

PROTOCOLO PARA OFICINAS DE RENTAS DE LAS PROVINCIAS, DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES Y DE LOS MUNICIPIOS, CON SISTEMAS DE TURNO Y GUARDIAS MÍNIMAS

El objetivo del presente Programa de Prevención, es contar con instrucciones claras y precisas para poder implementar dentro de la organización y lograr mitigar la propagación de las infecciones respiratorias como el COVID-19 y otras de similares características.

Las acciones que forman parte de este Programa de Prevención se ajustan a las recomendaciones impartidas por el Ministerio de Salud de la Nación y demás organismos intervinientes y las mismas se ajustarán de acuerdo a las distintas directivas y resoluciones que surjan a futuro adecuándose a las necesidades de acuerdo a las publicaciones oficiales.

ALCANCE

Las recomendaciones contemplan al personal, y además, al público en general y para todos los proveedores cualquiera sea la actividad que desempeñen en las instalaciones.

CONOCER ES PREVENIR

- Los síntomas más comunes son fiebre, tos, dolor de garganta y cansancio.
- Algunos casos pueden presentar complicaciones y requerir hospitalización.
- Puede afectar a cualquier persona, el riesgo de complicaciones aumenta en mayores de 60 años y personas con afecciones preexistentes (enfermedad cardiovascular, diabetes y enfermedad respiratoria crónica entre otras).
- En caso de presentar síntomas, aunque sean leves, comunicarse con el **superior inmediato o a RECURSOS HUMANOS**.
- Los teléfonos de los superiores deben ponerse en conocimiento al personal dependiente

CASO SOSPECHOSO

En caso de detectar caso sospechoso se deberá:

- A. Aislar al trabajador
- B. Evitar tocar sus pertenencias
- C. Llamar a los teléfonos mencionados en el punto anterior y al 0800 555 6549, e informar que hay una persona considerada caso Sospechoso de Coronavirus.
- D. Evitar contacto con el trabajador hasta que el sistema de emergencia de las indicaciones correspondientes.
- E. Lavar las manos con agua y jabón, y/o alcohol en gel.

Acciones posteriores

Una vez que el trabajador considerado sospechoso se retiró de las instalaciones, se deberá realizar la limpieza y desinfección de todas las cosas que hayan estado en contacto con el trabajador ej: (picaportes, sillas, escritorios, etc.). Informar todas las personas y/o compañeros que estuvieron en contacto para realizar su control.

ACCIONES PARA PREVENIR EL CONTAGIO

A fin de colaborar con las acciones preventivas dispuestas por el Estado Nacional, es importante poder definir en cada ámbito una propuesta que contemple las siguientes acciones:

- **Identificar a las personas que puedan estar en riesgo y brindarles apoyo**, sin fomentar la estigmatización ni la discriminación. Principalmente personas que padezcan afecciones como diabetes, cardiopatías o enfermedades pulmonares) o sean de edad avanzada, factores que las pueden hacer más vulnerables a cuadros graves de la enfermedad.
- **Promover el teletrabajo en la organización**. Como las autoridades sanitarias recomiendan a la población evitar el transporte público y los lugares concurridos, esto ayudará a mantener los lugares de trabajo en funcionamiento y protegerá a los trabajadores.
- **Considerar un plan alternativo para mantener la empresa u organización en funcionamiento**, mantener una dotación mínima de empleados, proveedores y/o público, para que no acudan a los locales bancarios, ya sea por las restricciones locales al tránsito o por enfermedad.
- **Informar a los trabajadores y proveedores acerca del plan y la importancia de no acudir al trabajo aunque solo presenten síntomas leves**.
- **Prever medidas a adoptar en el establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19** en una sala o zona donde no tenga contacto con otras personas, hasta comunicarse con las autoridades locales de salud pertinentes.
- **Contemplar las consecuencias sociales (Res. y 607/11 de salud) mental que podría generar un caso de COVID-19 en el lugar de trabajo o en la comunidad**, y ofrecer información y apoyo al respecto. En el caso de nuestra organización cuenta con servicios internos de salud y bienestar para el personal, puede ser necesario establecer acuerdos con proveedores locales de servicios sanitarios y sociales.
- **Ventilación**, se realizará en forma periódica la ventilación de los distintos sectores y/o locales.
- **Higiene**, se mantendrá con las empresas de limpieza, un esquema de higiene de los distintos sectores, ambientes, puestos de trabajos, como así también de mostradores, pasamanos, picaportes, lobby, ATM, TAS, etc.

MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN

Las medidas deben ser adoptadas como práctica estándar para la prevención de infecciones respiratorias tales como gripe, coronavirus, entre otros, que se transmiten por gotas de saliva, al hablar, toser y estornudar; y que contaminan superficies y objetos en un área de circunferencia de aproximadamente un metro.

a) Recomendaciones visuales

En todo momento es recomendable poner a disposición del personal y público información sobre la adecuada higiene de las manos y la apropiada higiene respiratoria, o manejo de la tos ante la presencia de síntomas de una infección respiratoria.

Las recomendaciones visuales son de utilidad como recordatorios de todos los puntos de acceso o ingreso a las instalaciones. Se sugiere la instalación en lugares fácilmente visibles para el personal y clientes. Las recomendaciones visuales pueden ser por medio de cartelera, folletera y/o medios visuales (monitores, TV, entre otras).

b) Higiene de las manos

Es una acción de vital importancia para evitar la transmisión microorganismos o contagio de enfermedades. Es importante higienizarse las manos frecuentemente, en especial al ingerir alimentos, amamantar, después de ir al baño de tocar elementos comunes como barandas, mesadas, teléfonos, picaportes, dinero, etc. Una adecuada higiene de las manos es una acción sencilla y eficaz, y puede realizarse con agua y jabón ó con soluciones a base de alcohol como por Ej. Alcohol en Gel.

En **Anexo A** figura la ilustración de lavado de manos con agua y jabón, y en el **Anexo B**, figura la ilustración de uso de alcohol en gel.

c) Higiene respiratoria

Se refiere a las medidas de prevención para evitar la diseminación de secreciones al toser o estornudar.

- Cubrirse nariz y boca con el pliego interno del codo o usar pañuelos descartables al estornudar o toser.
- Usar el cesto de basura más cercano para desechar los pañuelos descartables.
- Higienizarse las manos después de toser o estornudar
- Actualmente es obligatorio el uso de Tapabocas (barbijos) para todos, empleados público general y proveedores, en lugares de alta concentración de gente, y lugares públicos.

d) Desinfección de superficies

La contaminación de superficies y objetos es una de las vías más frecuentes de

transmisión de las infecciones respiratorias. Las diversas superficies deben ser desinfectadas regularmente para minimizar el riesgo de transmisión por contacto: mostradores, escritorios, barandas, picaportes, teléfonos, scanners manuales, teclados, mouse, bolígrafos, etc.

La forma recomendada es la higiene húmeda con elementos desinfectantes y paños. Un proceso sencillo es utilizar agua y una solución de Hipoclorito de Sodio de uso doméstico (lavandina). La solución recomendada es 100 ml de lavandina en 10 litros de agua. Humedecer el paño en esta solución, pasar sobre la superficie y dejar secar la superficie. También se puede utilizar alcohol al 70%

e) Prevención en el traslado del personal

Todo personal que pueda trasladarse por sus propios medios, ya sea en vehículos particulares (automotor, ciclomotor), en bicicletas y/o caminando es preferible que utilice estos medios antes que el transporte público para poder contar con un aislamiento en su desplazamiento.

Al utilizar sus vehículos particulares, estos deben contar con la documentación al día, debiendo dar cumplimiento a la presentación de la documentación que se encuentra normado en nuestro Banco como Seguridad Vial, siendo los más sobresalientes los siguientes:

- Carne de conducir
- Tarjeta verde y/o azul que acredite su titularidad.
- Seguro del vehículo.
- Patente
- Revisación técnica obligatoria de corresponder.
- Casco (si usa motos o bicicletas)

Si el único medio de transporte disponible es el público se debe actuar respetando las siguientes recomendaciones:

- Al subir al ómnibus higienizarse previamente las manos.
- Evite tocar pasamanos, ventanillas, asientos, etc.
- De ser posible, sentarse en asientos separados (asiento por medio).
- Dentro del transporte respetar la mayor distancia de aislamiento, superior a 1 metro.
- Al descender del transporte, realizarlo de a uno, respetando la distancia correspondiente.
- Al terminar el descenso una vez sobre la acera, higienizarse nuevamente las manos (Alcohol en gel o lavarse las manos).

f) Elementos de Protección personal

La empresa deber entregar en forma adicional distintos elementos de protección personal y de higiene.

GUANTES

1. Lavar manos antes y después de colocarse los guantes
2. En caso de heridas en las manos, cubrir con apósito
3. Alejar guantes de fuentes de calor y luz solar
4. Una vez utilizados, desechar inmediatamente en un recipiente o bolsa cerrada y luego en recipiente de residuos general con bolsa.

BARBIJOS/

1. Evitar tocar el barbijo mientras se usa; de hacerse, lavarse las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
2. Para quitarse el barbijo: quitar por detrás (no tocar parte delantera); desechar inmediatamente en un recipiente o bolsa cerrada y luego en recipiente de residuos general con bolsa.

MASCARILLAS/

1. Antes de ponerse una mascarilla, lavarse las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
2. Cubrir boca y la nariz con la mascarilla y asegurar que no haya espacios entre la cara y la máscara
3. Cambiar mascarilla tan pronto como esté húmeda y no reutilizar las mascarillas de un solo uso.
6. Lavarse las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.

PROTECTOR FACIAL

Protección ocular transparente

ELEMENTOS DE DESINFECCION

Alcohol, Alcohol en gel, rociadores, elementos de higiene, etc.

IMPLEMENTACION DE MEDIDAS Y ACCIONES DE PREVENCION

Siguiendo las recomendaciones del Estado Nacional y de acuerdo a la política de seguridad laboral de la organización se establecen las siguientes medidas a implementarse en la empresa, estas pueden modificarse y/o ampliarse de acuerdo a las directivas que puedan surgir de las autoridades de aplicación:

- 1) Se trabajará con una dotación reducida, en los distintos sectores administrativos/operativos que no pueden realizarse las tareas a distancia. Estos realizarán turnos rotativos y alternados.
- 2) El horario de atención al público estará sujeto a reducir el tiempo de exposición.
- 3) Se comunicará por los distintos medios el uso de los canales alternativos que actualmente cuenta nuestro Organismo.

- 4) Se incrementará la higiene y limpieza de todas las superficies con elementos desinfectantes. (Pisos, sanitarios, mostradores, escritorios, picaportes, pasamos, etc.). El personal de limpieza confeccionará una planilla en donde deberán registrar los sectores y horario de las tareas realizadas.
- 5) En el ingreso, se colocará algún elemento desinfectante para higienizar la suela de los calzados. (Plataforma, bandeja, trapos de pisos, etc.).
- 6) El personal debe desinfectarse las manos antes de apoyar el dedo en el lector de control de acceso, se colocara para tal fin los elementos de higiene, aquellos que cuenten con la tarjeta magnética para el control de acceso, deben utilizar la misma, no debiendo utilizar el lector de huella digital.
- 7) Al ingresar se tomará la temperatura corporal para controlar la presencia de fiebre por medio de pistolas térmicas y/o termómetro digital. Se confeccionará un registro diario. De presentarse algún caso que tenga una temperatura mayor a 37oC se informará inmediatamente al Servicio Médico de la Institución.
- 8) Se colocará cartelería informativa en todos los sectores para recordar las medidas de higiene y prevención.
- 9) Se distanciarán los puestos de trabajos, una distancia entre los puestos de trabajo, mayor a 2 metros. Ver recomendaciones particulares de los puestos.
- 10) La atención telefónica y/o digital será uno de los principales canales de atención . Ver recomendaciones particulares de los puestos.
- 11) Toda actividad que pueda desempeñarse a distancia, se evaluará y se habilitará al personal a desarrollar sus tareas a distancia (Home Office). Ver recomendaciones particulares de los puestos.
- 12) Se sugiere que toda operación que se pueda (ya sea pagos y/o cobranzas) se realicen por medios electrónicos, evitando el contacto con dinero efectivo y de personas.
- 13) Se proveerá a todo el personal como Elementos de Protección Personal (EPP) adicional, de guantes, barbijos, protectores faciales y alcohol en gel.
- 14) El ingreso de clientes a los distintos locales se ajustarán a las comunicaciones de la institución y toda operatoria que deba realizarse se efectuará con turnos.
- 15) El ingreso de proveedores se efectuará con turnos previos para evitar la presencia de personas dentro de la empresa.
- 16) Las personas que tengan pedidos que sean urgentes y que se encuentren dentro de las actividades consideradas esenciales y/o habilitadas, se los atenderá debiendo esperar fuera del establecimiento respetando la distancia mayor a 1,5 metro; aquellos pedidos que no revistan el carácter de urgente serán distribuidos a través de los canales alternativos vigentes.
- 17) Se limitará el ingreso de clientes de a uno por vez, no pudiendo ingresar otro hasta que no se retire el que ingresó anteriormente. La cantidad de ajustará a la arquitectura y lay-out de cada establecimiento, siempre respetando las distancias mayor a 1,5 m

entre las personas.

21) Todos los locales, deben ventilarse en forma permanente y en especial después del término de la jornada laboral, debiendo higienizar todos los elementos de trabajo.

22) Todas las personas al ingresar al local, deben limpiarse la suela de los zapatos en los dispositivos instalados para tal fin (bateas, trapos de pisos, etc. con cloro).

23) Los clientes que no tengan tapabocas (barbijos) no podrán ingresar al local para ser atendido, por más que cuenten con turnos.

EVALUACIONES DE PUESTOS

ADMINISTRACION

Dotación mínima.

Reducción carga horaria.

Turnos alternados de trabajo

Distanciamiento mayor a 2 metros

Teletrabajo

Barbijos

Alcohol en gel

Elementos de higiene para los puestos de trabajo

OFICIALES DE ATENCION

Dotación mínima.

Reducción carga horaria.

Turnos alternados de trabajo

Distanciamiento mayor a 2 metros

Colocación de barreras físicas

Guantes

Barbijos

Protector facial

Alcohol en gel

Elementos de higiene para los puestos de trabajo

TESORERIA

Reducción carga horaria.

Turnos alternados de trabajo

Distanciamiento mayor a 2 metro con barreras

Guantes Barbijos Alcohol en gel

Elementos de higiene para los puestos de trabajo

Operación segura para realizar las tareas

- **Todas las tareas se efectuaran con una dotación mínima.**

- Todo el personal, deberá lavarse las manos con agua y jabón, en forma periódica con una frecuencia no mayor a 30 minutos ó después de realizar alguna tarea como ir al sanitario, tocar un picaporte, etc. También puede utilizarse el alcohol en gel entregado.
- Recordar que no debe tocarse la cara, boca, nariz, ojos sin haberse lavado previamente las manos, por más que utilicen guantes.
- Todos deben respetar la distancia mínima de 2 metros entre empleados y/o clientes.
- Todos deben utilizar tapabocas (barbijos), cuando estén en presencia de personas o lugares de presencia de público.

Recomendación por sectores y/o puestos de trabajo

CAJEROS

- Antes de iniciar la tareas repasar el mostrador, manijas de cajones, escáneres, impresoras, teclados, mouse, etc. con los productos de higiene provistos.
- Estos cuentan con una barrera física cliente/empleado, no obstante deben mantener higienizado el puesto de caja con los productos provistos.
- Deben tener colocados los tapabocas.
- Deben mantener una distancia entre compañeros de la línea de caja, debiendo quedar un puesto de caja libre entre un cajero y el otro.
- No deben utilizar la misma birome, lo recomendable que sean de distinto color, a modo de ejemplo Birome negra para el público y azul para el cajero. De esta manera se identifica claramente cada una para evitar el intercambio de las mismas.
- Las biromes deben higienizarse después de cada uso.
- En el intercambio de documentación y/o dinero se debe minimizar el contacto.
- Se deben utilizar bandas elásticas nuevas, no reutilizar las que puedan ingresar con el dinero.

OFICIALES DE ATENCION DE CLIENTES

- Antes de iniciar la tareas repasar el escritorio, manijas de cajones, biromes, impresoras, teclados, mouse, etc. con los productos de higiene provistos.
- Deben tener colocados los tapabocas.
- Deben colocarse los protectores faciales.
- Si hay más de un oficial atendiendo, se debe respetar la distancia de 2 m entre escritorios de atención, se debe dejar libre escritorio de por medio.
- No deben utilizar la misma birome, lo recomendable que sean de distinto color, a modo de ejemplo Birome negra para el público y azul para el cajero. De esta manera se identifica claramente cada una para evitar el intercambio de las mismas.

- Las biomes deben higienizarse después de cada uso.
- En el intercambio de documentación se debe minimizar el contacto.
- Antes de entregar la tablet a un cliente, se debe solicitar que se higienice con alcohol las manos.
- Si por alguna razón hay que acompañar algún cliente a un ATM u otro dispositivo siempre realizarlo respetando la distancia de 2 m y que el cliente efectúe la operación, únicamente lo orientamos para que la pueda realizar correctamente.

ADMINISTRACION

- En esta descripción se consideran todos los trabajos que se realizan en las distintas áreas y sectores de la organización más allá de las tareas específicas de cada uno.
- Todas las tareas que puedan realizarse por teletrabajo (Home Office) se debe implementar esta modalidad. Se debe contar con una dotación mínima de funcionamiento.
- Se deben habilitar todas las medidas e instrumentos para que se realicen las tareas a distancia.
- Aquellos que por algún motivo operativo y/o esencial deba realizar las tareas en la entidad, debe respetar todas las recomendaciones mencionadas en el presente protocolo y las que puedan difundirse a futuro.
- Antes de iniciar la tareas repasar el escritorio, manijas de cajones, biomes, impresoras, teclados, mouse, etc. con los productos de higiene provistos.
- Deben tener colocados los tapabocas.
- En el intercambio de documentación se debe minimizar el contacto.
- Todos los útiles que sean de uso común como perforadoras, abrochadoras, impresoras, etc., antes y después de utilizar las mismas se deben higienizar, y nos debemos colocar alcohol en gel.
- Debemos mantener ventilados todos los ambientes.
- Evitar reuniones y/o charlas, de ser posibles comunicarnos telefónicamente y/o por medios digitales.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Los encargados/supervisores de los distintos sectores, son los responsables de conocer, controlar y que se respeten las medidas que forman parte del presente protocolo y cualquier otra directiva que pueda ser posterior a la publicación del presente.

De no respetarse las recomendaciones, darán conocimiento a la Dirección y al área de Recursos Humanos para que se tomen las medidas correspondientes.

INCUMPLIMIENTOS A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE



De no respetarse las recomendaciones de la autoridad nacional y de presentar un riesgo para las personas y la sociedad se deberá dar aviso a los teléfonos correspondientes tomando las acciones pertinentes.