

## **PROTOCOLO PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Como parte del decreto del intendente Julio Garro, la Secretaría de Salud de la Municipalidad de La Plata delineó un protocolo de acción que los consumidores y trabajadores de los rubros recientemente habilitados para desempeñar actividades deberán cumplir de manera obligatoria en el contexto de la Emergencia Sanitaria establecida por la pandemia de Coronavirus (COVID-19).

### **Indicaciones para vecinos que ingresen a las dependencias estatales/locales comerciales:**

1. Utilizar elementos de protección facial que cubran nariz y boca, como barbijo o mascarilla.
2. Lavarse las manos con agua y jabón o soluciones a base del alcohol, como alcohol en gel, al ingresar al establecimiento.
3. Evitar todo tipo de contacto físico, incluso al saludar.
4. Dirigirse al personal de atención a más de un metro de distancia.
5. En caso de toser o estornudar, hacerlo sobre el pliegue del codo.
6. Evitar tocarse la cara con las manos.

### **Indicaciones para empleados de atención al público:**

1. Previo al ingreso a la dependencia/local comercial, preguntarle al vecino si dentro de los 14 días previos ha regresado de alguno de los países designados por el gobierno nacional como país con circulación social del virus o si, en el mismo período, ha estado en contacto con un caso positivo de COVID-19 o sospechoso de serlo. En caso de respuestas positivas, prohibir el ingreso, dar aviso a las autoridades sanitarias y recomendar el contacto para asistencia a la línea 148/147.
2. Utilizar elementos de protección facial que cubran nariz y boca, como barbijo o mascarilla.
3. Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón
4. Mantener ventilados los espacios de trabajo.
5. Garantizar la limpieza y desinfección del espacio y muebles de trabajo periódicamente.
6. Evitar todo tipo de contacto físico, incluso al saludar.
7. Mantenerse a más de un metro de distancia de las personas.
8. No compartir alimentos, bebidas, cubiertos, platos, vasos, teléfonos celulares ni objetos personales con otros empleados.
9. En caso de toser o estornudar, hacerlo sobre el pliegue del codo.
10. Evitar tocarse la cara con las manos.
11. Si dentro de los 14 días previos el/la empleado/a ha regresado de alguno de los países designados por el gobierno nacional como país con circulación social del virus o, si en el mismo período, ha estado en contacto con un caso positivo de COVID-19 o sospechoso de serlo, deberá aislarse en su domicilio por el plazo de 14 días de forma obligatoria.
12. En caso de presentar síntomas, como fiebre, tos, dolor de garganta, decaimiento general, dificultad respiratoria, falta de olfato o gusto (anosmia/disgeusia) sin otra enfermedad que explique completamente el cuadro clínico, deberá informar

inmediatamente a su superior directo, no asistir al lugar de trabajo, llamar al 148/147 y solicitar asistencia médica.

### **PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA ENTREGA A DOMICILIO**

En el marco de la resolución del Ejecutivo Municipal, el área local de Salud también determinó un protocolo de acción para quienes solicitan y realizan la entrega a domicilio de distintos productos, así como para el preparado de los mismos, con el objetivo de garantizar las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias para disminuir las posibilidades de contagio del COVID-19.

#### **Recomendaciones para el responsable del comercio:**

1. Comprobar la ausencia de sintomatología y realizar un control de temperatura diario a todos los trabajadores al momento de su ingreso al lugar de trabajo, prohibiendo el ingreso a quienes registren una temperatura superior a 37,5°.
2. Establecer la cantidad mínima indispensable de personal que asistirá al local.
3. Establecer horarios de entrada y salida escalonados.
4. Contemplar flexibilidad horaria, teniendo en cuenta las demoras por los controles policiales en la vía pública.
5. Comunicar diariamente a los trabajadores acerca de las medidas de prevención dispuestas por las autoridades competentes y las acciones dispuestas en el lugar de trabajo en tal sentido.
6. Asegurar que el lugar de trabajo se encuentre limpio y ordenado. Limpiar pisos y superficies con una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico y desinfectarlas con una preparación de 100 ml de lavandina de uso doméstico en 10 litros de agua (esta solución produce rápida inactivación de los virus y otros microorganismos).
7. No mezclar las sustancias utilizadas con otros desinfectantes.
8. Ventilar los ambientes de trabajo y disponer de alcohol en gel en todos los puestos.
9. Generar planes de desinfección para sectores comunes como baños, comedores, pasillos, escritorios, puertas, etc.; así como para cambios de turno.
10. Disponer de barbijos para activación de protocolos de emergencia.
11. Reemplazar el comedor por viandas para evitar los puntos de contacto.
12. Garantizar la gestión telefónica para asegurar la entrega en el domicilio y evitar traslados innecesarios.
13. Desalentar el uso de transporte masivo de personas, fomentando el traslado particular del personal-

#### **Recomendaciones para el personal del comercio:**

1. Si se utiliza transporte público:
  - ✓ Higienizarse con alcohol en gel al subir;
  - ✓ Evitar tocar pasamanos, ventanillas y asientos con la mano;
  - ✓ Respetar las distancias mínimas recomendadas y sentarse con un asiento por medio;
  - ✓ Respetar la distancia correspondiente al bajar del colectivo;
  - ✓ Realizar una limpieza frecuente de la ropa y calzado de trabajo.
2. Si es posible desplazarse en vehículo particular, mantenerlo ventilado y desinfectado y no compartirlo con más de una persona.
3. En viajes cortos, intentar caminar o utilizar bicicleta para liberarle espacio a quienes no tienen otra alternativa de traslado.

4. Mantener una buena higiene de manos antes, durante y después de los desplazamientos.
5. Desplazarse provisto de un kit de higiene personal, gel o solución alcohólica y elemento de protección facial como barbijo o mascarilla.
6. Evitar compartir bebidas, comidas y utensilios en el lugar de trabajo.
7. No efectuar saludos y procurar mantener una distancia mínima de 2 metros.
8. Hidratarse debidamente, con agua y bebidas calientes, la mayor cantidad de veces posibles.
9. Usar guantes y máscaras de PET, más barbijo o elemento de protección facial que cubra nariz y boca.

#### **Protocolo para la preparación, traslado y entrega de los pedidos:**

1. Se deberán higienizar con desinfectantes en aerosol los paquetes o productos embalados y con alcohol al 70 % y/o solución clorada las superficies.
2. Capacitar a transportistas, dependientes o contratados, y áreas operativas en relación al proceso de contingencia, prevención y desinfección periódica de los elementos de trabajo (volante, palanca de cambios y teléfono celular).
3. Higienizar con desinfectantes en aerosol los vehículos, tanto el habitáculo del conductor como la caja de cargas, y con alcohol al 70 % y/o solución clorada las superficies.
4. Verificar que los distribuidores domiciliarios cuentan con el kit de alcohol en gel, guantes, barbijos, máscaras PET y pulverizador de alcohol antes de salir a la calle, además de un kit de repuesto
5. Asegurar la distancia establecida por la OMS entre el distribuidor y el destinatario del pedido, evitando el primero cualquier tipo de contacto con superficies del domicilio.
6. Con el objetivo de evitar el contacto, eximir de firmas al destinatario, utilizando soluciones tecnológicas de geolocalización para confirmar el domicilio y reemplazándola por firma y datos de quien entrega como lo hacen las empresas de correo.
7. En el caso que el destinatario informe que está en cuarentena por posible contagio, identificarlo y retener el envío en sucursal, hasta tanto pueda retirarlo.
8. Habilitar una línea especial para que los distribuidores informen aquellos domicilios que requieren mayores medidas de prevención y seguridad.
9. Reforzar los canales de comunicación y atención con los destinatarios (notificaciones, comunicaciones telefónicas, redes sociales, mail), a fin de brindar una experiencia segura.

#### **Protocolo de acción ante la presencia de síntomas compatibles con COVID-19 en el ámbito laboral**

Ante la presencia de algún signo o síntoma compatible con COVID-19, la Secretaría de Salud de la Comuna estipuló el siguiente protocolo de acción para responsables y empleados de las diversas actividades recientemente incorporadas a la lista de exceptuadas del aislamiento social, preventivo obligatorio en la ciudad:

1. Asistir al trabajador que presente síntomas compatibles con COVID-19, aislarlo y proporcionarle un barbijo.
2. Solicitar al trabajador que identifique a las personas con las que tuvo contacto.
3. Organizar el traslado a su domicilio.
4. Informar sobre la situación al área correspondiente en el lugar de trabajo y disponer el uso de barbijo, lentes y guantes para todo el personal.
5. Extremar las medidas de control de temperatura diaria al personal y terceros, al momento de su ingreso al lugar de trabajo.
6. Realizar una desinfección del sector con el que el trabajador tuvo contacto.

7. Comunicarse con los números de teléfonos indicados en cada jurisdicción para seguir los protocolos de la autoridad sanitaria competente.
8. Prohibir el ingreso inmediato de quienes registren una temperatura superior a 37,5° y adoptar las indicaciones de las autoridades sanitarias nacionales, provinciales y municipales.

### **Protocolo de acción ante un caso positivo de COVID-19 en el ámbito laboral**

En caso de que un trabajador o trabajadora se confirme como un caso positivo de coronavirus COVID-19, la empresa deberá cumplimentar inmediatamente las siguientes acciones para garantizar la salud del resto del personal y permitir la continuidad de la actividad de producción y suministro de esa línea industrial a la mayor brevedad posible:

#### **Etapa 1:**

1. Dar aviso inmediato y formal a las autoridades sanitarias competentes dependientes del ámbito nacional, provincial y municipal.
2. Aislar en forma urgente al trabajador o trabajadora en cuestión, de acuerdo a las recomendaciones e instrucciones que imparta la autoridad sanitaria competente, y colaborar con dichas autoridades para el seguimiento del caso.
3. Aislar inmediatamente a los trabajadores y trabajadoras que formaron parte del grupo de trabajo en el que participó el enfermo y colaborar con las autoridades para el monitoreo de ese grupo.
4. Ejecutar inmediatamente un procedimiento especial, integral y efectivo de limpieza y desinfección del lugar que permita reiniciar la producción en el menor plazo posible.

#### **Etapa 2:**

1. Tras una perfecta desinfección, la empresa deberá informar a los trabajadores y trabajadoras las acciones realizadas para transmitirles tranquilidad y serenidad.
2. La empresa dispondrá de un equipo de contingencia adecuado para dar continuidad a las tareas correspondientes al grupo de trabajadores y trabajadoras aislados, hasta que hayan cumplimentado debidamente las recomendaciones de la autoridad sanitaria correspondiente para su posterior reincorporación.
3. La empresa llevará un registro auditable de la implementación de cada una de las medidas y acciones previstas en este Protocolo de Actuación, el cual quedará a disposición de la autoridad sanitaria competente que lo requiera.