



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y PLAN DE CONTINGENCIA FRENTE AL CORONAVIRUS COVID – 19

Centros de cobranzas de servicios e impuestos Compañías de Seguro

Se permitirá la apertura de locales de **Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 horas**. Se atenderá solo con turnos previos, y a un solo cliente a la vez.

El presente Protocolo, tiene como objetivo fundamental los siguientes ítems:

- La protección de la salud del personal de los Estudios y de sus clientes.
- Colaboración con las autoridades sanitarias.
- Evitar la propagación de la Pandemia garantizando así el normal desarrollo de las actividades.

A fin de cumplir con los objetivos, se establecen las siguientes normas de actuación en los trabajos a realizarse en las oficinas:

- En las oficinas, dependiendo de las dimensiones y sus disposiciones físicas, podrán encontrarse trabajando una cierta cantidad de personas, siempre que puedan respetar una distancia de 2 m entre cada una. Pudiendo modificarse el Layout del mobiliario a fin de cumplir con lo dispuesto.
- Las Oficinas contarán solo con los elementos necesarios para el trabajo, quitando todo aquello que no sea indispensable.
- Se contará con la menor cantidad de personal posible, permitiendo realizar el trabajo Home office de aquellas tareas que no requieran ir al puesto de trabajo y puedan ser resueltas desde su domicilio.
- Todo el personal dentro de las oficinas deberá contar con barbijos o tapa bocas.
- Aumentar el uso de otros medios de comunicación, (tales como Skype, zoom, video llamada de WhatsApp, etc.) para la realización de reuniones y/o entrevistas que sean indispensables.
- Realizar turnos de trabajo, de modo tal que se reduzca la cantidad de personas en el ámbito laboral. Se le explicará al cliente, al momento de solicitar el turno, el procedimiento de trabajo.
- En los lugares de atención al público se deberá controlar y restringir el ingreso de personal. Para ello se atenderá con sistema de turnos previos, y de a una sola persona a la vez.
- Todo cliente que ingrese (al igual que el personal) debe contar con un barbijo o tapa boca.
 - Los clientes, serán atendidos por turnos, de a una persona, en caso que deban esperar su turno, lo deberán hacer afuera de los oficinas el llamado para su atención, manteniendo el distanciamiento social de 2 m.
 - Se recomienda que el personal que atiende, cajero, deberá estar separado del cliente por una barrera física (vidrio, plástico o similar).

-El personal deberá respetar minuciosamente las recomendaciones de protección individual y el protocolo de lavado de manos recomendados por las autoridades para esta situación de pandemia, antes y después de atender cada cliente, (siguiendo indicaciones específicas para evitar la propagación de COVID -19

- Soluciones hidro alcohólicas así como elementos de desinfección para las distintas áreas de atención, los utensilios, maquinarias y los productos que están en contacto con los clientes.

- Se debe llevar un registro diario de los clientes que ingresen, en aras de contar con un registro epidemiológico.

- En cualquier caso, instamos a que no accedan al interior de la oficina aquellas personas que:

- Estén afectadas por el coronavirus COVID-19.
- Presenten síntomas (tos, fiebre o dificultades respiratorias) propios del coronavirus.
- Han estado en contacto estrecho con un afectado por COVID-19.

Medidas de responsabilidad laboral

El responsable del establecimiento, deberá implementar todas las normas de bioseguridad recomendadas a fin de preservar el ámbito laboral, a los trabajadores y a las personas que a él acuden.



Se desafectará a todo el personal mayor de 60 años, embarazadas y a los empleados con patologías previas que constituyan grupo de riesgo.

El desplazamiento de trabajadores y público acudiente a los servicios profesionales antes mencionados, deberá limitarse al estricto cumplimiento de esas actividades y servicios, respetando las normas dictadas por la autoridad competente.

Es obligatorio que el cliente tenga el turno solicitado especialmente tramitado para esta atención, caso contrario no podrá ingresar al establecimiento, a los efectos de maximizar el cumplimiento de las normas de bioseguridad.

Para el cliente

La Atención debe ser solo con turnos previos para evitar aglomeramiento de gente (solicitar turnos por redes sociales, WhatsApp o llamadas). Se explicará, al momento de solicitar el turno, el procedimiento de trabajo y los elementos que pueden traer desde sus casas.

Priorizar la atención que constituyan grupos de riesgo y adultos de 60 años y mayores, reduciendo el tiempo de espera y asignando los primeros turnos del día

- El **cliente** debe evitar entrar al local con elementos personales como bolsos, tablet, notebook, libros entre otros.
- El cliente deberá traer barbijo o tapa boca.

Actuaciones preventivas en general

- Realizar los trabajos en el menor tiempo posible.
- Evitar el contacto físico entre personas.
- Evitar que el cliente entre en contacto con artículos o elementos del local.
- Todo el personal debe lavarse frecuentemente las manos, sobre todo al manipular dinero, legajos, etc. que se intercambie con los clientes.
- Contar con dispensadores con soluciones desinfectantes o alcohol en gel para higiene de mano.
- Las uñas deben llevarse cortas y cuidadas, evitando el uso de anillos, pulseras, relojes de muñeca u otros adornos.
- Evitar compartir elementos de uso personal (vajilla, vasos, cubiertos, mate, elementos de higiene, etc.).
- Disposición de cestos de boca ancha y sin tapa.
- Se deberá hacer la limpieza del sector antes y después de realizar el trabajo. Limpiar y desinfectar adecuadamente el puesto de trabajo (controles, teclado, mouse, pantallas, escritorios, lapiceras, sillas, picaportes, teclas de luces, pisos, etc.).
- Ventilar los espacios de trabajo con frecuencia.
- En ambientes con aire acondicionado se deberá mantener un eficiente funcionamiento del sistema de ventilación, para favorecer la renovación constante del aire.
- Al volver a sus viviendas, se recomienda que antes de entrar procedan a sacarse el calzado y la mayor parte de la vestimenta y artículos (llaves, celulares, billetera, etc.) para proceder a su lavado e higienización. Evitar tener contacto con personas o elementos de su hogar. Solamente y una vez higienizados podrán saludar a los miembros de su familia.

Pautas para la desinfección del local y herramientas

Se recomienda la ventilación frecuente del lugar y evitar el uso de aire acondicionado y en caso hacerlo, se recomienda la limpieza diaria de los filtros con las soluciones recomendadas para tal fin.

- **Medidas de acceso general**

Se recomienda la colocación de información visual (carteles, folletos, etc.) en todos los lugares estratégicos de la oficina (vidriera, sector de atención general, salas de espera) para proporcionar al público las instrucciones sobre higiene de manos e higiene respiratoria.

El ingreso a la oficina deberá tener disponible una solución para la desinfección de manos (alcohol en gel o vaporizador con alcohol al 70%) y un trapo de piso para la higiene de las suelas del calzado, preparada



con 5 partes de agua y una de lavandina (concentración mínima de 20g CL/L y un máximo de 35g CL/L2), donde el ingresante deberá frotar allí sus zapatos de 4 a 5 veces. El trapo de piso deberá permanecer permanentemente embebido en la solución desinfectante

- **Medidas de limpieza y desinfección general Ambiente**

Se recomienda la ventilación frecuente del lugar y si es posible evitar el uso de aire acondicionado. En caso de tener que usarlo, se recomienda la limpieza diaria de los filtros con las soluciones recomendadas para tal fin.

PISO:

Limpiar con paño húmedo con agua + hipoclorito de sodio puertas, picaportes, sillón, muebles, etc. que pudieron estar en contacto con el cliente.

Técnica de doble balde / doble trapo para pisos:

Coloque agua + detergente en un balde (10 cc por cada 10 litros de agua), en el segundo balde coloque agua limpia.

Sumerja el trapo de piso (para detergente) en el balde con la mezcla y escurra dentro del mismo balde.

Pase el trapo de piso con el secador.

Sumerja el trapo de piso sucio en el balde de agua limpia y escurra en el mismo balde.

Repita los pasos hasta terminar de limpiar el piso.

Una vez finalizado la limpieza con la mezcla de agua + detergente, repase todo el piso solo con agua limpia utilizando el trapo de piso anterior (limpio, sin detergente).

Enjuague el trapo de piso en agua limpia.

Coloque agua + hipoclorito de sodio en un balde (100 cc por cada 10 litros de agua), en el segundo balde coloque agua limpia.

Sumerja el trapo de piso (para hipoclorito de sodio) en el balde con la mezcla y escurra dentro del mismo balde.

Pase el trapo de piso con el secador.

Sumerja el trapo de piso sucio en el balde de agua limpia y escurra en el mismo balde.

Repita los pasos hasta terminar de limpiar el piso.

En todos los casos, cambiar el agua de enjuague a medida que está presente suciedad.

Medidas para el sector comercial Intercambio de dinero (papel/monedas/cheques) o tarjetas magnéticas:

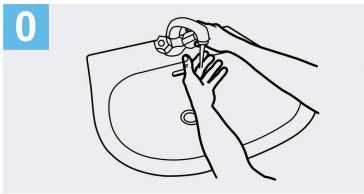
- La OMS señala que el riesgo de transmisión del virus en esas circunstancias es bajo, siempre y cuando se mantenga una correcta higiene de manos, el control en la restricción de tocarse la cara y la desinfección de superficies en el puesto de trabajo. Recepción de sobres y encomiendas: Los paquetes y envoltorios de encomiendas deberán descartarse en el cesto destinado al material contaminado y luego proceder a desinfectar el contenido.

PERSONAL DE LIMPIEZA:

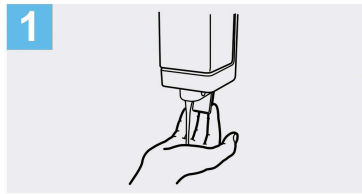
Utilizará el equipo adecuado de protección personal, guardando las normas de seguridad del resto del personal afectado a la atención.



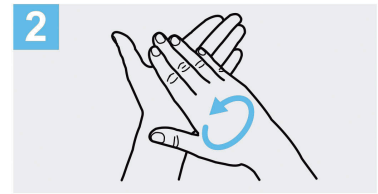
CORRECTA LIMPIEZA DE MANOS:



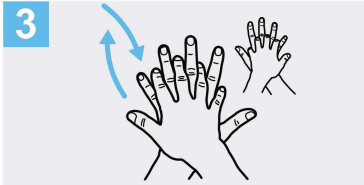
0 Mójese las manos con agua;



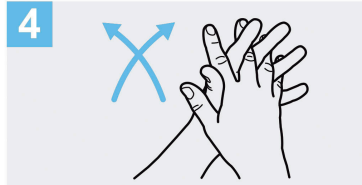
1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



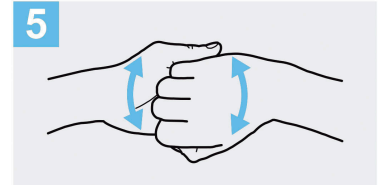
2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



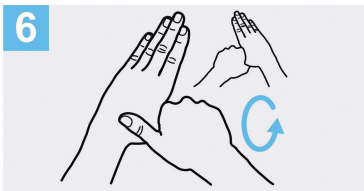
3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



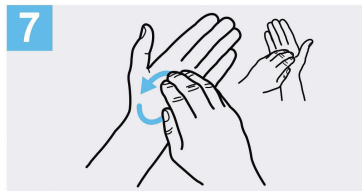
4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



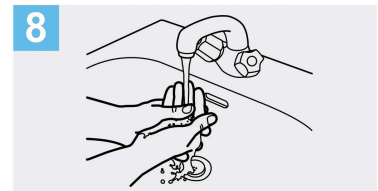
5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



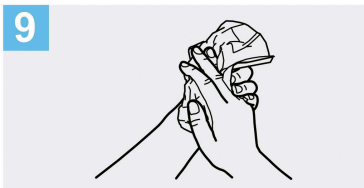
6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



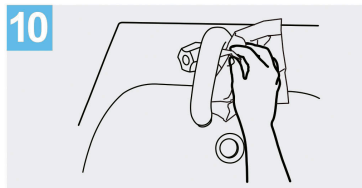
7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



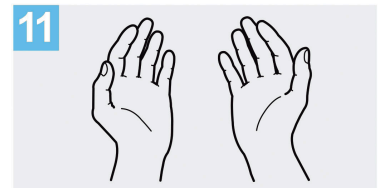
8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.

Crédito: OMS



Correcta colocación de protección respiratoria Antes de iniciar el proceso de colocación de un protector respiratorio lávese las manos con agua y jabón, o con alcohol en gel o alcohol al 70%. Es fundamental garantizar la higiene y desinfección de las manos.

Cómo utilizar un tapabocas correctamente

Son una barrera protectora para el aislamiento de las gotas que se despiden al hablar, estornudar o toser

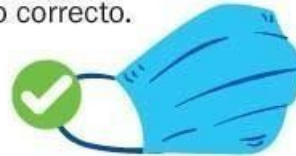
1

Higienizar las manos previo a manipular el tapabocas.



2

Revisar que el tapaboca se encuentre en un estado óptimo para ser utilizado. Chequear que la mascarilla se encuentre del lado correcto.



3

Ponerse el tapabocas adentro de la casa. Sujetar la mascarilla alrededor de las orejas. Cubrir completamente el rostro desde el puente de la nariz hasta debajo del mentón.



4

Reemplazar el tapaboca en caso de que se humedezca.



5

No tocar el tapabocas mientras está en uso. Si se hace, hay que lavarse las manos de manera inmediata.



6

Para sacarse la mascarilla hay que ir de atrás hacia adelante desatándolo con las manos limpias.



7

Luego de usarlo, lavarlo inmediatamente a mano o en el lavarropas.



8

Al finalizar, lavar las manos con agua y jabón.



“Si tenés que salir de tu casa te recomendamos usar barbijos caseros así priorizamos los reglamentarios para el personal de salud”

GOBIERNO NACIONAL

Nunca manipular la máscara con las manos sucias.
Los protectores deben ser retirados a través del elástico y sin tocar su frente.