



**CACC**  
*estamos conectados.*

CAMARA  
ARGENTINA  
DE CENTROS  
DE CONTACTO



**ATACC**

# Procedimiento de prevención del Coronavirus COVID-19

Marzo 2020

## 1. OBJETIVO

- Difundir e implementar las medidas de prevención con el fin de proteger a los trabajadores de las empresas del Sector y a la población susceptible de contraer el COVID-19.
- Definir el procedimiento de actuación a seguir ante las diferentes situaciones que se presenten en la empresa según las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación.

## 2. ALCANCE DE ESTE PROTOCOLO

- Aplica a todos los trabajadores, proveedores, clientes y toda persona que ingrese a las instalaciones de las empresas.

## 3. PROTOCOLO GESTIÓN DE CASOS:

### α. TRABAJADORES QUE VIAJARON O HICIERON ESCALA EN:

#### i. China, Japón, Corea del Sur, Irán, Europa y Estados Unidos:

1. A partir de la [Resolución 178/2020](#) se debe otorgar obligatoriamente una Licencia Preventiva por 14 días desde la fecha de arribo al país. Es importante que se indague cuándo regresó la persona afectada.
2. Servicio médico: si recibe activación de control de ausentismo por estos casos, informará a Administración de Personal, no se realiza control de ausentismo, ni se cita a consultorio.
3. Si el líder toma conocimiento de que un trabajador viene de estos países debe informar a Administración de Personal.
4. Para justificar la licencia se requiere foto del pasaporte o itinerario de viaje.

5. Relaciones Humanas se comunica con el trabajador e informa que debe presentar scan o foto del pasaporte para verificar fecha de ingreso al país y lugar desde dónde proviene.
6. Relaciones Humanas realiza seguimiento contactándose con la persona cada 48 horas para verificar su estado de salud.
7. En el caso que no presente síntomas de Coronavirus, se reincorporará al finalizar la Licencia Preventiva.
8. En el caso que sí presente síntomas, continuará con licencia por enfermedad según diagnóstico otorgado por el centro de salud con auditoria del certificado médico.
9. Además, deberá Comunicarse a Emergencia Nacional 107 o a 0800-222-3444 para seguimiento del caso según protocolo provincial.

**ii. Otros países:**

1. Si no presenta síntomas, asistirá a trabajar de manera habitual. Se refuerzan medidas de prevención.
2. Si presenta síntomas, se indagará contexto epidemiológico y se indicará que no debe concurrir a trabajar y debe asistir a un centro de salud a la brevedad (preferentemente al hospital Rawson para Córdoba, Hospital Perrando para Resistencia, Hospital Provincial de Rosario), no se deriva control. Se mantendrá contacto telefónico y se solicitará que a través de su líder envíe foto de constancia de atención.

## b. FAMILIARES O AMIGOS QUE VIAJARON A LOS PAÍSES DE LIBRE CIRCULACIÓN:

- i. Si un trabajador estuvo en contacto directo con alguien que viajó y esa persona presenta síntomas, es necesario comprender el contexto epidemiológico.
- ii. Interviene el servicio médico para la indagación: con quién estuvo en contacto, cuándo se generó el contacto, cuándo empezó con síntomas, cuándo volvió de viaje, etc. Con esta información, se revisará el caso con Administración de Personal y Capital Humano para definir el procedimiento.
- iii. Si un trabajador estuvo en contacto directo con alguien que viajó y esa persona no presenta síntomas, concurrirá a trabajar de manera habitual, se solicita que informe cualquier cambio sobre el tercero en cuestión y se reforzarán medidas preventivas.
- iv. Si un caso de torna positivo:
  1. Se indicará que NO debe venir a trabajar y debe asistir a centro de salud a la brevedad, preferentemente:
    - a. Córdoba: Hospital Rawson
    - b. Resistencia: Hospital Perrando
    - c. Rosario: Hospital Provincial de Rosario.
  2. No se deriva control. Se mantendrá contacto telefónico y se solicitará envíe foto de constancia de atención a través de su líder.

## c. CONTACTO DIRECTO

- i. Si el trabajador estuvo en Contacto Directo (MENOS de 2Mts) con una persona infectada, se le otorga licencia
  1. **Situación A** - El trabajador se encuentra trabajando.
    - a. ¿Cómo actuar?

- i. El líder otorga retiro anticipado e informa a Relaciones Humanas vía mail para el seguimiento del caso.
  - ii. El trabajador se comunica con Relaciones Humanas a su número laboral o por chat.
  - iii. Se le informa que debe firmar la DDJJ de exposición al COVID-19 y solicita la presentación por chat del certificado de la persona infectada y constancia personal de notificación de asistencia a una institución médica.
  - iv. Otorga Licencia preventiva por 14 días o licencia por enfermedad según el diagnóstico que presente.
  - v. Se realiza seguimiento cada 48 horas para conocer status.
  - vi. En caso de no presentar síntomas, se reincorpora a los 14 días.
2. **Situación B** – El trabajador no se encuentra trabajando.
- a. ¿Cómo actuar?
    - i. El trabajador se comunica con Relaciones Humanas al teléfono correspondiente o por chat.
    - ii. Se le informa que debe firmar la DDJJ de exposición al COVID-19 y se solicita la presentación por chat del certificado de la persona infectada y constancia personal de asistencia a una institución

médica. Se le otorga Licencia Preventiva por 14 días.

- iii. Se realiza seguimiento cada 48 horas para conocer status.
- iv. En caso de no presentar síntomas se reincorpora a los 14 días.

#### **d. CASO CONFIRMADO DE COVID-19**

- i. Si el trabajador tiene certificado médico confirmando de COVID-19.

##### **1. ¿Cómo Actuar?**

- a. Al trabajador que posea certificado donde se diagnostique COVID-19 se le otorga Licencia por Enfermedad.
- b. Se le otorga Licencia preventiva a su equipo y líder por 14 días desde el último día de contacto con la persona infectada.
- c. Desde Relaciones Humanas se le realiza seguimiento de síntomas al equipo.
- d. En caso que no presente síntomas se reincorpora el equipo al finalizar la Licencia por Enfermedad.
- e. Desde Seguridad e Higiene se activa Protocolo del Ministerio de Salud de la Nación, realizando desinfecciones del espacio / lugar de trabajo expuesto al virus, ventilación y desinfección de las instalaciones durante 4 horas.

#### **e. CONTROL SOBRE COMPAÑEROS: EN DEFINICIÓN.**

- i. Se realizará desinfección extraordinaria en el piso.

- ii. Seguimiento médico exhaustivo de los grupos del ámbito laboral que podrían haber tenido contacto con el trabajador afectado.

**f. SITUACIÓN DE TRABAJADORES PERTENECIENTES A GRUPOS DE RIESGO**

- i. Se atenderán especialmente las condiciones laborales de los grupos de trabajadores de riesgo.

#### **4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

Ante cualquier caso de personas con dudas sobre la enfermedad, síntomas de coronavirus y/o que hubiese estado en contacto con personas infectadas, comunicarse al servicio de Emergencia Nacional 107 o al 0800-222-3444 donde se los derivará a la Entidad de Salud prevista para el tratamiento de casos.

**α. COMUNICACIÓN GENERAL**

- i. Las comunicaciones serán enviadas vía mail y se reforzarán en otros canales como televisores, tótems y fondos de pantalla.
- ii. Notas informativas.
- iii. Concientización a través del liderazgo de los superiores directos.
- iv. Las charlas informativas se realizarán vía meet.
- v. Impresión de graficas sobre las generalidades de la enfermedad. Estas gráficas deberían pegarse en las carteleras o espacios comunes en todos los edificios
- vi. Se envía comunicación a todos los trabajadores introduciendo el tema.

**b. COMUNICACIÓN SOBRE LAVADO DE MANOS:**

- i. Lavarse frecuentemente las manos durante al menos 20 segundos.
- ii. Utilizar alcohol en gel cada vez que se toque una superficie de uso común (llaves de luz, picaporte, puertas, barandas, artefactos, botones de ascensor, etc.).
- iii. Desinfectar con solución sanitizante (alcohol diluido al 70%) los espacios de trabajo (box, escritorio, celular, teclado, mouse, etc.).
- iv. Lavarse las manos con agua y jabón.
- v. Estornudar en la parte interna del codo.
- vi. Reforzar que el uso de alcohol en gel no reemplaza el lavado de manos e indicar el cómo y cuándo es adecuada su utilización.

**c. COMUNICACIÓN SOBRE NO COMPARTIR OBJETOS PERSONALES/MATE:**

- vii. Comunicación específica sobre NO compartir mate y utensilios de uso personal.
- viii. No saludar con contacto físico (besos, apretones de manos, abrazos)
- ix. No compartir mate, vasos, tazas, etc.
- x. No apoyar la boca de la botella de agua en la canilla de los dispensers.

**d. COMUNICACIÓN SOBRE SÍNTOMAS:**

- i. Comunicación sobre síntomas e invitación a consultorio en caso de presentarlos.

**e. COMUNICACIÓN SOBRE LIMPIEZA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO:**

- i. Al iniciar y finalizar la jornada. Limpieza de celular.



- ii. Entrega de desinfectantes de superficie (Alcohol o Lysoform) a todos los mandos medios para los Headset y superficies de trabajo: Disponible en las Operaciones.
- iii. Dispenser para alcohol en gel: duplicado la cantidad de cada plataforma y recepciones, oficinas y salas de reuniones.
- iv. Refuerzo de Limpieza:
  - a. Se debe solicitar al personal de limpieza de todas las plataformas que una vez finalizada la higiene de los boxes o puestos de trabajo procedan a aplicar desinfectante de superficies (Alcohol o Lysoform) sobre los mismos y sillas.

**f. COMUNICACIÓN SOBRE LICENCIA PREVENTIVA:**

- i. Personas que vienen de países con libre circulación deben gozar licencia preventiva, la misma es obligatoria y no tendrá descuento de haberes.

**g. COMUNICACIÓN SOBRE VACUNACIÓN:**

- i. Solicitar vacunación contra la gripe si están en algún grupo de riesgo, según las consideraciones para inmunodeprimidos que cubren las Obras sociales.

**h. VIAJES:**

- i. Se cancelan todos los viajes a zonas consideradas de alto riesgo.
- ii. Se recomienda restringir viajes internacionales hasta próximo aviso salvo que la situación lo amerite.
- iii. No organizar ni asistir a reuniones masivas presenciales. Reemplazarlas por medios digitales.
- iv. No realizar viajes entre sucursales.

- v. No realizar viajes al exterior. Si se realiza informarlo a quien disponga cada empresa.

**i. REUNIONES:**

- i. Restricción de reuniones presenciales masivas (más de 5 personas), seminarios, capacitaciones presenciales hasta próximo aviso.
- ii. Utilizar meet o videoconferencia.
- iii. La organización o participación en eventos externos masivos se revisará caso a caso por CEO y área encargada de su organización.

**j. CLIENTES Y PROVEEDORES:**

- i. Se enviará un comunicado para que el personal del cliente y proveedores, declare su situación frente al virus antes de ingresar a cualquiera de los sitios.
- ii. Minimizar visitas como política de la empresa.
- iii. Aquellas personas que ingresen: la guardia indagará si han estado expuestos.

**k. INFRAESTRUCTURA:**

- i. Alcohol en GEL:
  - 1. Todos los pisos, oficinas y espacios comunes deberán contar con alcohol en gel:
    - a. Área de ingreso, acceso a cada call, baños, bar, lactarios, consultorios, zona de limpieza de mate, etc.
    - b. El personal de limpieza deberá controlar el stock de alcohol en gel, jabón y papel (cuando realice su ronda).

- c. La guardia también realizará este control en sus rondas diarias.
- ii. Desinfecciones:
    1. Cada 15 días y se sugiere establecer días para realizar una asepsia. Limpieza de baños: cada 1 hora.
    2. El personal de limpieza deberá controlar stock de alcohol en gel, jabón y papel. La guardia también realizará este control en las rondas diarias.
    3. Lavandina concentración 5% en volumen
    4. Se sugiere incluir en la limpieza el botón de mochila en inodoros, bordes, picaportes o manijas de puertas.
    5. Refuerzo ASEPSIA: producto específico que controla la propagación de virus.
    6. Desinfección / Desinsectación: se sugiere comunicar un cronograma. Este proceso se deberá realizar cada 30 días.
  - iii. Limpieza zonas de refrigerio y de uso común:
    1. Limpieza cada una hora de bordes de puerta, picaporte o manijas, canillas y dispenser.
  - iv. Limpieza box con kit de higiene:
    1. Se realizará la entrega de kits de higiene a los líderes, los mismos incluyen toallitas desinfectantes de superficies y desinfectantes (Alcohol al 70% o Lysoform).
    2. La comunicación reforzará que cada trabajador debe limpiar su puesto de trabajo al arribar y al dejar el lugar.
    3. Limpieza de teclados: se sugiere una limpieza masiva de teclados, que deberá ser reforzada con los kits de higiene.

- v. Auditoría de Bromatología:
  - 1. Se deberá intensificar la auditoría habitual en las empresas que posean los bares.
- vi. Monitoreo de calidad de aire:
  - 1. En revisión.

#### **I. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN CON MEDICINA LABORAL:**

- i. Médico en planta y Controles domiciliarios: atento a detectar casos con síntomas similares a los de Covid-19.
- ii. Reuniones con el equipo de RRHH para evaluar avances y detección temprana.

### **5. LICENCIA PREVENTIVA**

La Licencia Preventiva no desafecta la responsabilidad de cumplir las funciones del puesto, de modo que, si el puesto aplica el superior inmediato puede definir la modalidad de Trabajo en Casa, según procedimiento previsto.

### **6. DECRETO 260 /2020**

- a. DECNU-2020-260-APN-PTE - Coronavirus (COVID-19).  
Disposiciones.

## RECOMENDACIONES DE HIGIENE

# DESINFECTARSE LAS MANOS DE MANERA CORRECTA

**1A** 

**1B** 

**2** 

Deposítá en la palma de tu mano, una abundante cantidad de producto para cubrir toda la superficie

Esparcí el producto de forma circular

**3** 

**4** 

**5** 

Distribuí el producto en ambas manos, teniendo en cuenta pliegues, puños, uniones y uñas

**6** 

**7** 

**8** 

Realizá un movimiento circular apretando el pulgar con la palma de la mano

Frotate los dedos con las palmas de las manos de manera circular

Una vez secas tus manos son seguras



## LAVARSE LAS MANOS DE MANERA CORRECTA

<p>0</p> 	<p>1</p> 	<p>2</p> 
<p>Mojate las manos con agua</p>	<p>Depositá una abundante cantidad de jabón</p>	<p>Esparcí el producto de forma circular</p>
<p>3</p> 	<p>4</p> 	<p>5</p> 
<p>Distribuí el producto en ambas manos, teniendo en cuenta pliegues, puños, uniones y uñas</p>		
<p>6</p> 	<p>7</p> 	<p>8</p> 
<p>Realizá un movimiento circular apretando el pulgar con la palma de la mano</p>	<p>Frotate los dedos con las palmas de las manos de manera circular</p>	<p>Enjuagate las manos con agua</p>
<p>9</p> 	<p>10</p> 	<p>11</p> 
<p>Secate con un papel desechable</p>	<p>Usá el papel para cerrar el grifo</p>	<p>Una vez secas tus manos son seguras</p>