nacionales.

- k) proporcionar orientación clara sobre cuándo es seguro que un trabajador que ha tenido COVID-19 regrese al lugar de trabajo;
- l) proporcionar información sobre las medidas que se pueden tomar para facilitar el regreso al trabajo, el apoyo continuo y la rehabilitación, según corresponda.

5.3 Gestión de la enfermedad de los trabajadores en el hogar o en entornos móviles

La organización debe establecer un proceso para gestionar a los trabajadores que desarrollen síntomas de COVID-19 mientras trabajan en casa o en una función móvil. La organización debe asegurarse de que:

- a) se alienta a los trabajadores a informar los síntomas a la organización de inmediato;
- b) la persona afectada abandona el lugar de trabajo, si es fuera de su domicilio, utilizando un medio de transporte seguro (p. ej., evitando el transporte público si es posible), a un lugar seguro adecuado (p. ej., su domicilio o un centro médico);

NOTA Esto puede ser requerido por las directrices locales, regionales o nacionales.

- c) los trabajadores conocen y se les indica que sigan las normas relacionadas con el autoaislamiento o la cuarentena (incluso si los trabajadores han estado en contacto cercano o prolongado con alguien que tiene COVID-19);
- d) hay comunicación regular con el trabajador afectado, para determinar si los síntomas continúan y/o el trabajador se encuentra gravemente mal;
- e) los trabajadores comprendan si deben continuar realizando actividades laborales desde el hogar, si están lo suficientemente bien, o si el tiempo debe tomarse como licencia por enfermedad;
- f) los trabajadores comprendan el proceso para regresar a las actividades laborales después del autoaislamiento o la recuperación de COVID-19;
- g) se hagan ajustes razonables, si es necesario, para apoyar a un trabajador que regresa a sus actividades laborales después de contraer COVID-19, teniendo en cuenta las necesidades tanto físicas como psicológicas.

5.4 Pruebas, rastreo de contactos y cuarentena

La organización debe tomar medidas para asegurarse de conocer la legislación vigente o la orientación de los reguladores y las autoridades sanitarias pertinentes sobre pruebas, rastreo de contactos y cuarentena.

NOTA Pueden aplicarse directrices locales, regionales o nacionales.

Además, las organizaciones deben:

- a) alentar a los trabajadores con síntomas a solicitar una prueba lo antes posible;
- b) fomentar pruebas periódicas para los trabajadores que tienen una interacción prolongada con otras personas como resultado de su función, incluidos los trabajadores sin síntomas;
- c) fomentar el uso de aplicaciones y sitios de investigación que controlen la salud y los síntomas;
- d) apoyar el rastreo de contactos asegurando que se mantengan los detalles de los trabajadores o personas que visitan la organización, en la medida de lo posible, y que se respete la confidencialidad;
- e) exigir a los trabajadores y otras partes interesadas relevantes que se pongan en cuarentena cuando sea necesario, debido a:
 - 1) restricciones de viaje;
 - 2) consejos de rastreadores de contactos, autoridades sanitarias o información recibida a través de aplicaciones u otras comunicaciones;
- f) considerar las necesidades y circunstancias individuales si las actividades relacionadas con el trabajo pueden dar lugar a la necesidad de cuarentena, ya sea en el hogar o en otro lugar, y sufragar el costo de la cuarentena cuando corresponda;
- g) hacer ajustes razonables para los trabajadores que deben permanecer en cuarentena debido a actividades no relacionadas con el trabajo (p. ej., cuarentena requerida al regresar de un viaje personal) y permitir que los trabajadores tomen vacaciones anuales, especiales o no remuneradas, si corresponde;
- h) dejar clara su política de viajes personales durante la pandemia para todos los trabajadores.

6 Salud y bienestar psicológico

6.1 La organización debe establecer procesos para gestionar el impacto de la pandemia en la salud y el bienestar psicológico de los trabajadores.

La salud y el bienestar psicológicos pueden verse afectados por riesgos psicosociales como:

- a) incertidumbre (p. ej., sobre lo que se espera, cuánto tiempo pueden durar los arreglos, impacto en el salario o las horas de trabajo);
- b) carga de trabajo y ritmo de trabajo (p. ej., demasiado o muy poco trabajo, expectativas de cumplir con plazos cortos incluso si las actividades toman más tiempo debido a las modificaciones en las formas de trabajo);
- c) horas de trabajo (por ejemplo, horas impredecibles, horas reducidas o extendidas, nuevos patrones de turnos);
- d) ambigüedad del rol (por ejemplo, cambios en lo que se espera de un rol, nuevos roles, falta de claridad);
- e) falta de control (por ejemplo, cambios rápidos en los niveles de riesgo, que conducen a la aplicación repentina o la relajación de las restricciones o la modificación de las formas de trabajo);
- f) falta de apoyo social (por ejemplo, soledad, aislamiento físico, problemas de comunicación);
- g) impactos del aislamiento prolongado y el trabajo a distancia (p. ej., sobreexposición a pantallas, cansancio, aburrimiento, falta de concentración, insomnio);
- h) inseguridad laboral (p. ej., preocupación por la posible pérdida del trabajo, problemas financieros internos);

- i) dificultad para equilibrar el trabajo y la vida familiar (por ejemplo, responsabilidades de cuidado, emergencias familiares, necesidad de trabajar fuera del horario laboral normal);
- j) roles específicos que son de mayor riesgo debido a la interacción frecuente, cercana o prolongada con otras personas (por ejemplo, de primera línea, de cara al público, trabajo móvil);
- k) circunstancias específicas del trabajador (por ejemplo, pertenencia a un grupo vulnerable, duelo o enfermedad grave en la familia).

6.2 Para gestionar los riesgos para la salud y el bienestar psicológicos relacionados con el COVID-19, la organización debe:

- a) promover una cultura de confianza, cuidado y apoyo al reconocer que los trabajadores individuales experimentan diferentes problemas y que las ansiedades o dificultades son válidas y respetadas;
- b) habilitar reuniones confidenciales periódicas (remotas o físicas, según corresponda) para discutir problemas y preocupaciones y acordar formas de apoyar al trabajador;
- c) mantener reuniones periódicas a distancia o presenciales con equipos de trabajadores;
- d) permitir horarios de trabajo flexibles y tiempo libre;
- e) ayudar a los trabajadores a establecer límites saludables entre el trabajo y el tiempo libre comunicándoles cuándo se espera que estén trabajando y disponibles, teniendo en cuenta la necesidad de flexibilidad;
- f) permitir a los trabajadores un mayor control sobre el ritmo de trabajo y los plazos, si es posible;
- g) dar información periódica, clara y precisa sobre la situación actual de la organización y los cambios previstos que puedan afectar a los trabajadores;
- h) considerar proporcionar EPP, máscaras, cubiertas faciales y otras medidas de control adecuadas para los trabajadores que tengan inquietudes sobre estar en el lugar de trabajo físico, incluso si la organización no lo requiere;
- i) ofrecer recursos adicionales para ayudar a los trabajadores a gestionar su propia salud y bienestar psicológicos (por ejemplo, programas en línea, sitios web, acceso a profesionales que ofrecen asesoramiento sobre duelo y trauma, asesoramiento financiero).

NOTA En las series ISO 45003 e ISO 10075 se proporciona más orientación sobre la gestión de la salud psicológica.

7 Inclusividad

La organización debería asegurarse de que las medidas adoptadas para gestionar los riesgos derivados del COVID-19 para la salud, la seguridad y el bienestar relacionados con el trabajo tengan en cuenta los impactos en los diferentes grupos de trabajadores y otras partes interesadas relevantes.

La organización debería, por ejemplo:

- a) garantizar que se respeten los problemas y preocupaciones planteados y que se atiendan las solicitudes en la medida de lo posible;
- b) continuar apoyando el trabajo desde el hogar para los trabajadores que pueden realizar actividades laborales de manera efectiva en el hogar y que están ansiosos por regresar al lugar de trabajo físico;
- c) sensibilizar y brindar capacitación a los trabajadores para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad (por ejemplo, proporcionar acceso a baños adecuados, comprender cómo funcionan los animales de apoyo, tomar medidas para reducir las dificultades de comunicación causadas por máscaras o cubiertas faciales);
- d) garantizar que las instalaciones para los grupos religiosos sean accesibles de manera segura;
- e) adaptar los roles y actividades para reducir los riesgos para los trabajadores vulnerables, si es posible;
- f) garantizar que las comunicaciones, incluidas las comunicaciones electrónicas, sean accesibles (por ejemplo, sitios web, citas en línea o sistemas de pedidos).

Se proporciona más información sobre consideraciones de accesibilidad e inclusión en [Anexo B](#).

8 recursos

La organización debe determinar qué recursos se necesitan para gestionar de forma eficaz los riesgos relacionados con la COVID-19 y garantizar que se disponga de recursos suficientes. La organización debe establecer procesos para ayudar a garantizar que los recursos esenciales se mantengan, se gestionen adecuadamente y se puedan suministrar de manera confiable según sea necesario.

Los trabajadores con responsabilidad en la gestión de recursos para mitigar los riesgos relacionados con el COVID-19 deben estar claramente identificados, y esto debe comunicarse a todos los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes. La organización debe asegurarse de que exista un proceso que permita un diálogo continuo con los trabajadores sobre las necesidades específicas de recursos para gestionar los riesgos relacionados con el COVID-19 y cómo los trabajadores pueden escalar los problemas.

Al determinar los recursos necesarios para iniciar, reanudar y mantener las actividades esenciales, la organización debería considerar:

- a) recursos humanos, incluido el apoyo práctico y psicológico a los trabajadores, y procesos para gestionar recursos humanos reducidos debido a enfermedad o autoaislamiento;
- b) recursos financieros;
- c) EPP apropiado, incluida la provisión específica para trabajadores con funciones de limpieza y desinfección;
- d) lavado de manos, desinfección de manos y materiales de limpieza y desinfección;
- e) provisión adecuada y segura de instalaciones sanitarias;
- f) tecnología;
- g) infraestructura y equipamiento (p. ej., relacionados con la gestión de residuos, agua y energía);
- h) métodos de comunicación (ver [Cláusula 9](#));
- i) la necesidad y la disponibilidad de capacitación adicional para garantizar que los trabajadores sean competentes para asumir roles o actividades adicionales.

La organización debe garantizar que la ausencia temporal, prolongada o permanente de los trabajadores (p. ej., por enfermedad, autoaislamiento o cuarentena, pérdida de empleo) no ponga en riesgo la salud o la seguridad de los trabajadores disponibles. La organización debe asegurarse de que los trabajadores sean competentes para desempeñar las funciones o actividades que deben realizar, en particular si se espera que los trabajadores asuman nuevas tareas.

La organización debe tomar medidas para minimizar la carga de trabajo adicional y asegurarse de que cualquier carga de trabajo adicional sea solo a corto plazo. Los gerentes de línea deben monitorear la carga de trabajo y el impacto en los trabajadores afectados para que los trabajadores individuales no trabajen más allá de las horas de trabajo acordadas y tomen períodos de descanso y tiempo libre.

9 Comunicación

9.1 Generalidades

9.1.1 La organización debe comunicar su compromiso de gestionar los riesgos relacionados con el COVID-19 e informar a los trabajadores y otras partes interesadas relevantes de:

- a) medidas y controles generales de seguridad;
- b) formas de trabajo requeridas, teniendo en cuenta las necesidades de los individuos y grupos de trabajadores;
- c) lo que se espera de ellos;

d) lo que pueden esperar de la organización;

e) cómo reportar inquietudes o incidentes de seguridad.

La organización debe asegurarse de que exista una comunicación regular entre la alta dirección y los trabajadores de todos los niveles, para demostrar el compromiso con las políticas y las formas de trabajo acordadas durante la pandemia.

9.1.2 La organización debe usar una combinación de métodos de comunicación formales e informales (por ejemplo, intranet, sitio web, correos electrónicos, letreros, imágenes, símbolos, llamadas telefónicas, anuncios de audio, videos) para que los mensajes sean accesibles y puedan ser entendidos por todas las partes interesadas relevantes, incluidas las personas con discapacidades, hablantes no nativos y personas con diferentes niveles de alfabetización. La organización debe asegurarse de que se utilicen símbolos estandarizados, siempre que sea posible, para evitar malas interpretaciones.

Se deben tener en cuenta los métodos de comunicación preferidos (p. ej., correos electrónicos o llamadas telefónicas personales, en lugar de videoconferencias con grupos) para los trabajadores con diferentes necesidades, incluida la realización de ajustes para la neurodiversidad (p. ej., dislexia, autismo, dispraxia).

La comunicación con los trabajadores y otras partes interesadas relevantes debe ser bidireccional y los métodos deben facilitar la conversación continua, así como una consulta más formal.

Las comunicaciones deben proporcionar una guía clara y actualizada sobre el distanciamiento físico, la higiene y los comportamientos requeridos:

- a) antes de la llegada al lugar de trabajo (por ejemplo, por teléfono, sitio web, intranet, correo electrónico);
- b) a la llegada al lugar de trabajo (p. ej., letreros, carteles, pantallas, anuncios);
- c) en la primera entrada en un lugar de trabajo (ver [9.2](#) y [12.2](#));
- d) en todo el lugar de trabajo (por ejemplo, letreros, carteles, pantallas, anuncios).

Las comunicaciones también deben proporcionar una guía clara sobre las instalaciones y funciones que están o no disponibles (por ejemplo, comedores, refrigeradores, equipos compartidos, primeros auxilios, recursos humanos, TI).

9.1.3 Se deben proporcionar comunicaciones periódicas sobre los cambios en los procesos, la orientación y los niveles de riesgo relacionados con COVID-19.

La organización debería:

- a) establecer quién es responsable de comunicar la orientación de seguridad a los visitantes, repartidores, clientes y otras personas (asegurándose de que más de una persona esté capacitada para desempeñar esta función);
- b) garantizar que las comunicaciones sean accesibles y utilizables por todos los trabajadores y las partes interesadas relevantes, incluidos los contratistas y los trabajadores de agencias;
- c) brindar la capacitación necesaria a los trabajadores que actúan como anfitriones de los visitantes o que necesitan interactuar con los repartidores, los clientes, el público, etc.;
- d) comunicar información relevante sobre cambios operativos, medidas de seguridad y controles a proveedores, clientes y otras partes interesadas relevantes;
- e) revisar las comunicaciones con frecuencia para asegurarse de que estén actualizadas y sean efectivas y tomar medidas si se identifican problemas;
- f) establecer mecanismos efectivos de comunicación cotidiana en los lugares de trabajo para permitir el cumplimiento de los requisitos de distancia física, incluso cuando los niveles de ruido sean altos y no puedan reducirse.

9.2 Para la primera entrada en un lugar de trabajo

La organización debería tomar todas las medidas razonables para que los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes comprendan los comportamientos, procesos y prácticas de trabajo necesarios para gestionar el riesgo de

transmisión de COVID-19 antes de ingresar a un lugar de trabajo por primera vez o regresar de una ausencia del lugar de trabajo.

Además de las acciones recomendadas en [9.1](#), la organización debe:

- a) desarrollar materiales de comunicación y capacitación e impartir la capacitación según sea necesario (por ejemplo, a través de capacitación en video o métodos electrónicos);
- b) brindar orientación sobre viajes seguros hacia y desde el trabajo (p. ej., alentar a caminar, andar en bicicleta y vehículos personales cuando sea posible, y distanciamiento físico y máscaras o cubiertas faciales si los trabajadores necesitan usar el transporte público);
- c) proporcionar orientación clara sobre horarios de inicio y finalización escalonados, horarios de trabajo flexibles, turnos o cualquier otro patrón u horario de trabajo modificado;
- d) proporcionar orientación sobre distanciamiento físico, higiene y formas generales de trabajo;
- e) comunicar nuevos procesos para ingresar al lugar de trabajo, comenzar a trabajar y el uso de áreas comunes (por ejemplo, ascensores, escaleras, baños, cocinas, pasillos);
- f) comunicar orientación sobre la interacción segura con visitantes, clientes, usuarios del servicio y otras personas;
- g) comunicar los cambios en los procedimientos de emergencia (ver [4.7](#)).

9.3 Comunicación continua

La organización debe asegurarse de que a todos los trabajadores se les recuerden regularmente las medidas y controles de seguridad y que se mantengan actualizados si se modifican o si se implementan medidas o controles de seguridad adicionales.

La organización debería:

- a) asegurar un compromiso continuo con los trabajadores y representantes de los trabajadores, cuando existan, y tomar medidas para comprender cualquier impacto imprevisto de los cambios en las formas de trabajo, cómo se organiza el trabajo y los lugares de trabajo (ver [4.4](#));
- b) comunicarse regularmente con los trabajadores, incluidos los que trabajan de forma remota, para verificar la salud y el bienestar físico y psicológico, y para brindar información clara sobre los problemas que se sabe que afectan negativamente la salud psicológica (ver [Cláusula 6](#)).

10 Higiene

10.1 La organización debe implementar procesos para mantener limpio el lugar de trabajo, para reducir el riesgo de transmisión de COVID-19 desde superficies contaminadas y para permitir una buena higiene durante las horas de trabajo y al final de cada turno de trabajo.

La organización debe asegurarse de que los trabajadores sean conscientes de la importancia de lavarse las manos de forma frecuente y eficaz para limitar la transmisión de la COVID-19. La organización debería comunicar a los trabajadores que:

- a) las manos deben lavarse con agua limpia (preferiblemente caliente) y jabón durante 20 s a 40 s;
- b) las manos deben desinfectarse con un desinfectante de manos adecuado para un uso seguro y eficaz contra el COVID-19 (p. ej., que contenga un mínimo de 60 % de etanol o 70 % de alcohol isopropílico), si no es posible lavarse las manos;
- c) las manos visiblemente sucias deben lavarse antes de usar desinfectante para manos, si es posible.

La organización debe asegurarse de que los desinfectantes para manos cumplan con los estándares pertinentes (p. ej., verificar el tipo y la concentración de alcohol en las etiquetas) y ser consciente de la posibilidad de productos falsificados, de baja calidad o formulados incorrectamente en el mercado.

10.2 La organización debería implementar procesos para asegurar:

- a) se alienta a los trabajadores a lavarse las manos (o desinfectarse si esto no es posible) a intervalos frecuentes y comunicar cuándo debe hacerse (por ejemplo, antes de entrar o salir de un área del lugar de trabajo, antes y después de los descansos, antes y después de manipular recursos compartidos como teléfonos, computadoras, herramientas, dispensadores de bebidas, antes y después de usar las áreas comunes);
- b) hay instalaciones adicionales para lavarse las manos y/o desinfectarse las manos disponibles en los lugares donde los trabajadores están presentes o por los que transitan (p. ej., entradas, salidas, cerca de los ascensores, áreas comunes, áreas operativas);
- c) hay materiales adicionales disponibles para los trabajadores para permitir la limpieza y desinfección frecuentes de las estaciones de trabajo y el equipo, incluso entre el uso por parte de diferentes trabajadores;
- d) limpieza y desinfección frecuentes de las superficies que se tocan regularmente (por ejemplo, manijas de puertas, interruptores de luz, mostradores, puntos de pago, superficies de prueba, controles de ascensores/ascensores, recursos compartidos);
- e) la eliminación de residuos efectiva, adecuada y frecuente, incluida la eliminación segura y separada de los EPI de un solo uso y mascarillas y cubiertas faciales desechables;
- f) promoción de buenas prácticas de higiene, incluidos carteles y letreros para recordar a los trabajadores las técnicas y la frecuencia requeridas para lavarse las manos, la necesidad de evitar tocarse la cara y toser o estornudar en un pañuelo desechable o en el codo;
- g) el uso seguro de los baños, incluida una mayor ventilación, una limpieza y desinfección mejoradas y más frecuentes, fomentando el uso de toallas de papel y gestionando el uso para reducir las aglomeraciones (ver [12.6.2](#));
- h) uso seguro de duchas y vestuarios, designando instalaciones específicas para grupos reducidos cuando sea posible.

10.3 Para evitar la transmisión por contaminación de superficies, la organización debe implementar estaciones de trabajo, zonas, escritorios y/o equipos fijos, y exigir a los trabajadores que mantengan sus pertenencias personales en espacios personales, como casilleros o bolsos, asegurándose de que las pertenencias se retiren del lugar de trabajo al final de cada turno.

La organización debe tomar medidas para reducir el riesgo de transmisión de COVID-19 a través del contacto con objetos que ingresan al lugar de trabajo y los vehículos utilizados por la organización. La organización debería:

- a) restringir las entregas no esenciales, incluidas las entregas personales a los trabajadores;
- b) limpiar y desinfectar los materiales, equipos y otros objetos que ingresen al lugar de trabajo;
- c) limpiar y desinfectar los puntos de contacto de los equipos compartidos después de cada uso;
- d) limpiar y desinfectar regularmente los vehículos utilizados para las actividades laborales, incluidos los vehículos que los trabajadores conducen a casa;
- e) aumentar la frecuencia del lavado de manos para los trabajadores que manipulan las entregas o proporcionar desinfectante para manos cuando esto no sea práctico.

11 Uso de equipo de protección personal, mascarillas y cubiertas faciales

11.1 El EPI protege al usuario contra los riesgos para la salud o la seguridad en el trabajo. En el contexto de la COVID-19, se pueden utilizar equipos de protección personal, como equipos respiratorios y protectores faciales (cuando se usan con mascarilla). Si se requiere que los trabajadores usen EPP para protegerse contra riesgos no relacionados con la transmisión de COVID-19, deben continuar haciéndolo.

Cada vez hay más pruebas de que las mascarillas y las cubiertas faciales, incluidas las cubiertas faciales textiles hechas en casa, brindan cierta protección contra la transmisión de COVID-19 al capturar las gotas que se liberan al respirar, toser, estornudar y hablar. Coberturas faciales, usadas junto con distanciamiento físico, lavado de manos y otras medidas de higiene (ver [Cláusula 10](#)) son una medida eficaz para reducir los riesgos relacionados con la COVID-19.

Los equipos de protección personal y los dispositivos médicos especializados (p. ej., respiradores, máscaras para proteger a los trabajadores del polvo y otros peligros industriales transportados por el aire) deben reservarse para aquellos que los necesitan para desempeñar sus funciones.

11.2 La organización debe tener en cuenta las situaciones en las que puede ser necesario retirar temporalmente el EPP, las máscaras y/o las cubiertas faciales o en las que los trabajadores u otras partes interesadas tengan necesidades específicas. Estos pueden incluir:

- a) quitarse temporalmente máscaras o cubiertas faciales para identificación u otros fines de seguridad;
- b) interacción con trabajadores y otras partes interesadas con deficiencias auditivas que leen los labios.

Si es necesario quitarse temporalmente el EPP, las máscaras y/o las cubiertas faciales, se debe garantizar el distanciamiento físico. También se debe garantizar el lavado (o desinfección) de manos para evitar la contaminación cruzada al ponerse o quitarse el EPP, las máscaras o las cubiertas faciales. Para mejorar la comunicación de las personas que leen los labios y de otras partes interesadas, la organización debe facilitar el uso de protectores faciales transparentes apropiados, si es posible.

11.3 Si se requiere PPE, máscaras o cubiertas faciales adicionales para gestionar los riesgos relacionados con COVID-19, la organización debe:

- a) establecer pautas sobre cuándo y cómo se debe usar el EPP, las máscaras y/o los protectores faciales y brindar capacitación si es necesario;
- b) proporcionar EPI adecuado y/o máscaras de forma gratuita;
- c) asegurarse de que el EPP y las máscaras estén correctamente ajustados, e instruir a los trabajadores sobre el uso apropiado y la eliminación segura después del uso;
- d) alentar a los trabajadores a tomar descansos regulares para minimizar la fatiga causada por el uso de EPP, lo que puede conducir a un cumplimiento reducido de las medidas de seguridad y al uso inseguro de los equipos;
- e) limpiar, desinfectar o lavar el EPP reutilizable contaminado.

La organización debe apoyar a los trabajadores que opten por usar una mascarilla o un cubrebocas no requerido por la organización (p. ej., cubrebocas hechos en casa u otros cubrebocas no proporcionados por la organización).

NOTA En entornos específicos, esto puede estar prohibido por requisitos legales u otros requisitos.

11.4 La organización debería aconsejar a los trabajadores que:

- a) lavarse las manos o usar desinfectante para manos antes de ponerse la mascarilla o la cubierta facial y después de quitársela (lavarse las manos visiblemente sucias o grasientas antes de usar desinfectante para manos, si es posible);
- b) continuar lavándose las manos regularmente, o desinfectarlas si esto no es posible;
- c) evitar tocarse la cara o mascarilla/cobertura facial, para evitar la contaminación;
- d) cambiarse la mascarilla o el cubrebocas si se humedece o si se ha tocado con las manos sucias o potencialmente contaminadas;
- e) cambiar su mascarilla o cubrebocas cada día, como mínimo (el tiempo recomendado para el uso de algunos tipos de mascarillas o cubrebocas es de 4 h), y con más frecuencia si es necesario;
- f) desechar o almacenar máscaras o cubiertas faciales en un recipiente sellado si se las quitó, para evitar la contaminación de otras superficies;
- g) lavar las máscaras o cubiertas faciales reutilizables a alta temperatura antes/después de cada uso si el material es lavable;
- h) desechar de forma segura las mascarillas o cubiertas faciales después de un solo uso si el material no es lavable;
- i) continuar cumpliendo con las pautas de distanciamiento físico, siempre que sea posible.

12 operaciones

12.1 Generalidades

La organización debe asegurarse de que existan procesos para abordar los riesgos identificados en [Cláusula 4](#), incluida la implementación de medidas para permitir el trabajo en el hogar, el distanciamiento físico y otras medidas y controles de seguridad en el lugar de trabajo.

La organización debe evaluar si las medidas introducidas impactan negativamente en las medidas de seguridad existentes o introducen nuevos riesgos de seguridad, y tomar medidas para abordar estos riesgos (ver [Anexo A](#)).

La organización debería tomar medidas para reducir el ruido de fondo en el lugar de trabajo en la medida de lo posible (por ejemplo, bajar el volumen de la música, reducir el tiempo de uso de dispositivos como secadores de cabello) para reducir la necesidad de que las personas alcen la voz. Las voces elevadas, incluidos los gritos, el canto y otros tipos de proyección de voz, pueden aumentar el rango de transmisión de las gotas. Por lo tanto, la reducción del ruido, cuando sea factible, es importante tanto en lugares donde las personas usan máscaras o cobertores faciales, que pueden amortiguar el sonido, como en situaciones donde el distanciamiento físico es difícil o imposible (por ejemplo, roles de contacto cercano, como peluqueros, tatuadores, fisioterapeutas), o entornos sociales, como pubs y restaurantes).

En actividades y situaciones en las que sea imposible cumplir plenamente con las pautas de distanciamiento físico, la organización debe implementar las acciones descritas en [4.6](#) y asegurarse de que los tiempos de actividad involucrados se mantengan lo más cortos posible.

Si una actividad requiere trabajo de contacto cercano durante un período prolongado sin poder cumplir con las pautas de distanciamiento físico o poner a los trabajadores en contacto con personas que no sean su equipo o pareja asignada, la organización debe evaluar si la actividad puede llevarse a cabo de manera segura.

Ningún trabajador debe ser obligado a trabajar en un entorno de trabajo inseguro.

12.2 Primer regreso a un lugar de trabajo

La organización debe desarrollar un proceso para comunicar los cambios en el lugar de trabajo y las formas de trabajar a todos los trabajadores en la primera llegada o regreso al lugar de trabajo y debe asegurarse de que esto se revise y actualice periódicamente a medida que cambien las circunstancias. Esto debe ser adicional a las comunicaciones proporcionadas antes del regreso al trabajo y debe incluir orientación para funciones o actividades específicas.

La organización debería:

- a) asegurarse de que todos los trabajadores que regresan al lugar de trabajo, o que asisten a un lugar de trabajo o sitio diferente, reciban instrucciones e información completas a su llegada;
- b) comunicar información sobre los peligros potenciales que pueden surgir si hay un número reducido de trabajadores;
- c) limitar el número de trabajadores que reciben instrucciones sobre el primer ingreso al lugar de trabajo a la vez para permitir el distanciamiento físico;
- d) considerar el uso de espacios exteriores para recibir instrucciones sobre la primera entrada, cuando sea seguro y posible.

La organización debe generar conciencia sobre los síntomas de COVID-19 y establecer procesos apropiados para la evaluación de la salud de los trabajadores y otras personas (por ejemplo, visitantes, usuarios de servicios) antes de que alguien ingrese al lugar de trabajo. Esto puede incluir autoinforme y/o controles de temperatura.

Los profesionales de la salud en el trabajo pueden proporcionar asesoramiento y recomendaciones, ya sea a través de los recursos internos de la organización o mediante consultas con servicios externos u organismos profesionales.

12.3 Entrada y salida del lugar de trabajo

La organización debe asegurarse de que se mantengan las pautas de distanciamiento físico siempre que sea posible y exigir el lavado de manos (o desinfección de manos si esto no es posible) a la llegada y a la salida.

La organización también debería:

- a) escalonar las horas de llegada y salida para reducir las aglomeraciones en los puntos de entrada y salida;
- b) proporcionar puntos de entrada y salida adicionales si es posible;
- c) proporcionar estacionamiento o instalaciones adicionales, como portabicicletas, cuando sea posible;
- d) limitar el número de pasajeros en los vehículos utilizados por la organización, como minibuses (esto puede incluir dejar asientos vacíos);
- e) utilizar indicadores de distanciamiento físico en los pisos o paredes e introducir sistemas unidireccionales en los puntos de entrada y salida, si es posible;
- f) crear puntos de entrada y salida separados para áreas o sitios de trabajo de alto riesgo (por ejemplo, sitios de pruebas mecánicas, laboratorios húmedos);
- g) garantizar que los dispositivos de seguridad táctiles, como teclados, lectores biométricos y puntos de paso electrónicos, se desinfecten regularmente y crear conciencia de que no se necesita contacto físico entre las tarjetas de acceso y los lectores;
- h) garantizar que las medidas de seguridad introducidas para gestionar los riesgos relacionados con el COVID-19 no creen riesgos de seguridad de forma involuntaria (véase [Anexo A](#));
- i) proporcionar almacenamiento para la ropa y los bolsos de los trabajadores y usuarios del servicio, preferiblemente almacenamiento dedicado al uso de una sola persona;
- j) proporcionar instalaciones para que los trabajadores se cambien a la ropa y el equipo de trabajo en el sitio, donde se puedan cumplir las pautas de distanciamiento físico e higiene;
- k) limpiar, desinfectar o lavar la ropa y el equipo (p. ej., uniformes, cascos, gafas, guantes) en el lugar si es posible.

12.4 Moverse alrededor y entre lugares de trabajo

La organización debe asegurarse de que existan procesos para mantener las pautas de distanciamiento físico siempre que sea posible, mientras las personas se desplazan por el lugar de trabajo y entre lugares de trabajo.

Para permitir un movimiento más seguro, la organización debería considerar medidas que incluyen:

- a) reducir el movimiento dentro de los edificios y sitios (por ejemplo, restringir el acceso a áreas de trabajo específicas a los trabajadores que deben estar allí, alentar el uso de radios o teléfonos, donde esté permitido, limpiarlos entre usos si estos son compartidos);
- b) habilitar controles de acceso sin contacto en áreas donde la entrada controlada es necesaria (por ejemplo, puertas automáticas);
- c) eliminar los controles de acceso que deben tocarse (por ejemplo, barreras electrónicas, teclados) en áreas de bajo riesgo, para reducir la contaminación de la superficie;
- d) instalar barreras para evitar el contacto entre los trabajadores que realizan el examen de salud y la persona que está siendo examinada (por ejemplo, en las entradas, entre los lugares de trabajo y en cualquier otro lugar donde se realice el examen de salud);
- e) usar equipos/parejas o procesos de reserva cronometrados para reducir el número de personas en un área de trabajo al mismo tiempo;
- f) introducir sistemas unidireccionales a través de los edificios, prestando especial atención a pasillos, escaleras, pasarelas y torniquetes largos o estrechos;

g) fomentar el uso de escaleras y reducir la ocupación máxima de ascensores/ascensores, proporcionar desinfectantes para manos para su funcionamiento y garantizar la limpieza y desinfección periódicas de las áreas que se tocan con frecuencia (p. ej., pasamanos, botones);

h) permitir que las personas con discapacidad accedan y utilicen ascensores/ascensores de forma segura.

12.5 Zonas de trabajo y puestos de trabajo

La organización debe garantizar que se puedan mantener las pautas de distanciamiento físico entre los trabajadores individuales en las zonas de trabajo y en los puestos de trabajo, siempre que sea posible.

Para facilitar prácticas de trabajo seguras, la organización debería:

- a) revisar las zonas de trabajo y, cuando sea posible, mover las estaciones de trabajo para permitir el distanciamiento físico entre cada estación, prestando atención al espacio necesario para moverse con seguridad hacia y desde las estaciones de trabajo, si esto implica adelantar a otros trabajadores;
- b) organizar las estaciones de trabajo de modo que los trabajadores estén uno al lado del otro, espalda con espalda o en diagonal entre sí, en lugar de cara a cara;
- c) considerar bloquear el uso de algunas estaciones de trabajo, o usar pantallas para separar a los trabajadores si las estaciones de trabajo están fijas a menos de la distancia recomendada;
- d) asignar estaciones de trabajo y equipos a trabajadores individuales, siempre que sea posible, o equipos/parejas cuando esto no sea posible (por ejemplo, centros de atención telefónica, instalaciones de capacitación), y restringir el "escritorio compartido" y otras formas de trabajo ágil a las actividades esenciales;
- e) usar marcadores en el piso o en la pared para indicar las pautas recomendadas de distanciamiento físico;
- f) establecer barreras físicas para hacer cumplir el distanciamiento físico en la medida de lo posible, donde sea seguro hacerlo sin introducir nuevos riesgos de S y SO u otros riesgos o impactar negativamente a las personas con discapacidades;
- g) reducir el número de trabajadores en una zona de trabajo para permitir el distanciamiento físico en espacios restringidos;
- h) limitar el uso de artículos de alto contacto y equipos compartidos, y permitir la limpieza y desinfección frecuentes.

12.6 Uso de las zonas comunes

12.6.1 Generalidades

12.6.1.1 La organización debería implementar procesos para facilitar el uso seguro de las áreas comunes esenciales, incluyendo, como mínimo:

- a) limpieza y desinfección frecuentes, incluso entre usos por diferentes grupos de personas;
- b) limitar el número de personas en las áreas comunes a la vez;
- c) limitar el tiempo que las personas pueden estar en las áreas comunes;
- d) distanciamiento físico.

12.6.1.2 La organización también debería considerar, según corresponda:

- a) escalonar los horarios de llegada o salida de los trabajadores cuando trabajan con otras organizaciones en espacios compartidos, para reducir las aglomeraciones en áreas comunes como ascensores/ascensores, recepción, pasillos y puntos de seguridad;
- b) escalonar los tiempos de descanso y alentar el uso de áreas exteriores seguras, si es posible;

- c) alentar el uso de espacios al aire libre para actividades laborales, cuando sea práctico;
- d) crear espacios comunes adicionales en otras partes del lugar de trabajo;
- e) instalar mamparas para proteger a los trabajadores en áreas de recepción o similares;
- f) alentar a los trabajadores a traer su propia comida, o proporcionar comidas empaquetadas para evitar abrir comedores, cuando corresponda;
- g) evitar el uso de recursos compartidos, como tazas, platos y cucharas, y asegurarse de que el usuario limpie o desinfecte los grifos de agua y los dispensadores de bebidas después de cada uso;
- h) mover asientos y mesas para permitir el distanciamiento físico y reducir la interacción cara a cara;
- i) alentar a los trabajadores a permanecer en el lugar de trabajo (incluido el espacio al aire libre designado) durante todo el horario laboral y exigir el cumplimiento de las pautas de distanciamiento físico si abandonan el lugar de trabajo;
- j) regular el uso de casilleros o vestuarios, duchas y otras instalaciones comunes (por ejemplo, habitaciones para bebés y familiares, salas de fe e instalaciones asociadas para el lavado de pies);
- k) fomentar el almacenamiento de artículos personales en espacios personales, por ejemplo, casilleros, durante las horas de trabajo.

12.6.2 Uso de baños

La organización debería considerar medidas adicionales para facilitar el uso seguro de las instalaciones sanitarias por parte de los trabajadores y otras partes interesadas, incluidas las previstas para personas con discapacidad. Las acciones pueden incluir:

- a) gestionar el uso de los baños para evitar aglomeraciones;
- b) establecer una limpieza y desinfección más frecuentes y mejoradas (incluidos puntos de contacto como asientos de inodoros, cerraduras, descargas, pasamanos y montacargas) y eliminación de desechos;
- c) usar señalización para dirigir a los usuarios al baño disponible más cercano, si los baños están cerrados temporalmente para una limpieza a fondo;
- d) limitar el número de cubículos y urinarios disponibles en un bloque de baños, para promover el distanciamiento físico;
- e) utilizar carteles para animar a los usuarios a cerrar las tapas de los inodoros antes de tirar de la cadena, cuando las tapas estén instaladas;
- f) asegurarse de que exista un sistema que permita que se formen colas para ir al baño fuera de la instalación, en lugar de en el espacio confinado;
- g) solicitar a los trabajadores o visitantes que utilicen un único conjunto designado de instalaciones dentro de un lugar de trabajo, teniendo en cuenta a los usuarios con necesidades especiales;
- h) proporcionar toallas de papel y garantizar que se controlen y mantengan los niveles de toallas de papel y que haya una eliminación frecuente y segura de los desechos;
- i) utilizar equipos automáticos y accionados con el pie, en lugar de equipos manuales (p. ej., grifos accionados por sensor, dispensadores de jabón, descargas, contenedores accionados con el pie);
- j) aumentar el control y la reposición de suministros (p. ej., jabón, desinfectante, toallas de papel, papel higiénico).

12.7 Reuniones y visitas al lugar de trabajo

12.7.1 La organización debe limitar las visitas al lugar de trabajo físico y usar tecnología de trabajo remoto para minimizar las reuniones cara a cara tanto externas como internas, particularmente mientras existan restricciones.

12.7.2 Si las reuniones cara a cara o las visitas al lugar de trabajo son esenciales, la organización debe comunicar los comportamientos y procesos esperados para ingresar al edificio de manera segura antes de la visita, incluidos los exámenes de salud y el estado de salud autoinformado.

La organización debería:

- a) restringir el acceso solo a los visitantes requeridos;
- b) tener en cuenta desde dónde viajan los visitantes y si se necesitan medidas de seguridad adicionales;
- c) limitar el número de visitantes en el lugar de trabajo en cualquier momento;
- d) limitar las visitas a horarios específicos;
- e) proporcionar instalaciones sanitarias separadas para los visitantes, si es posible;
- f) revisar los horarios para el servicio esencial y otras visitas de contratistas para reducir la interacción (por ejemplo, fuera del horario normal para limitar la interacción con los trabajadores o clientes);
- g) registrar los detalles del visitante para permitir el rastreo de contactos (por ejemplo, nombres, fechas, quién organiza la visita, nombres de otras personas en el lugar de trabajo o a través de actividades laborales con las que el visitante tiene contacto cercano o prolongado), tomando medidas para garantizar que estos datos estén protegidos y destruido después de un período de tiempo acordado (no menos de 14 días o siguiendo las instrucciones oficiales);
- h) revisar cómo se registran los detalles de los visitantes y cómo entran y salen del lugar de trabajo (p. ej., detalles registrados por un recepcionista para evitar bolígrafos compartidos, uso de sistemas unidireccionales para entrar y salir, uso de pases desechables para visitantes);
- i) exigir a los visitantes que cumplan con las pautas de distanciamiento físico y otras medidas y controles de seguridad;
- j) garantizar que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad que tienen requisitos de acceso y asisten a reuniones.

12.7.3 Si las reuniones físicas son esenciales, la organización debería:

- a) limitar la participación al número mínimo de personas esenciales y mantener las pautas de distanciamiento físico;
- b) evitar recursos compartidos (por ejemplo, bolígrafos, jarras de agua o café);
- c) proporcionar desinfectante para manos en la sala de reuniones;
- d) celebrar reuniones al aire libre o en salas bien ventiladas, si es posible;
- e) usar marcas en el piso o la pared para indicar pautas de distanciamiento físico aceptables.

12.8 Trabajar con el público

La organización debe asegurarse de que se implementen controles para mantener el distanciamiento físico y minimizar los riesgos de infección hacia y desde los trabajadores a través de la interacción con el público (incluidos los clientes, usuarios del servicio y otras personas), tanto en lugares de trabajo interiores como exteriores.

La organización debe tomar acciones tales como:

- a) capacitar a los trabajadores con funciones orientadas al público para que sean conscientes de cómo comunicar las medidas de seguridad a los miembros del público, incluidas las personas con discapacidad que tienen necesidades individuales (ver [Cláusula 7](#));
- b) usar carteles, letreros, correos electrónicos de marketing y otras comunicaciones para informar al público sobre las medidas y controles de seguridad y cómo mantener el distanciamiento físico;

- c) hacer anuncios regulares para recordar a los miembros del público que mantengan el distanciamiento físico y sigan otras medidas de seguridad;
- d) limitar el número de miembros del público en un edificio o espacio al aire libre confinado para que se pueda mantener el distanciamiento físico;
- e) usar espacios al aire libre seguros para hacer cola, cuando sea posible, usando marcas en el suelo o en la pared para indicar los intervalos de distanciamiento físico, asegurando que las colas no causen peligros de seguridad adicionales y que el mobiliario urbano no se retire, causando riesgos de seguridad adicionales (ver [Anexo A](#));
- f) proporcionar desinfectante para manos en las entradas y salidas de edificios y espacios al aire libre, y otras áreas de espacios al aire libre donde existe un riesgo potencial de transmisión;
- g) vigilar el uso de mascarillas o cubiertas faciales cuando sea obligatorio;
- h) considerar la provisión de máscaras desechables para clientes, usuarios o usuarios del servicio, y otros miembros del público que no tengan una propia o que usen máscaras o cubiertas faciales inadecuadas;
- i) garantizar la limpieza y desinfección de las áreas que se tocan con frecuencia y los recursos compartidos (p. ej., teclados de pago con tarjeta y cajeros automáticos, mostradores y barras de venta, manijas de canastas y carritos, camas o sillas de tratamiento, equipo de gimnasio);
- j) limitar la manipulación de productos (p. ej., a través de diferentes métodos de exhibición, letreros, rotación de artículos de alto contacto);
- k) proporcionar barreras físicas, como pantallas, en lugares donde la interacción entre los trabajadores y el público es frecuente (por ejemplo, puntos de pago, mostradores de atención al cliente);
- l) reducir las instalaciones públicas no esenciales si no se puede cumplir con el distanciamiento físico (por ejemplo, cerrar los probadores);
- m) limitar el tiempo que se pasa en contacto cercano con los clientes o usuarios del servicio, adaptando los servicios según sea necesario (p. ej., garantizar que los tratamientos de belleza y cabello tengan un límite de tiempo; usar dispositivos electrónicos para pedir comida y bebida; usar parejas designadas de trabajadores para llevar artículos pesados a los clientes ' vehículos, en lugar de un solo trabajador ayudando a un cliente a transportar el artículo);
- n) proporcionar instalaciones sanitarias bien indicadas, con distanciamiento físico marcado para las colas y un trabajador debidamente capacitado presente en las instalaciones concurridas para regular la entrada y garantizar una mejor limpieza, eliminación de desechos y reposición de suministros;
- o) fomentar el pago y los reembolsos sin contacto;
- p) establecer puntos de recogida y devolución sin contacto;
- q) tiempos de recolección escalonados;
- r) establecer un sistema de reservas, en su caso (por ejemplo, restaurantes, servicios de belleza, salones de tatuajes, gimnasios).

12.9 Viajes relacionados con el trabajo

12.9.1 La organización debe evitar todos los viajes de trabajo innecesarios y garantizar que existan controles para mantener a los trabajadores seguros cuando necesitan viajar o cuando hacen o reciben entregas.

Si es necesario realizar un viaje relacionado con el trabajo, la organización debe:

- a) tener en cuenta las diferentes formas de viaje requeridas para completar un viaje y los lugares por los que los trabajadores deben transitar (por ejemplo, estaciones de tren, aeropuertos, hoteles);
- b) tener en cuenta los diferentes requisitos de las diferentes organizaciones de viajes y centros (p. ej., restricciones de líneas aéreas o transbordadores, requisitos específicos para aeropuertos o puertos);

- c) fomentar la flexibilidad de los tiempos de viaje para evitar las horas pico en el transporte público;
- d) alentar a las personas a andar en bicicleta, usar bicicletas eléctricas o scooters, o su propio vehículo, cuando sea factible;
- e) determinar la ubicación de las instalaciones esenciales (p. ej., baños, alimentos y bebidas) y brindar orientación sobre el uso seguro;
- f) registrar de forma centralizada si se requiere que un trabajador permanezca fuera de casa durante la noche, y garantizar que el alojamiento para pasar la noche cumpla con las pautas de distanciamiento físico e higiene.

12.9.2 Para viajes por carretera, que no sean en transporte público masivo, la organización debe:

- a) minimizar el número de personas que viajan juntas en cualquier vehículo;
- b) usar equipos fijos o parejas durante el viaje;
- c) abrir las ventanas para aumentar la ventilación en los vehículos de motor, cuando sea factible;
- d) garantizar que los vehículos se limpien y desinfecten entre turnos y antes de que los utilicen otros trabajadores;
- e) exigir a los trabajadores que eviten sentarse cara a cara;
- f) fomentar el uso de máscaras o cubiertas faciales si hay más de una persona en un vehículo, incluidos los taxis.

12.10 Entregas

La organización debe tomar medidas para garantizar que las entregas (incluidas las entregas postales de cartas y paquetes) se puedan realizar y recibir de manera segura.

La organización debería:

- a) minimizar el contacto de persona a persona durante las entregas, incluso durante el pago y el intercambio de documentación (p. ej., herramientas electrónicas para pago, firma e intercambio de documentos);
- b) brindar orientación a los trabajadores que reciben entregas en el hogar o en otro lugar no controlado por la organización, sobre la manipulación y distribución seguras;
- c) revisar los puntos de recogida y entrega (p. ej., zonas con marcas de distanciamiento físico, entregas sin contacto a clientes y otros lugares de trabajo);
- d) reducir la frecuencia de las entregas entrantes (p. ej., establecer procesos de adquisición centrales para evitar entregas externas a diferentes sitios, ordenar cantidades más grandes con menos frecuencia);
- e) utilizar trabajadores individuales o parejas fijas para cargar o descargar vehículos;
- f) proporcionar acceso controlado y seguro a las instalaciones de bienestar (p. ej., baños) para los repartidores;
- g) animar a los conductores a permanecer en sus vehículos siempre que esto no comprometa las prácticas de trabajo seguras;
- h) garantizar la limpieza y desinfección periódicas de las cajas de entrega reutilizables, el equipo de carga, etc.;
- i) considerar la limpieza o desinfección de los artículos entregados, o aislar los artículos que no se pueden desinfectar, siguiendo la guía oficial para diferentes materiales, para permitir la descomposición natural del virus COVID-19 en las superficies.

13 Evaluación del desempeño

13.1 Seguimiento y evaluación

13.1.1 La organización debe utilizar un enfoque sistemático para monitorear y evaluar:

- a) la eficacia con que las medidas y controles de seguridad protegen a los trabajadores;

- b) cómo se está haciendo el trabajo;
- c) cumplimiento de las medidas de seguridad en el lugar de trabajo;
- d) la tasa de infección entre los trabajadores;
- e) los niveles de ausencia de los trabajadores y el impacto en los trabajadores disponibles;
- f) cambios en los niveles de riesgo de la comunidad u otros problemas externos (ver [4.1](#)).

13.1.2 Las actividades de seguimiento y evaluación deberían:

- a) determinar hasta qué punto se está cumpliendo la guía;
- b) determinar si los procesos para las evaluaciones continuas de riesgos están implementados y funcionan de manera efectiva;
- c) determinar hasta qué punto están funcionando los controles y si es necesario cambiarlos, mejorarlos o aplicarlos más activamente;
- d) determinar si el uso de controles está creando nuevos riesgos (de cualquier tipo) que deben abordarse;
- e) tener en cuenta los comentarios de los trabajadores y representantes de los trabajadores, cuando existan, y otras partes interesadas (por ejemplo, clientes, usuarios del servicio).

La organización debería considerar implementar una mayor supervisión de las actividades para garantizar que se cumplan las medidas de seguridad.

13.2 Revisión por la dirección, incidentes y elaboración de informes

13.2.1 Generalidades

La organización debe revisar los resultados del seguimiento y la evaluación (ver [13.1](#)) a intervalos regulares y tener en cuenta:

- a) problemas identificados con los niveles de cumplimiento de las medidas y controles de seguridad;
- b) incidentes comunicados por los trabajadores y otras partes interesadas relevantes;
- c) la(s) causa(s) raíz(es) de los incidentes;
- d) la efectividad de las acciones tomadas para tratar los incidentes, incluidas las acciones tomadas en el momento del incidente y las acciones para abordar la(s) causa(s) raíz del incidente.

Los resultados de la revisión por la dirección deben comunicarse a los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes, según corresponda. Las comunicaciones deben incluir las acciones realizadas y otras medidas de mejora que se introducen o se introducirán (ver [Cláusula 14](#)).

13.2.2 Informes a partes interesadas externas

Si un trabajador contrae COVID-19 debido a la exposición a la enfermedad relacionada con el trabajo, debe informarse al regulador o autoridad sanitaria correspondiente.

NOTA 1 Esto puede ser requerido por las directrices locales, regionales o nacionales.

La organización debe ser consciente de que los requisitos de presentación de informes pueden cambiar a medida que cambian las circunstancias. La organización debe revisar periódicamente los requisitos de presentación de informes y asegurarse de que la información esté actualizada.

Al decidir si se requiere un informe, la organización debe determinar si existe evidencia razonable de que la exposición relacionada con el trabajo, en lugar de la exposición social general, es la causa probable de la enfermedad.

Los factores a tener en cuenta al determinar si contraer COVID-19 ha sido causado por una exposición relacionada con el trabajo incluyen:

- a) si la naturaleza de las actividades laborales o la organización del trabajo ha aumentado el riesgo de exposición de los trabajadores;
- b) cualquier incidente específico e identificable que condujo a un mayor riesgo de exposición;
- c) si las actividades laborales pusieron directamente a un trabajador en contacto con un riesgo conocido de coronavirus sin que se hayan utilizado medidas de control efectivas (p. ej., distanciamiento físico, equipo de protección personal).

Si más de un trabajador contrae COVID-19, independientemente de si esto se debe a una exposición relacionada con el trabajo o no, la organización debe informar esto a los reguladores o autoridades sanitarias pertinentes, para que se puedan considerar o implementar acciones para controlar un brote y prevenir más casos de COVID-19 en la organización o comunidad.

NOTA 2 Esto puede ser requerido por las directrices locales, regionales o nacionales.

14 Mejora

La organización debe determinar oportunidades para mejorar la forma en que gestiona los riesgos relacionados con COVID-19 e implementar las acciones necesarias. Esto incluye mantenerse informado sobre el estado de los casos de COVID-19, nueva información sobre la enfermedad y actualizaciones sobre el control y el tratamiento de infecciones.

La organización debería tener en cuenta los resultados del seguimiento, la evaluación y la revisión (véase [Cláusula 13](#)) y:

- a) tomar acciones inmediatas para mejorar o cambiar las medidas y controles de seguridad que no son efectivos;
- b) implementar medidas y controles de seguridad adicionales si es necesario, teniendo en cuenta las implicaciones de seguridad de cualquier nueva medida introducida;
- c) abordar los cambios en los problemas externos e internos que pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar relacionados con el trabajo (ver [4.1](#)), incluidos los cambios en los niveles de riesgo locales, regionales o nacionales, la orientación oficial o los requisitos legales;
- d) fomentar la consulta y participación permanentes de los trabajadores y representantes de los trabajadores, cuando existan, durante el seguimiento, la evaluación y la revisión, y abordar sus preocupaciones.

Para garantizar que la organización continúe gestionando los riesgos relacionados con el COVID-19, debe revisar las recomendaciones de este documento con regularidad, para tener en cuenta la naturaleza dinámica de la situación.

Anexo A **(informativo)**

Consideraciones de seguridad protectora

A.1 Generalidades

Este anexo proporciona consideraciones para los gerentes de seguridad y cualquier persona en una organización encargada de implementar medidas de seguridad COVID-19.

Si bien el riesgo para la salud de COVID-19 es una prioridad actual, la amenaza del terrorismo y la actividad de actores estatales hostiles (por ejemplo, amenazas a la seguridad nacional) sigue siendo sustancial. Es esencial que las organizaciones sean conscientes de estas amenazas a medida que ajustan las operaciones, asegurando que las medidas de seguridad se adapten de manera proactiva para respaldar y complementar otros cambios, en lugar de pasar inadvertidamente por alto y aumentar potencialmente la vulnerabilidad de la organización y/o las personas.

A menos que se tenga en cuenta la seguridad cuando las organizaciones planifiquen y adapten sus operaciones en respuesta a la COVID-19, existe un riesgo significativo de consecuencias no deseadas de los cambios en las prácticas laborales.

Este anexo explica la importancia de incluir seguridad de protección y brinda consejos sobre cómo las organizaciones pueden implementar los cambios (como el distanciamiento físico) necesarios por la pandemia de COVID-19, mientras mantienen una seguridad efectiva. Incluye enlaces a consejos de seguridad relevantes para ayudar a las organizaciones a considerar e implementar mitigaciones de seguridad efectivas,

A.2 Operaciones y prácticas

Se deben tener en cuenta las operaciones y prácticas normales de seguridad de protección al implementar medidas o controles relacionados con COVID-19.

La organización debería:

- a) consultar e involucrar a su departamento de seguridad, cuando exista, en la implementación de las medidas de seguridad propuestas;
- b) consultar con los trabajadores de seguridad y tener en cuenta los arreglos de seguridad de las organizaciones asociadas y las organizaciones que comparten instalaciones;
- c) tener en cuenta la seguridad en todas las evaluaciones de riesgos revisadas;
- d) garantizar que los trabajadores responsables de implementar medidas para gestionar los riesgos de COVID-19 consulten con los trabajadores en roles de seguridad, y coordinen y aclaren roles y responsabilidades.

A.3 Medidas

Las medidas de seguridad de protección no deben eliminarse, modificarse o reducirse sin realizar una evaluación de riesgos de seguridad. Cuando sea necesario, la organización debe buscar el asesoramiento de expertos en seguridad de protección relevantes (por ejemplo, de la autoridad de seguridad nacional o especialistas en lucha contra el terrorismo de la policía).

La organización debe tener en cuenta las medidas que no están destinadas principalmente a la protección de la seguridad, pero que brindan un beneficio de seguridad (por ejemplo, la eliminación del mobiliario urbano puede hacer que los peatones en movimiento o en fila sean más vulnerables a los ataques de vehículos como armas).

La organización debería:

- a) asegurar que los trabajadores de seguridad permanezcan enfocados en sus deberes de seguridad;

- b) garantizar que se proporcionen recursos adicionales si las medidas de seguridad de COVID-19 crean la necesidad de trabajadores adicionales para la supervisión u otras actividades (por ejemplo, gestión de colas);
- c) confirmar que los trabajadores de seguridad se sientan seguros para desempeñar sus funciones (p. ej., que tengan acceso a equipos de protección personal apropiados e instalaciones para lavarse las manos);
- d) proporcionar orientación sobre cómo realizar tareas de seguridad sin aumentar significativamente los riesgos para la salud y la seguridad personal (p. ej., orientación sobre distanciamiento físico cuando se pide a las personas que se quiten las máscaras o cubiertas faciales con fines de identificación);
- e) acordar un método para que los trabajadores de seguridad planteen inquietudes.

Anexo B (informativo)

Consideraciones de accesibilidad e inclusión

B.1 Generalidades

Este anexo proporciona consideraciones para cualquier persona en una organización encargada de implementar medidas de seguridad de COVID-19.

La implementación de medidas adicionales para gestionar el riesgo relacionado con el trabajo de COVID-19 puede tener un impacto negativo desproporcionado en las personas con discapacidad.

Este anexo proporciona consideraciones adicionales para que las organizaciones se aseguren de que las medidas de COVID-19 no excluyan a las personas ni creen riesgos adicionales no deseados.

B.2 Necesidades individuales a considerar

La organización debería fomentar el debate y la participación de los trabajadores y representantes de los trabajadores, cuando existan, para garantizar que se entiendan las necesidades individuales. La organización debe tener en cuenta que:

- a) no todas las personas con discapacidad son más vulnerables al COVID-19;
- b) muchas personas tienen vulnerabilidades a la COVID-19 que no son visiblemente aparentes (p. ej., diabetes, afecciones respiratorias, afecciones cardíacas);
- c) muchas otras discapacidades tampoco son visibles y pueden ser necesarios ajustes para satisfacer las necesidades individuales.

Además de las medidas generales mencionadas en estas pautas, la organización debe considerar encuestar a todos los trabajadores para comprender los problemas de salud, seguridad y bienestar recientes y en curso y las circunstancias personales.

B.3 Factores a considerar

La organización también debe tener en cuenta:

- a) factores que afectan el exterior de un lugar de trabajo, incluyendo:
 - 1) mantener las instalaciones de estacionamiento existentes para personas con discapacidad y no reducir estas instalaciones (por ejemplo, al crear espacio adicional para que los clientes hagan fila);
 - 2) crear zonas seguras de "dejar" para las personas que corren un mayor riesgo de COVID-19 (o con condiciones de salud subyacentes);
 - 3) garantizar que haya suficiente espacio (incluida la consideración de los requisitos de distanciamiento físico) para los usuarios de sillas de ruedas y otras ayudas para la movilidad al crear rutas nuevas, unidireccionales o divididas alrededor de los lugares de trabajo;
 - 4) garantizar que se proporcionen rutas alternativas si las nuevas rutas no están libres de escalones;

5) asegurar que se proporcione una superficie de advertencia detectable cuando se implementen cambios tales como la eliminación de bordillos o la creación de aparcabicicletas adicionales;

b) factores que afectan el interior de un lugar de trabajo, incluyendo:

- 1) garantizar que el desinfectante de manos sea accesible para todos (por ejemplo, teniendo en cuenta la altura);
- 2) reconocer que los sistemas de un solo sentido pueden crear rutas más largas, lo que afecta a las personas con problemas de movilidad (por ejemplo, puede haber una necesidad de puntos de descanso adicionales);
- 3) garantizar que haya espacio suficiente (incluida la consideración de los requisitos de distanciamiento físico) para los usuarios de sillas de ruedas y otras ayudas para la movilidad al crear rutas nuevas, unidireccionales o divididas dentro de los edificios;
- 4) permitir que los trabajadores que requieren un cuidador o asistente reserven estaciones de trabajo o escritorios uno al lado del otro;
- 5) designar instalaciones sanitarias accesibles específicas para las personas que se considera que corren un mayor riesgo de contraer la COVID-19 o enfermarse gravemente a causa de la COVID-19, e implementar una limpieza y desinfección adicionales y más frecuentes para garantizar que se cumplan los estándares de higiene requeridos;
- 6) permitir que los trabajadores considerados con mayor riesgo de contraer la COVID-19 o de enfermarse gravemente a causa de la COVID-19 trabajen juntos, para facilitar mayores niveles de distanciamiento físico e higiene y limitar la interacción con otras personas;

c) factores relacionados con la comunicación, incluyendo:

- 1) las necesidades de comunicación de las personas ciegas, deficientes visuales o sordas;
- 2) asegurarse de que los letreros y avisos utilicen un lenguaje claro, consistente y simple y símbolos reconocidos, y que sean lo suficientemente grandes;
- 3) considerar el uso de subtítulos ocultos en videos;
- 4) considerar la creación de un video que demuestre los cambios y brinde una inducción al lugar de trabajo al que puedan acceder los trabajadores y otras partes interesadas relevantes antes de ingresar al lugar de trabajo;
- 5) reconocer que las máscaras y los protectores faciales crean problemas de comunicación para las personas que dependen de la lectura de labios y la percepción de emociones a través de las expresiones faciales, y permitir el uso de medidas adicionales si es posible (por ejemplo, protectores faciales transparentes utilizados con distanciamiento físico para permitir el uso de máscaras y protectores faciales). para ser eliminado para la comunicación directa);
- 6) garantizar que los sitios web cumplan con las Pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG)^[8] al menos al nivel 2, idealmente al nivel 3.

Bibliografía

- [1] ISO 10075-1, *Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental — Parte 1: Cuestiones y conceptos generales, términos y definiciones*
- [2] ISO 10075-2, *Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental — Parte 2: Principios de diseño*
- [3] ISO 10075-3, *Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental — Parte 3: Principios y requisitos relativos a los métodos para medir y evaluar la carga de trabajo mental*
- [4] ISO 15384:2018, *Ropa de protección para bomberos. Métodos de prueba de laboratorio y requisitos de rendimiento para la ropa de extinción de incendios forestales.*
- [5] ISO 45001:2018, *Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso*
- [6] ISO 45003:—2), *Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológica en el trabajo — Directrices para la gestión de riesgos psicosociales*
- [7] CWA 17553:2020, *Coberturas faciales comunitarias: guía de requisitos mínimos, métodos de prueba y uso*
- [8] Iniciativa de Accesibilidad Web del W3C (WAI). Directrices de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG). WAI [en línea]. Disponible de: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>
- [9] Organización Mundial de la Salud (OMS), 24 de febrero de 2010. Enfermedades: preparación para emergencias, respuesta. Disponible de: https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/en/
- [10] Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020. Temas de salud/Coronavirus. Disponible de: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
- [11] Organización Internacional del Trabajo (OIT), Prevención y Mitigación del COVID-19 en el Trabajo. Disponible de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--trabajo_seguro/documentos/material_instructivo/wcms_741813.pdf
- [12] Organización Internacional del Trabajo (OIT), Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19. Disponible de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_748638.pdf

2) En preparación. Etapa en el momento de la publicación: ISO/DIS 45003:2020.

Sólo para uso personal. no reproducir

Institución de estándares británicos (BSI)

BSI es el organismo nacional responsable de preparar las normas británicas y otras publicaciones, información y servicios relacionados con las normas.

BSI está incorporada por Royal Charter. Los estándares británicos y otros productos de estandarización son publicados por BSI Standards Limited.

Sobre nosotros

Reunimos empresas, industria, gobierno, consumidores, innovadores y otros para convertir su experiencia y conocimientos combinados en estándares.

- soluciones basadas.

El conocimiento incorporado en nuestros estándares ha sido cuidadosamente ensamblado en un formato confiable y refinado a través de nuestro proceso de consulta abierta. Las organizaciones de todos los tamaños y en todos los sectores eligen estándares para ayudarlos a lograr sus objetivos.

Información sobre normas

Podemos proporcionarle el conocimiento que su organización necesita para tener éxito.

Obtenga más información sobre los estándares británicos visitando nuestro sitio web en bsigroup.com/standards o comunicándose con nuestro equipo de Atención al cliente o Centro de conocimiento.

Estándares de compra

Puede comprar y descargar versiones en PDF de las publicaciones de BSI, incluidas las normas británicas y europeas e internacionales adoptadas, a través de nuestro sitio web en bsigroup.com/shop, donde también se pueden comprar copias impresas.

Si necesita normas internacionales y extranjeras de otras organizaciones de desarrollo de normas, puede solicitar copias impresas a nuestro equipo de Atención al cliente.

Copyright en las publicaciones de BSI

Todo el contenido de las publicaciones de BSI, incluidos los estándares británicos, es propiedad y tiene derechos de autor de BSI o de alguna persona o entidad que posee los derechos de autor de la información utilizada (como los organismos internacionales de estandarización) y ha autorizado formalmente dicha información a BSI para su publicación comercial. y use.

Excepto por las disposiciones a continuación, no puede transferir, compartir o difundir ninguna parte de la norma a ninguna otra persona. No puede adaptar, distribuir, explotar comercialmente o exhibir públicamente el estándar o cualquier parte del mismo de ninguna manera sin el consentimiento previo por escrito de BSI.

Almacenamiento y uso de estándares.

Estándares comprados en formato de copia electrónica:

- Una norma británica comprada en formato de copia electrónica tiene licencia para un único usuario designado para uso personal o interno de la empresa únicamente.
- El estándar puede almacenarse en más de un dispositivo, siempre que sea accesible únicamente para el usuario designado y que solo se acceda a una copia en cualquier momento.
- Se puede imprimir una sola copia en papel solo para uso personal o interno de la empresa.

Estándares adquiridos en formato impreso:

- Una norma británica comprada en formato impreso es solo para uso personal o interno de la empresa.
- No se puede reproducir más, en ningún formato, para crear una copia adicional. Esto incluye escanear el documento.

Si necesita más de una copia del documento, o si desea compartir el documento en una red interna, puede ahorrar dinero eligiendo un producto de suscripción (ver 'Suscripciones').

Reproducción de extractos

Para obtener permiso para reproducir el contenido de las publicaciones de BSI, comuníquese con el equipo de derechos de autor y licencias de BSI.

Suscripciones

Nuestra gama de servicios de suscripción está diseñada para hacer uso de estándares más fácil para ti. Para obtener más información sobre nuestros productos de suscripción, visite bsigroup.com/suscripciones.

Con **Normas británicas en línea (BSOL)** tendrá acceso instantáneo a más de 55.000 estándares británicos y europeos e internacionales adoptados desde su escritorio.

Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y se actualiza a diario para que siempre esté actualizado.

Puede mantenerse en contacto con los desarrollos de estándares y recibir importantes descuentos en el precio de compra de los estándares, tanto en formato de copia única como de suscripción, convirtiéndose en un **Miembro suscriptor de BSI**.

MÁS es un servicio de actualización exclusivo para miembros suscriptores de BSI. Recibirá automáticamente la última copia impresa de sus estándares cuando sean revisados o reemplazados.

Para obtener más información sobre cómo convertirse en miembro suscriptor de BSI y los beneficios de la membresía, visite bsigroup.com/shop.

Con un **Licencia de red multiusuario (MUNL)** puede alojar publicaciones de normas en su intranet. Las licencias pueden cubrir tantos usuarios como desee. Con las actualizaciones proporcionadas tan pronto como estén disponibles, puede estar seguro de que su documentación está actualizada. Para obtener más información, envíe un correo electrónico a cservices@bsigroup.com.

Revisiones

Nuestras normas británicas y otras publicaciones se actualizan mediante enmiendas o revisiones.

Mejoramos continuamente la calidad de nuestros productos y servicios para beneficiar a su negocio. Si encuentra alguna inexactitud o ambigüedad en una norma británica u otra publicación de BSI, informe al Centro de conocimientos.

Contactos útiles

Servicios al cliente

Teléfono: +44 345 086 9001 **Correo electrónico:** cservices@bsigroup.com

Suscripciones

Teléfono: +44 345 086 9001 **Correo electrónico:** suscripciones@bsigroup.com

Centro de conocimiento

Teléfono: +44 20 8996 7004
Correo electrónico: Knowledgecentre@bsigroup.com

Derechos de autor y licencias

Teléfono: +44 20 8996 7070 **Correo electrónico:** copyright@bsigroup.com

Sede del Grupo BSI

389 Chiswick High Road Londres W4 4AL Reino Unido

