

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COVID-19 PARA AGENTES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL

Orientado a actividades realizadas en las dependencias del Gobierno Provincial en ámbitos de oficina y en áreas de Atención al Ciudadano

Córdoba 01 de julio de 2020

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COVID-19 PARA AGENTES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL

1. Introducción

Vista la declaración realizada por la OMS, mediante la cual el organismo comunica la existencia de un nuevo virus denominado SARS-CoV-2 - “Coronavirus”, se desencadena una situación de emergencia en relación a la salud pública a nivel internacional, lo que conlleva a la urgente necesidad de tomar medidas de prevención relativas a disminuir la propagación del nuevo virus.

Es por ello que, siguiendo las instrucciones impartidas por las autoridades sanitarias, la Secretaría General de la Gobernación, del Gobierno de la Provincia de Córdoba establece un Protocolo de Actuación, el cual deberá implementarse en todas las oficinas públicas con tareas administrativas y/o de atención al ciudadano, a fin de reestablecer paulatinamente el desarrollo de las tareas presenciales en sus lugares habituales de trabajo, una vez levantadas las medidas de aislamiento dispuestas oportunamente por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia.

Este protocolo es flexible, amplio, y requiere un plan de trabajo ordenado por parte de las reparticiones, adaptado a las particularidades de cada situación.

2. Objetivos

- Proteger la salud y seguridad de los agentes públicos en el marco de la pandemia, a partir de la promoción de hábitos saludables orientados a la prevención de enfermedades, y la promoción de la salud.
- Preservar las medidas de bioseguridad para minimizar la transmisión de COVID-19 en el ámbito laboral.
- Informar y capacitar a los agentes públicos en todo lo relativo a las medidas de prevención del nuevo virus COVID-19, y al uso de nuevas tecnologías aplicadas al trabajo.
- Minimizar los efectos derivados de esta situación garantizando el normal desempeño de las actividades relativas a las áreas de Gobierno que requieran trabajo de oficina.
- Fomentar la implementación de la mejora continua en los servicios brindados al ciudadano, con base en las nuevas tecnologías.

3. Alcance

El presente protocolo alcanza las actividades realizadas en ámbitos de oficina, en las dependencias del Gobierno Provincial. En este documento se describe, además, la forma en que los servicios a terceros deberán realizar sus presentaciones a fin de ajustarse a los procedimientos establecidos y alcanzar los objetivos de prevención y cuidado de la salud propios y de ciudadanos.

La información contenida en este protocolo podrá descargarse en el Portal Info-Empleados del Gobierno de la Provincia de Córdoba: <https://www.cba.gov.ar/info-empleados/>

4. Documentación para circular

- **Condiciones administrativas para el ingreso**

- A los fines de poder ingresar a los espacios laborales, las personas deberán presentar ante el personal de control de su repartición, el Certificado de Circulación para Prestación de Servicios Laborales de carácter presencial en el Gobierno de la Provincia de Córdoba .
- Cada repartición deberá poseer un mecanismo de registro a los fines de la identificación de cada una de las personas que ingresan al edificio diariamente.
- En casos en que fuera posible, se realizará control de temperatura antes del ingreso.

- **Certificado de Circulación para Prestación de Servicios Laborales de carácter presencial en el Gobierno de la Provincia de Córdoba**

- Mediante Resolución Nº 323/20 de la Secretaría General de la Gobernación, se ha aprobado el Certificado de Circulación para Prestación de Servicios Laborales de carácter presencial en el Gobierno de la Provincia de Córdoba para todas las Jurisdicciones del Poder Ejecutivo Provincial (excepto Ministerio de Salud y Fuerzas de Seguridad), el que debe auto-gestionarse por el interesado a través del módulo que a tal efecto se encuentra habilitado en el Portal Ciudadano Digital (CIDI) - con clave Nivel 2 - y tendrá validez hasta las veintitrés horas y cincuenta y nueve minutos (23:59) hs. del día viernes siguiente al de su generación.
- El certificado debe ser impreso o descargado en el momento, ya que no queda guardado en CIDI.
- Durante la autogestión del certificado, el interesado debe declarar información de salud y riesgo sanitario, la que deberá ser actualizada en caso de sufrir modificaciones durante la vigencia del mismo, desde la opción “modificar información de salud y riesgo sanitario”.
- Se deben respetar las instrucciones dadas por las autoridades y sus jefes acerca de las medidas de prevención de contagio, como así también aquellas asociadas a la información referida en el párrafo precedente.

5. Protocolos particulares de actuación

- **Recomendaciones para el Ingreso y Egreso de agentes**

- Con el fin de disminuir el flujo de personal en los horarios de ingreso y egreso y su consiguiente aglomeración en torno a los relojes biométricos, se sugiere un esquema de horario diferenciado para ingresos y egresos. Los mismos se organizarán de acuerdo a la distribución espacial del edificio en el cual se vayan a desempeñar las tareas presenciales, o en función del uso de ascensores o entradas. Ejemplo: PB de 8 a 8:15, Primer piso de 8:15 a 8:30, Segundo piso de 8:30 a 8:45, y así hasta completar el ingreso total.

2020 -Año del General Belgrano

- En casos en dónde el edificio sea solo de planta baja, se deberá organizar el ingreso, de acuerdo a las oficinas con que cuente la dependencia, dando prioridad de ingreso a las áreas u oficinas ubicadas hacía el final del edificio a fin de evitar el contacto cercano de las personas durante los traslados.
- Se deberán respetar los espacios demarcados para ingreso y registro de asistencia, respetando la distancia de 2mts entre agentes.
- En caso de existir alguna imposibilidad de ingreso de algún agente respecto al horario asignado para su ingreso, la Unidad de RRHH de cada dependencia, será la encargada de asignar los horarios respetando las recomendaciones del presente protocolo.
- Las personas al ingresar deberán mantener distancia de 2 mts con otras personas.
- Deberán lavarse las manos al momento de ingresar y egresar del edificio.

- **Conformación de los equipos de trabajo**
 - Las personas consideradas dentro de los grupos de riesgo deberán continuar en aislamiento social, preventivo y obligatorio.
 - Cada repartición deberá evaluar el nivel crítico de personal requerido para garantizar la prestación del servicio.
 - Se deberá priorizar el teletrabajo, en las áreas donde sea posible esta modalidad.
 - No exceder una cantidad mayor al 50% del personal total del área, a fin de poder conservar las distancias recomendadas para la prevención de la transmisión del virus.
 - Deberán constituirse prioritariamente con agentes que no registren saldos de licencias anuales ni francos compensatorios, a fin de evitar la acumulación infundada de los mismos.
 - Se podrá tener en cuenta, además, al personal que viva con mayor proximidad a las dependencias o que se traslade en algún medio de movilidad propio, evitando así exponer a los agentes convocados al uso del transporte público y su exposición en aglomerados de personas.
 - Se deberán simplificar procedimientos a fin de no duplicar tareas y poder así disminuir la cantidad de personal presencial en las oficinas.
 - Se recomienda conformar grupos de trabajo (2 ó más), con el personal de cada repartición. Cada equipo deberá garantizar la prestación del servicio, por lo que deben conformarse según ese criterio. Mientras un equipo asiste de manera presencial, el otro equipo trabaja de manera remota. Se estipulará un esquema de rotación de los equipos, se sugiere que sea de manera quincenal. Trabajar en equipos limita la circulación del virus, y permite que, ante un caso sospechoso en uno de los equipos, se pueda reemplazar el servicio completo hasta tanto se realicen las pruebas necesarias.
 - Se sugiere resguardar al personal especializado, bajo un esquema de turno diferenciado para cada uno.
 - El equipo que quede en aislamiento domiciliario, prestará soporte desde su domicilio y deberá responder a los requerimientos de sus jefes o compañeros, cuando estos se lo requieran, siempre respetando el horario establecido para el teletrabajo.

- **Recomendaciones para puestos de trabajo**
 - Mantener la distancia entre puestos de trabajo de al menos 2 mts.

2020 -Año del General Belgrano

- Al comenzar la jornada, desinfectar el puesto de trabajo (teclado, teléfono, mostrador, etc.). Repetir la operación al momento de retirarse.
- Establecer turnos para el uso del teléfono, ya que debe desinfectarse cada vez que una persona lo utiliza.
- Las comunicaciones entre áreas se deberán realizar prioritariamente por medios tecnológicos, evitando así el contacto cercano con otras personas y restringiendo la circulación dentro de la dependencia.
- No compartir los elementos de oficina (lapiceras, reglas, sellos, etc.). De no ser posible, desinfectar antes de usar.
- Evitar tocarse la cara al manipular expedientes de uso común. Lavarse las manos por 40 segundos una vez finalizada la tarea.
- Realizar las pausas activas recomendadas dentro de los límites de su puesto de trabajo.
- Lavar las manos con agua y jabón en los descansos, como así también en toda oportunidad que se ocupen los sanitarios. Dicha limpieza deberá respetar el protocolo de lavado de manos descrito en el Anexo I.
- Cada agente, cualquiera sea su situación de revista, deberá cumplir de manera obligatoria con lo mencionado en los puntos anteriores, bajo apercibimiento de aplicación de las sanciones disciplinarias que pudieran corresponder.



- **Recomendaciones sobre higiene personal**

- Lavado de manos frecuente con agua y jabón por 40 segundos. Si no puede usar agua y jabón, use un desinfectante de manos que contenga 70% de alcohol.
- Evite tocarse nariz, boca y ojos luego de haber tocado alguna superficie de uso común o sin desinfectar.
- Lavarse las manos especialmente después de sonarse la nariz, toser, estornudar, ir al baño, antes de comer o preparar comida, después de tocar alguna superficie de uso común o sin desinfectar.
- Si necesita toser o estornudar cubrirse con el pliegue del codo, nunca con la mano.
- Usar barbijo o tapaboca siempre que se encuentre en contacto con otras personas.
- Aunque se usen guantes, no se deben llevar las manos a la cara sin antes higienizarlas.
- No es recomendable el uso de anillos y de uñas largas.

- **Recomendaciones sobre uso de espacios comunes**

- Utilizar el ascensor al 50 % de su capacidad o con un máximo de 4 personas con barbijo o tapaboca. Evitar hablar durante el trayecto.
- No tocarse el rostro, ni ninguna superficie, luego de haber tocado el botón del ascensor. Lavarse las manos inmediatamente al bajar del mismo.
- Priorizar el uso de escalera. Desplazarse, de ser posible, sin tocar la baranda. Mantener una distancia de 4 escalones entre cada persona.

2020 -Año del General Belgrano

- No agruparse en espacios comunes como descansos de escalera, pasillos, etc.
- No agruparse en comedores para almuerzos o desayunos, establecer turnos. Calentar la comida por turnos. Limpiar cada utensilio que se utilice.
- Salas de reuniones: en caso de que no sea posible realizar la reunión por medios virtuales, se sugiere limitar el uso de la misma a una cuarta parte de su capacidad. Siempre debe haber una distancia de 2 mts. entre una persona y otra. Se debe ventilar el salón y desinfectar las superficies de contacto como micrófonos, picaportes, dispenser de agua, etc.
- El ingreso a los baños será a un 50 % de su capacidad. Se sugiere no ingresar más de 1 o 2 personas según la instalación lo permita.
- Queda prohibido compartir utensilios como cuchillos, tenedores, cucharas, vasos, tasas, etc. No compartir el mate con otra persona.
- No permitir el ingreso a cocinas a personas ajenas al personal de cafetería.
- Evitar eventos con aglomeración de personas.
- Ventilar los espacios de manera frecuente.
- Se sugiere mantener los cestos de basura sin tapa, para evitar el contacto de manos frecuentes.



- **Recomendaciones sobre las actividades a cargo del personal de limpieza**
 - Se deberán limpiar y desinfectar diariamente los espacios con tránsito de personas.
 - Deberán limpiar las superficies de contacto (picaportes, barandas, mostradores), de manera regular varias veces al día.
 - Se deberán limpiar ascensores TRES (3) veces al día.
 - Ventilar los espacios.
 - Limpiar y desinfectar según las recomendaciones del Ministerio de Salud.
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico#4>
- **Recomendaciones para personas que viajan en Transporte Público**
 - Se sugiere cambiar ropa y zapatos antes de ingresar al espacio laboral.
 - De ser posible, los edificios podrán disponer de un espacio de vestuario para el cambio de zapatos o ropa, antes de ingresar al espacio común.



- **Recomendaciones ante un caso sospechoso**

- Se recomienda leer la definición de Caso Sospechoso dispuesta por el Ministerio de Salud <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>
- Identificar si la persona (caso sospechoso) es un agente público o un ciudadano
- Notificar a la autoridad sanitaria (0-800-122-1444)
- Asistir y aislar a la persona
- Limpiar en profundidad el área de trabajo. Luego desinfectar
- Limpiar las superficies de contacto (perillas, llaves de luz, baños, mesas, etc.)
- Ventilar la habitación
- Acatar las disposiciones de la autoridad sanitaria

6. Plan de ejecución y responsables

- **Capacitaciones**

- Estarán a cargo de la Subdirección de Capacitación y Formación de la Secretaría de Capital Humano, en articulación con las autoridades sanitarias locales. Para tal fin se podrán utilizar herramientas digitales tales como el Campus Virtual, redes sociales (WhatsApp – Facebook) como así también cartelería y folletería de distribución interna.

- **Plan de organización del trabajo**

- Se deberá realizar una planificación detallada de la actividad presencial, teniendo como referencia lo expuesto en el protocolo, en especial lo relacionado a la conformación de equipos de trabajo.
- La planificación estará a cargo de las unidades de RRHH en articulación con las autoridades de cada repartición.
- Las unidades de RRHH deberán contar con información clara y actualizada en relación a los agentes y sus posibilidades de trabajo remoto y/o presencial.
- Resumen de acciones y recursos (a modo de guía):

N°	Acciones	Recursos
01	Identificación y clasificación del personal por grupos de riesgos y según posibilidades.	Unidad de RRHH
02	Implementación de turnos rotativos de equipos. Se sugiere quincenal.	Unidad de RRHH en articulación con autoridades de la repartición
03	Controles en el acceso: documentación de personas que ingresan.*	Personal que disponga cada repartición para esta tarea.
04	Establecimiento y control de las normas de bioseguridad en interior.	Personal que disponga cada repartición para esta tarea.
05	Control de disposiciones reglamentarias y seguimiento de la normativa vigente.	Autoridades de reparticiones y Sindicatos

*En caso de ser posible realizar control de temperatura al ingreso del edificio, deberá articularse con la autoridad sanitaria.

7. Protocolo para espacios de atención al ciudadano

• Atención programada

- Se sugiere utilizar el sistema de turnero (Turnero Provincial), para programar la atención de los diferentes servicios que se prestan para los ciudadanos, siempre que los lugares cuenten con la infraestructura tecnológica necesaria.
- Establecer horario de atención para el ingreso de trámites o consultas.
- Identificar trámites que puedan presentarse para la atención según terminación de número de documento (par/impar), en caso de implementarlo, verificar los canales de comunicación a tal fin.



• Ingreso al establecimiento

- Siempre que el sitio lo permita Identificar y/o marcar un único ingreso para las personas que requieran de atención y que no sean empleados del lugar.
- Si la infraestructura del edificio es acorde, contar con bateas con desinfectantes para la suela del calzado antes del ingreso al edificio.
- Toda persona que ingrese debe usar barbijo o tapa bocas que cubra nariz, boca y mentón.

2020 -Año del General Belgrano

- Debe ingresar una sola persona por vez al establecimiento para la gestión de trámite o consulta. Solo en casos excepcionales de personas con discapacidad que necesiten ser acompañadas podrán ingresar de a dos.
- Si los establecimientos cuentan con puestos sanitarios, servicios médicos o personal capacitado para el Control febril al ingreso, podrá realizarse utilizando tanto termómetro digital laser o termómetro tradicional. Después de su uso higienizarlo correctamente.
- Disponer de alcohol en gel o alcohol diluido para ofrecerle a los ciudadanos que ingresan a los establecimientos antes de tomar contacto con el personal de atención.
- Registrar al ciudadano a través de Turnero Provincial o cualquier medio que se pueda implementar para obtener los siguientes datos: DNI, Nombre y Apellido. Disponer de personal necesario para registrar a las personas a los fines de tener un listado de todos los que se presentaron en los sitios.
- Indicar marcaciones en el piso en los casos de tener que hacer fila para la atención, respetando las distancias necesarias.
- Limpieza regular en el sector de ingreso de todos los elementos que las personas puedan manipular, como puertas, picaportes, barandas, molinetes, etc.

- **Sector de espera para la atención**
 - En caso de que se contara con sector de espera para la atención, el mismo tendrá que acomodarse con sillas o tándem separados. En los casos que solo tengan tándem de espera se les indicará que deben sentarse respetando el distanciamiento necesario.
 - Las sillas o tándem deben ser limpiados regularmente con alcohol diluido o desinfectantes.
 - En caso de no contar con sillas/tándem y las personas deben aguardar de pie, indicar en el piso (cruces o círculos de color) los lugares que deben ocupar las personas respetando el distanciamiento.
 - El sector de espera debe ser ventilado regularmente, adaptándose a la infraestructura o realidad de cada edificio.
 - Los cestos de basura ubicados en el sector de espera deben estar sin tapa a los fines que no sean manipulados por las personas y puedan desechar lo necesario sin tener que tocar los recipientes.

- **Sanitarios para ciudadanos**
 - Si la infraestructura del lugar lo permite, deberá contar con sanitarios destinados para los ciudadanos, y la limpieza de los mismos deberá ser de manera regular.
 - En los casos que los sanitarios sean compartidos, el personal de la repartición deberá, antes de ingresar, rociar los elementos con líquidos desinfectantes.

- **Sector de atención**
 - Identificar un sector para la atención a los fines que las personas no se desplacen por todo el inmueble.
 - Indicar marcación en el piso donde debe situarse la persona que requiera la atención (de pie o sentada en la silla a tal fin).

2020 -Año del General Belgrano

- Se sugiere que los puestos de atención cuenten con protectores y/o pantallas sanitarias anti contagio (Acrílico, vidrio o cualquier material apto para cumplir dicha función).
- Los puestos no deben ser compartidos sin previa higiene del mismo.
- Todos los puestos deben contar con los elementos necesarios para cumplir su trabajo.
- Los cestos de basura ubicados en el sector de atención (back o parte interna) deben estar sin tapa a los fines que no sean manipulados por las personas y puedan desechar lo necesario sin tener que tocar los recipientes.
- Debe realizarse limpieza y desinfección de los puestos, espacios y sillas en los sectores donde las personas realizan la gestión de su trámite.

- **Agentes de atención**
 - Distanciamiento entre los puestos de atención o en los casos de puestos fijos los agentes deberán ocupar puesto de por medio con el compañero.
 - Se sugiere que todos los agentes de atención utilicen barbijos o tapa bocas que cubra nariz, boca y mentón y/o máscaras acrílicas de protección.
 - El uso de guantes, podrá realizarse sólo con la capacitación previa correspondiente.
 - Deben limpiar regularmente los puestos de trabajo utilizando alcohol diluido o desinfectantes.
 - Los agentes deben lavarse regularmente las manos con agua y jabón, o usar alcohol en gel.
 - No deben compartir elementos de trabajo con otros agentes de atención ni tampoco compartir elementos con las personas que realizan los trámites (Ejemplo: lapicera).
 - No deben manipular elementos tecnológicos de los ciudadanos ni de los compañeros, como Tablet, celulares o teléfonos de líneas fijas.

ANEXO I

PROCEDIMIENTO PARA HIGIENE DE MANOS PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COVID-19 PARA AGENTES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL

El lavado de manos requiere asegurar insumos básicos como jabón líquido o espuma en un dispensador, y toallas descartables o secadores de manos por soplado de aire. El lavado de manos con agua y jabón debe realizarse siguiendo los pasos indicados en la siguiente ilustración:



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;



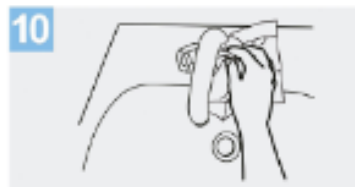
7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.

Crédito: OMS

2020 -Año del General Belgrano

El frotado de manos con una solución a base de alcohol es un método práctico para la higiene de manos. Es eficiente y se puede realizar en prácticamente

cualquier lado. Para que este método sea adecuado debe durar de 20 a 30 segundos. La higiene de manos con soluciones a base de alcohol debe realizarse siguiendo los pasos indicados en la siguiente ilustración:



1a Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



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 Una vez secas, sus manos son seguras.

Crédito: OMS