PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO PARA TODA DEPENDENCIA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES CON ATENCIÓN AL PÚBLICO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

(El presente documento se encuentra en revisión permanente sujeto a las eventuales pautas y métodos de actuación que sean informadas por el Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires durante la emergencia sanitaria en curso).

Objetivo

El objetivo del presente documento es el de reglar el funcionamiento general de toda dependencia del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público con el objeto de prevenir y gestionar de manera adecuada los riesgos generales del COVID-19.

En este sentido se establecen pautas complementarias al “Protocolo de manejo de protección en población general y en población exceptuada del aislamiento social preventivo y obligatorio en el contexto de la pandemia COVID-19” aprobado por Resolución N° 831/MSGC/20, y sus modificatorios, para toda dependencia del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con Atención al Público, con el objeto de disminuir el riesgo de contagio de COVID-19 en empleados y ciudadanos que concurran a las sedes de atención, y de que puedan, asimismo, tomar las medidas o un plan de acción a seguir ante la ocurrencia de casos sospechosos y confirmados, acorde a las normas dictadas por los organismos jurisdiccionales y nacionales.

A los fines del presente Protocolo, se deja constancia que la autoridad competente:

a) En lo que respecta a las cláusulas generales y aplicación del mismo, será el Director General de Atención Ciudadana, de la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano – Secretaría de Atención Ciudadana y Gestión Comunal.
b) En las Unidades de Atención Ciudadana (UAC’s), será el Gerente Operativo de cada una de ellas, y/o quienes ellos designen.
c) En las restantes sedes de atención al público, será el Director de cada una de las dependencias, y/o quienes ellos designen.

1. Sobre la atención al público en general

1.1. Lineamientos generales

- El horario de atención al público será de OCHO (8) a DIECISÉIS (16) horas para todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sin perjuicio de aquellas áreas que por su particularidad deban establecer otro horario, las cuales deberán justificar la excepción.
- Cada sede de atención contará idealmente con un sólo ingreso y egreso de personas, diferenciada de la salida obligatoria de emergencia y rampa para personas con discapacidad.
- Se recomienda mantener constantemente la distancia interpersonal.
- **El uso de cubrebocas en personal y ciudadanos es de uso obligatorio en todas las dependencias.**

1.2. Condiciones para el ingreso y permanencia de personas en las dependencias de Atención al Público.

- Podrán acceder a las sedes de atención al público: a) personal esencial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires designado para la atención; b) ciudadano con turno previamente otorgado, siempre que concurra en el horario asignado. Deberán concurrir con el Documento Nacional de Identidad o documentación que acredite fehacientemente su identidad. Podrán ingresar sin turno, los ciudadanos que requieran utilizar los puntos de acceso a los servicios digitales del GCBA.
- En virtud de la Resolución de Firma Conjunta N° 15/MJGGC/GCABA/20 y su modificatorias son de uso obligatorio los elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón al ingresar y permanecer en lugares de acceso público o privado cerrados, para circular en transporte público o privado y en todo espacio abierto cuando exista aglomeración de personas o se trate de un evento masivo.
- Evitar, siempre que fuera posible, el ingreso a la dependencia de cualquier acompañante para todos los concurrentes. En el caso de personas que no puedan ingresar por sus propios medios, se autoriza el ingreso de UN (1) acompañante.
- Previo al ingreso a la dependencia, se les preguntará si han estado en contacto estrecho con una persona afectada por el COVID-19, o si han regresado de algún viaje, o si ha estado internado en un centro asistencial dentro de los CATORCE (14) días previos, y/o si posee algunos de los síntomas de sospecha para el COVID-19. En caso en que alguna de estas preguntas arroje respuesta positiva, se prohibirá el ingreso a la dependencia, y se contactará la

línea 107 para gestionar la derivación de la persona afectada a un centro de salud.

- Ante una persona con criterios de sospecha, se procederá de acuerdo a lo estipulado en el artículo 3.1 in fine del presente protocolo. La autoridad competente deberá adecuarse a los lineamientos y pautas generales establecidas en los protocolos COVID-19, en particular, al "PROTOCOLO DE MANEJO FRENTE A CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE COVID-19" aprobado por Resolución N° RESOL-2020-842-GCABA-MSGC y modificatorias, y demás documentos sanitarios publicados en el siguiente link de acceso web: https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus/protocolos-coronaviruscovid-19.
- Confirmado el diagnóstico, la autoridad sanitaria deberá definir quienes cumplen criterio de "contacto estrecho"[1].
- Es obligatoria la higiene de manos con soluciones a base del alcohol, como alcohol en gel al ingresar al establecimiento. Se deberá poner a disposición del público, alcohol en gel y/o alcohol al SETENTA POR CIENTO (70%) en accesos a las dependencias[2].
- Se recomienda que todas las personas que permanezcan en las sedes de atención guarden entre sí una distancia mínima.

2. Sobre el cuidado de los empleados de atención al público

2.1. Asistencia al lugar de trabajo.

De conformidad con lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional a través de la Resolución Conjunta N° 4/2021 del Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, los empleadores y las empleadoras podrán convocar al retorno a la actividad laboral presencial a los trabajadores y las trabajadoras, incluidos los dispensados y dispensadas de la misma por encontrarse comprendidos en los incisos a), b) y c) del artículo 1° de la Resolución del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL N° 207/2020 y sus modificatorias, que hubieren recibido al menos la primera dosis de cualquiera de las

[1] Se deberán seguir las instrucciones detalladas en el "Protocolo de Manejo de Contactos Estrechos de caso confirmado COVID-19", disponible en https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/p.contactoestrecho_3.pdf

[2] Se deberán seguir las instrucciones impartidas por el "Protocolo de manejo de protección en población general y en población exceptuada del aislamiento social preventivo y obligatorio en el contexto de la pandemia Covid-19" aprobado por Resolución N° 831/MSGC/20, y modificatorias, disponible en https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/ p.personalexceptuado.pdf

vacunas destinadas a generar inmunidad adquirida contra el COVID-19 autorizadas para su uso en la República Argentina, independientemente de la edad y la condición de riesgo, transcurridos CATORCE (14) días de la inoculación.

En el caso de tratarse de trabajadores y trabajadoras de la salud con alto riesgo de exposición, dispensados del deber de asistencia al trabajo por encontrarse comprendidos en los incisos b) y c) del artículo 1° de la Resolución del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL N° 207/2020 podrán ser convocados una vez transcurridos CATORCE (14) días de haber completado el esquema de vacunación en su totalidad, independientemente de la edad y la condición de riesgo.

Exceptuase de lo precedentemente expuesto a las personas incluidas en el artículo 3°, incisos V y VI de la Resolución N° 627/2020 del Ministerio de Salud de la Nación y sus modificatorias y complementarias.

2.2. Pautas y condiciones para el ingreso y permanencia de los empleados en las dependencias de Atención al Público.

- Para el ingreso de los empleados de atención al público a la dependencia, se deberá respetar lo dispuesto para el ingreso de las personas en general.
- Son de uso obligatorio los elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón para permanecer en la dependencia de atención al público.
- Se establecen las siguientes pautas [3]:

    - Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón: al ingreso, después de ir al baño, de manipular alimentos, documentos, residuos, etc.
    - Garantizar la limpieza periódica con agua y detergente y desinfección con lavandina al DIEZ POR CIENTO (10%) del espacio y muebles de trabajo.
    - Evitar todo tipo de contacto físico, incluso al saludar.
    - Se recomienda mantener constantemente la distancia interpersonal
    - No compartir alimentos, bebidas, cubiertos, platos, vasos, teléfonos celulares, objetos de trabajo, ni objetos personales.

[3] Se deberán seguir las instrucciones impartidas por el "Protocolo de manejo de protección en población general y en población exceptuada del aislamiento social preventivo y obligatorio en el contexto de la pandemia Covid-19" aprobado por Resolución N° 831/MSGC/20, y modificatorios, disponible en https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/ p.personalexceptuado.pdf

- En caso de presentar síntomas (fiebre, tos, dolor de garganta, decaimiento general) deberá llamar a su cobertura o al 107 (CABA)/148 (PBA) en caso de no contar con ninguna, y no concurrir al lugar de trabajo. Informar inmediatamente a su superior directo.
- Todo personal que manifieste síntomas compatibles con COVID-19 durante la jornada laboral debe suspender su tarea y dar aviso a su superior inmediato para realizar la consulta médica correspondiente.
- Ante un caso sospechoso, se procederá de acuerdo a lo estipulado en el artículo 3.1 in fine del presente protocolo. La autoridad de aplicación debe adecuarse a los lineamientos y pautas generales establecidas en los protocolos COVID-19, en particular, al "PROTOCOLO DE MANEJO FRENTE A CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE COVID-19" aprobado por Resolución N° RESOL-2020-842-GCABA-MSGC y modificatorias, y demás documentos sanitarios publicados en el siguiente link de acceso web: https://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus/protocolos-coronavirus-covid19.
- Confirmado el diagnóstico por la autoridad sanitaria se procederá a tramitar la licencia del trabajador por enfermedad y notificarlo a la Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART). La autoridad sanitaria definirá quienes cumplen criterio de "contacto estrecho"[4].
- Se deberá informar a los trabajadores acerca de estas pautas y la importancia de no acudir al trabajo, aunque sólo presenten síntomas leves.
- Los empleados de atención al público deben velar en todo momento por el cumplimiento de estas pautas: recomendaciones de distanciamiento social, higiene y desinfección permanente en todo el ámbito de atención.
- Los trabajadores deberán contar con reposición de Elementos de Protección Personal (EPP) y kit de desinfección húmeda (consistente en la limpieza con agua y detergente y luego desinfección con una solución de lavandina de uso comercial con agua – DIEZ (10) ml de lavandina en UN (1) litro de agua) para el lugar de trabajo.
- En caso de uso habitual de uniformes de trabajo o similares, serán embolsados y cerrados, y se trasladarán hasta el punto donde se haga su lavado habitual, estableciéndose un lavado con un ciclo completo a una temperatura de entre SESENTA (60) y NOVENTA (90) grados.

[4] Se deberán seguir las instrucciones detalladas en el "Protocolo de Manejo de Contactos Estrechos de caso confirmado COVID-19", disponible en https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/p.contactoestrecho_3.pdf

- La autoridad competente, deberá realizar difusión masiva de información del COVID-19 a todos los trabajadores e incentivar la consulta temprana ante la presencia de síntomas compatibles con sospecha de infección por COVID-19 y capacitar al personal de las distintas áreas de trabajo.

3. Sobre el Proceso de Atención y las medidas a implementar en cada dependencia en particular

3.1. Lineamientos generales

- Es obligatorio disponer del Protocolo aprobado por Resolución N° 831/MSGC/20 y sus modificatorias y del presente Protocolo para ser visto por todo el público y el personal de la sede de atención, en los puntos de acceso de la dependencia, lugares de uso común y fácilmente visibles. Deberán ser plastificados para poder mantener la limpieza de los mismos.
- Deberán implementarse medidas para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras y el público.
- Se deberá revisar y adecuar las diferentes tareas fundamentales en base a turnos rotativos de trabajo, disposición de descansos, de manera tal de garantizar las medidas de prevención tanto en la entrada y salida a la dependencia como durante toda la jornada de trabajo, uso de tapabocas en todo momento tanto por el personal como por las personas ingresantes.
- Deberá establecerse un cronograma de visita de los proveedores, delimitando días y franja horaria, fuera del horario de atención al público. Una vez finalizada esta tarea el personal de limpieza deberá desinfectar el o los sectores por donde circuló el proveedor.
- Se procurará minimizar la cantidad de personas que utilicen los espacios comunes, comedores y sanitarios, en forma simultánea. Se sugiere seguir el mismo criterio para determinar la capacidad máxima de transporte de los ascensores de cada dependencia, prefiriendo el uso de escaleras siempre que sea posible.
- El uso de teclados, teléfonos, mouse y demás elementos de trabajo, será individual. En caso de que sea necesario el uso común de equipos y dispositivos, se deberán aumentar las medidas de precaución y desinfectarlos antes de usarlos con alcohol al SETENTA POR CIENTO (70%). Los platos,

vasos, cubiertos, mate, deben ser individuales para cada trabajador y no se deben compartir.

- Los baños deberán contar con agua, jabón y toallas de papel descartables así como alcohol en gel y deberán ser higienizados en forma frecuente con agua y detergente y desinfectado con lavandina al DIEZ POR CIENTO (10%).
- Se deberá disponer de un lugar propicio con ventilación adecuada para el aislamiento de un caso sospechoso de COVID, preferentemente con puerta y baño propio. Será para uso tanto de las personas que ingresen como de los empleados de atención al público, a los efectos de proceder en forma inmediata con la aplicación del “PROTOCOLO DE MANEJO FRENTE A CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE COVID-19” aprobado por Resolución N° RESOL-2020-842-GCABA-MSGC y modificatorias.

3.2. Proceso de atención COVID-19

- Mesón de informes: siempre que sea posible, se deberá colocar un panel de seguridad de acrílico o prestaciones equivalentes que separe a los empleados del público en general para que las personas que ingresan a las dependencias se encuentren separadas del escritorio de atención al público. Las personas que atienden al público deberán utilizar en todo momento cubre boca y máscara facial protectora.
- Sala de matrimonio: en el interior de la misma se podrá contar con una permanencia de hasta un máximo de 20 personas, teniendo presente las recomendaciones de distanciamiento social, higiene y desinfección permanente que rigen el presente protocolo.
- Atención al público en mostrador/ventanilla/box: se recomienda el uso espaciado de los boxes de atención y se procurará la colocación de un panel de seguridad de acrílico o prestaciones equivalentes, divisorio del público, a los fines de evitar el contacto entre las personas mientras dure la atención. Las personas que atienden al público deberán utilizar en todo momento cubre boca y máscara facial protectora.

3.3. Disposición de insumos obligatorios

- Se deberá garantizar la disposición de dispensadores con soluciones de alcohol en gel en áreas de espera o alto tránsito, agua, jabón y toallas de papel descartable en baños y cocina.

4. Sobre la higiene y desinfección del ambiente[5]

- Se deberá garantizar la disposición de cestos para residuos.
- Los lugares de trabajo y de atención al público deben mantenerse en condiciones de higiene y desinfección. Se deberán reforzar las medidas de higiene en mostradores, pasamanos, barandas, escritorios, computadoras, teléfonos, pisos, picaportes, tableros de los ascensores y toda otra superficie con la que las personas puedan entrar en contacto. Se requiere extremar la limpieza de las terminales de autogestión, ATMs y lector de huellas de presentismo.
- Se deberán incrementar las condiciones de higiene de los espacios comunes particularmente comedores y sanitarios y aumentar la frecuencia de higiene y desinfección de estos.
- Se recomienda limpiar todas las superficies de trabajo con agua y detergente y, luego, desinfectar las mismas con solución con lavandina al DIEZ POR CIENTO (10%) -DIEZ (10) ml de lavandina de uso doméstico en UN (1) litro de agua- o alcohol al SETENTA POR CIENTO (70%). Puede utilizarse un envase con pulverizador y secar con un paño limpio.
- La desinfección debe realizarse diariamente, con la mayor frecuencia posible (esta frecuencia, depende del tránsito y de la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes). Se recomienda seguir las medidas de seguridad e higiene.
- El personal de limpieza deberá contar con todos los elementos de seguridad necesarios para controlar y minimizar la exposición (respiratoria y de manos, calzado cerrado).
- Se deberá mantener el ambiente bien ventilado. La ventilación de ambientes cerrados, sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire. La regularidad dependerá de la cantidad de gente que haya transitado. Se recomienda realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de CINCO (5) minutos.
- Se deberá reforzar la limpieza de los filtros de aire y aumentar el nivel de ventilación de los sistemas de climatización para renovar el aire de manera más habitual.

[5] Se deberán seguir las instrucciones impartidas en el “Protocolo de limpieza y desinfección de superficies, que sean aplicables al efecto”, disponible en: https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/p.limpieza.pdf

- Las tareas de refacción y mantenimiento deben realizarse fuera del horario al público, en caso de tratarse de urgencias, como por ejemplo arreglos en sanitarios, cerraduras, temas eléctricos e informática que deban realizarse en forma inmediata, se procederá a la suspensión en la atención mientras se esté realizando la reparación.
- **Limpieza de superficies que puedan haber estado en contacto con un caso sospechoso o confirmado COVID-19:**

  Se debe realizar la limpieza y desinfección de las superficies con las que ha estado en contacto la persona. La limpieza y desinfección se realizará con un desinfectante incluido en la política de limpieza y desinfección o con una solución de hipoclorito sódico que contenga 1000 ppm de cloro activo (dilución 1:50 de lavandina con concentración 40/50 gr/litro preparada recientemente). Podrán utilizarse otros líquidos con probada eficacia para la desinfección de superficies. Para las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de etanol del SETENTA POR CIENTO (70%).

  El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado para la prevención de infección por microorganismos transmitidos por gotas y por contacto que incluya: bata impermeable, barbijo, guantes y protección ocular de montura integral/ máscara facial, calzado cerrado.

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2021-32011146-GCABA-DGATCIUD

Buenos Aires, Miércoles 20 de Octubre de 2021

Referencia: S/ PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO PARA TODA DEPENDENCIA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES CON ATENCIÓN AL PÚBLICO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19.-

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2021.10.20 16:50:06 -03'00'

AGUSTIN FOX
Director General
D.G. ATENCION CIUDADANA
MINISTERIO JEFATURA DE GABINETE

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2021.10.20 16:50:07 -03'00'