

ACTA PROCEDIMIENTO PARA CENTROS COMERCIALES

En la Ciudad de Buenos Aires a los 27 días del mes de mayo de 2020, se reúnen los Sres. Daniel RODRIGUEZ y Alberto TELL en representación de FOEESITRA y los Sres. Mariano PERI, Laura LONGARELA, Hugo RE y Pablo CANCELARE en representación de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica Móviles Argentina S.A., quienes manifiestan lo siguiente:

Considerando que,

En el marco de la emergencia por motivo del COVID-19, acorde a las competencias del COMITÉ MIXTO DE SALUD, SEGURIDAD LABORAL Y AMBIENTE y en consideración de lo estipulado en:

- Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 297/2020.
- Recomendaciones del Poder Ejecutivo y sus Ministerios de Trabajo y Salud en cuanto a la prevención del COVID-19.
- Resolución del Ministerio de Trabajo Nacional en base a la disposición de la SRT N° 3-2020-18463744-APN-SMYC#SRT

Las partes acuerdan lo siguiente:

ARTÍCULO 1.- Las partes acuerdan el Procedimiento para Trabajos en Centro de Experiencia Clientes el cual se detalla en los ANEXOS del presente acuerdo.

ARTICULO 2- Que lo definido para la apertura de los Centros de Experiencia Clientes - CEC'S en la presente Acta tendrá vigencia hasta el momento en que las autoridades nacionales den por finalizada la emergencia por COVID-19 y se restablezcan las condiciones para operar previas al inicio del Aislamiento Social y Obligatorio dictado en el Decreto N° 297/2020.

ARTÍCULO 3.- Toda controversia con la aplicación de lo estipulado en la presente Acta, será abordada por el COMITÉ MIXTO DE SALUD, SEGURIDAD LABORAL Y AMBIENTE.

Se firman tres ejemplares de un mismo tenor.

ANEXOS

Procedimiento para trabajos en centro de experiencia clientes

Flexibilización del aislamiento preventivo, social y obligatorio.

1- OBJETO

Presentar las exigencias básicas de seguridad para la ejecución de trabajos en centros de experiencia clientes (CEC´s) con atención al público en el contexto COVID-19.

Este procedimiento sirve como referencia para especificar las principales barreras de seguridad ante riesgos biológicos que aplican durante la atención presencial al cliente. Siempre que sea necesario estas barreras se complementarán en función de las características de los trabajos específicos a realizar.

Este procedimiento debe ser considerado complementario a los procedimientos habituales definidos por la operación comercial.

2. ALCANCE

El presente procedimiento alcanza a los trabajos que se ejecuten en oficinas comerciales de Movistar para la atención al público,

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Prevención: conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Peligro: Fuente o situación con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños al medio ambiente, a la propiedad o a la imagen de la empresa. Se dice que un peligro es el que soporta un posible receptor del daño que no tiene responsabilidad ni capacidad de decisión sobre los orígenes y causas del daño. Un ejemplo de ellos son los hombres indefensos frente a inundaciones o epidemias.

Riesgo: No es como muchos piensan un término contrario a la seguridad, sino que justamente se define por su oposición al concepto de peligro. Tiene que ver con la responsabilidad; es la visión del peligro desde el punto de vista del que toma decisiones. Consiste en estimar simultáneamente las probabilidades de que ocurra un daño y ser afectado por el peligro en cuestión y la gravedad del mismo.

Riego Biológico: Se define el Riesgo Biológico como la posible exposición a microorganismos que puedan dar lugar a enfermedades. Su transmisión puede ser por vía respiratoria, digestiva, sanguínea, piel o mucosas.

Incidente: Es todo acontecimiento súbito y violento no deseado ocasionado por una fuente de energía liberada (térmica; eléctrica; física etc.) pero que no tiene consecuencias sobre las personas, el medio ambiente ni la propiedad o la imagen de la empresa.

Accidente: Es todo acontecimiento súbito y violento no deseado que trae como consecuencia lesiones en las personas o daño a la propiedad o al medio ambiente, ocasionado por el contacto con una fuente de energía liberada (térmica; eléctrica; física etc.) que supera la capacidad de la víctima o modifica las condiciones naturales del medio, o deteriora la propiedad.

Condición insegura: Es aquella situación laboral que por falta de algún elemento de protección personal o colectiva, herramienta, etc., pone en riesgo la salud y la integridad psicofísica del trabajador.

Acción insegura: Toda situación laboral causada por factores personales debido al incumplimiento del procedimiento operativo validado como norma y que pone en riesgo la salud y la integridad psicofísica del mismo trabajador, de otros trabajadores, o de terceros.

4. RESPONSABLES

- Gerente Relaciones Laborales
- Po Experiencia Mi Cuidado
- Gerente Regional Comercial Mercado Masivo
- Jefe Operación Comercial
- Líder Atención Presencial
- Asesores

5. DESARROLLO

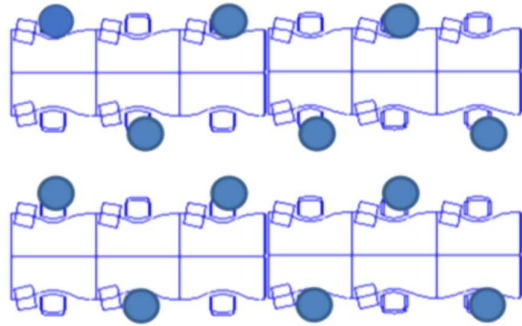
5.1 Recomendaciones para el traslado entre el domicilio y el trabajo

- Utilizar barbijo/Tapaboca
- Medios de transporte:
 - En viajes cortos caminar o utilizar medios de transporte alternativos. (Bicicletas, Monopatín, Etc)
 - En tu vehículo particular mantener la ventilación del mismo y no transportar más de 2 personas por vehículo.
 - En colectivos no utilizar los asientos próximos al chofer, respetar el distanciamiento social dejando un asiento de por medio entre personas. Evitar el aglomeramiento en los puntos de acceso al transporte que vas a utilizar, procurando mantener la distancia social en 2 metros
- Mantener la higiene de las manos antes de subir y al bajar del transporte.

5.2 Generalidades para la atención

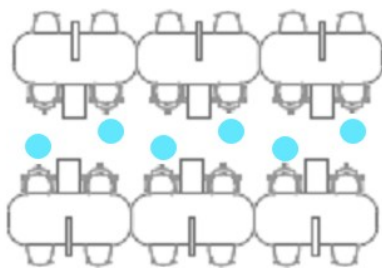
- Se limita el volumen de trabajadores por planta de manera que, en lo posible, los puestos de trabajo se ocuparan en forma de zigzag y siempre guardando una distancia entre trabajadores de más de 2 metros, Por lo tanto, el volumen de ocupación de la planta se verá limitado en como mínimo el 50% de la dotación Real del establecimiento.
- Se deberá respetar lo dispuesto en el Art 4 de la RES ENACOM 362/20 acerca de implementar un sistema de turnos para la organización de la confluencia de clientes gestionado previamente por canales electrónicos habilitados para tal fin (web, mail o Telefónicamente).
- Se debe colocar al ingreso de los CECs una alfombra húmeda o batea con solución desinfectante, lavandina u otras para desinfectar las suelas de las personas que ingresen.
- La disposición de los puestos de trabajo, sectores de refrigerio y descanso, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo deben permitir garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad de 2 metros entre las personas trabajadoras.

En los Casos de espacios administrativos en el modelo tablón 2.0 (tablón de 1.6 Mts x 0,80 Mts de ancho por posición), se deberá respetar los puestos de trabajo estableciendo el siguiente modelo:

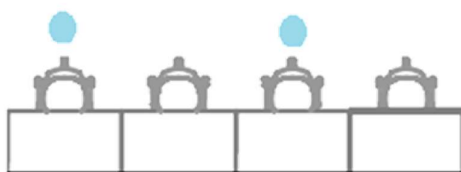


Esquema orientativo de ubicación de trabajadores en puestos de trabajo

En caso que se disponga del modelo de atención por isla, se deberá respetar los puestos de trabajo en forma de zigzag, manteniendo a los trabajadores de espaldas entre ellos estableciendo el siguiente modelo:



En caso que la disposición de los Puestos sea lineal, se deberá dejar un puesto de trabajo sin ocupación entre cada representante estableciendo el siguiente modelo:



- Se dispondrá de pantalla de acrílico en los Boxes de atención y Recepción, además deberá contar con una abertura en la parte inferior para el traspaso de equipos, tarjetas, etc. entre los clientes y los trabajadores. La Pantalla deberá ser higienizada por el personal de limpieza con la solución jabonosa provista y un paño descartable.



- Si el box o Isla de atención no cuenta con el acrílico correspondiente, dicha posición no podrá ser utilizada. Todo cliente deberá ingresar a la sucursal con cubre boca e higienizarse las manos con el alcohol en gel que se encontrará provisto en un dispenser a la entrada.
- Se atenderá de a 1 cliente por BOX o Isla (salvo que requiera un acompañante – ej. personas con discapacidad), mediante turno y no habrá sala de espera. El resto de los clientes esperarán en la fila afuera de la comercial, se recomienda que la distancia entre los mismos sea de 2 mts.
- Antes de ingresar se medirá la temperatura a clientes y al personal con Termómetro Infrarrojo – la misma no debe superar los 37,5°C. En caso de que el cliente supere los 37,5°C no se le

permitirá ingresar a la sucursal. Para los asesores se debe seguir el Protocolo seguridad – Ingreso Físico a un edificio.

- Se dará prioridad a personas con discapacidad, embarazadas y adultos mayores. Si fuera necesario que el asesor manipule el dispositivo del cliente; será el cliente quien deberá higienizar el equipo con los elementos provistos de su lado del box. Si el equipo debe ser derivado a Servicio técnico deberá ser colocarlo en 1 bolsa plástica que se le facilitará y recién entregárselo al asesor.
- Al iniciar la primera atención o en caso de intercambiar elementos con el cliente, el asesor deberá colocarse previamente los guantes de látex. Cuya frecuencia de cambio deberá realizarse cada 5 clientes atendidos en su defecto al transcurrir una hora. En caso de rotura deberá retirarlos, higienizar las manos y cambiar por unos guantes nuevos. Al terminar con un cliente y antes de comenzar con el próximo se debe higienizar con alcohol en gel las manos con los guantes puestos.
- En caso de intercambio de documentación con el cliente no tocar boca, nariz y ojos, higienizar correctamente las manos después de cada atención e higienizar la superficie de trabajo.
- En caso de tomar pagos con tarjetas de crédito el asesor deberá indicar al cliente que higienice el plástico de la tarjeta con los elementos provistos antes de recibírsela.
- El asesor deberá higienizar la superficie de trabajo cada 5 clientes atendidos y desechar en bolsa de residuos los elementos utilizados a tal fin. Ej: paños de papel descartable.
- Finalizada la atención, y con la solución provista, deberá humedecer los paños para higienizar todo elemento que haya estado en contacto con el cliente e higienizarse las manos inmediatamente después. (Ver anexo III).
- Dentro de la oficina comercial se deberá mantener siempre una distancia mínima de 2 mts entre personas.
- Se deberá incrementar la periodicidad de la limpieza y desinfección de los espacios comunes (salas de descanso, salas de refrigerio, logísticas, baños, puestos de trabajo, herramientas, pasillos, etc.). El personal de limpieza y de seguridad deberá realizar las mismas medidas de prevención y contar con los mismos EPP frente al COVID-19 que los trabajadores del CEC.
- Se dispondrá de cartelería en diferentes lugares del establecimiento:
 - ✓ En puestos de trabajo, con referencia a normas de prevención individual a respetar dentro del CEC: higiene de manos, higiene del puesto laboral y herramientas, uso responsable de elementos personales, distancia de seguridad, no contacto (mate, saludos, etc.).
 - ✓ En baños y cercanía de dispensers de alcohol en gel con recomendaciones relacionadas a la correcta higienización de manos.

5.2.1 Recepción del cliente

Si la recepción no tiene box, se limitará la proximidad del cliente a 1 metro de la puerta de ingreso, y a dos metros de la misma se indicará la posición de recepción. (Ambas por señalización en el piso.)

5.3 Competencia, conciencia y formación

Todo el personal que realiza trabajos en centro de experiencia cuenta con las competencias y formación correspondientes a su puesto de trabajo de acuerdo a la matriz de formación básica establecida en PG-SST 04 Competencia, conciencia y formación.

En el contexto COVID-19 se disponibilizó la formación complementaria a través del portal de entrenamiento: *“COVID-19: medidas de prevención para tareas en CEC”*

5.4 Evaluación y control de riesgos

5.4.1 Verificación de parámetros

Antes de salir de su domicilio y como una acción preventiva tanto para el asesor como todas las personas que tomen contacto con él durante el día, se debe tomar la temperatura axilar con termómetro convencional, si esta se encontrase por encima de los 37,5° C el asesor debe permanecer en su domicilio indicando a su líder el motivo de ausencia y contactar el servicio de emergencias. El líder deberá proceder como si se tratase de una enfermedad inculpable, salvo que el empleado le indique posteriormente a la consulta médica, que es un caso sospechoso de COVID-19 para lo cual deberá dar aviso inmediato al HRBP correspondiente que activara el protocolo de seguimiento médico.

5.4.2 Evaluación previa a la tarea

Al inicio de las tareas es responsabilidad del asesor realizar la autoevaluación previa de las mismas, analizando si el trabajo que va a realizar se encuentra dentro de los alcances establecidos para su puesto y competencias, si el entrenamiento, los equipos, herramientas y elementos de protección personal con los que cuenta son los adecuados para la ejecución de los trabajos de manera de minimizar los riesgos y que estos sean aceptables.

Si al momento de la evaluación de riesgos, el asesor identifica que no se están cumpliendo con las medidas de prevención necesarias para asegurar que no hay riesgo, el mismo debe manifestar lo identificado a su líder y no iniciar las tareas hasta que la situación sea segura.

5.4.3 Desarrollo de Tareas

En todos los casos se verificará previamente contar con los elementos necesarios:

- Guantes de látex
- Mascará facial, y barbijo quirúrgico ó tapabocas
- Rociador con solución provista.
- Papel descartable.
- Bolsas para equipos (servicio técnico).
- Alcohol en gel Individual

5.4.4 Secuencia de colocación de los elementos de protección prevención

- Higienizarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel.
- Colocarse mascara facial o barbijo quirúrgico + lentes
- Colocarse los guantes de Látex

** Ver Procedimiento grafico en el Anexo I, especificaciones en Anexo II

5.4.5 Finalización de Tareas

Al finalizar la jornada laboral el asesor higienizara su máscara facial o lentes transparentes (de uso personal) con la solución provista y desechara el barbijo y guantes en el cesto de residuos. Por último, se higienizará las manos con agua y jabón o alcohol en gel.

5.4.6 Evidencia de Síntomas

Si durante el desarrollo de las actividades diarias el asesor presentase síntomas relacionados con COVID-19 (Fiebre, Tos, Dificultad para respirar) se deberá actuar de acuerdo a las siguientes indicaciones: Deberá permanecer en un lugar sin concurrencia de gente y dar aviso a su líder quien deberá solicitar ayuda a los números de emergencias e iniciar el Plan de respuesta ante emergencias - Protocolo COVID-19.

6. TELÉFONOS DE EMERGENCIA

Línea del Ministerio de Salud de la Nación: 0800-222-1002 (en todo el país).
Ciudad de Buenos Aires - 107
Provincia de Buenos Aires - 148
Catamarca - 383-4238872
Chaco - 0800-444-0829
Córdoba - 107
Corrientes - 107
Entre Ríos - 0800-555-6549
Formosa - 107
Jujuy - 0800-888-4767
La Pampa - 2954-619130
La Rioja - 107/911
Mendoza - 0800-800-26843
Misiones - 107
Neuquén - 0-800-333-1002
Río Negro - 911
Salta - 136
San Luis - 107
San Juan - 107
Santa Fe - 0800-555-6549
Santa Cruz - 107
Santiago del Estero - 107
Tierra del Fuego - 101/911
Tucumán - 0800-555-8478
WhatsApp del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (Solo Casos COVID-19)
+54 9 11 5050-0147

7. BIBLIOGRAFÍA

- Recomendaciones para el Uso de los EPP (Ministerio de Salud De la Nación).
- World Health Organization. Rational use of personal protective equipment for coronavirus disease 2019 (COVID-19). 2020
- Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/20 y DECAD-2020-429-APN-JGM - Incorporación de actividades y servicios exceptuados.
- Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/2020
- Ley 19587 y DEC 351/79
- Enacom Res. 362/2020
- Protocolo COVID-19 – Movistar Argentina.
- Protocolo seguridad – Ingreso Físico a un edificio.

ANEXOS

ANEXO I: Higienización de manos

Ejemplo utilizando Alcohol en gel



1 A

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

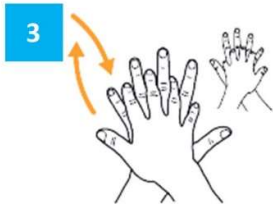


1 B



2

Frótese las palmas de las manos entre sí;



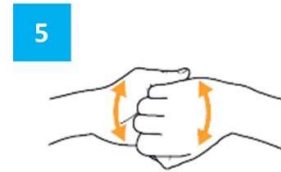
3

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;



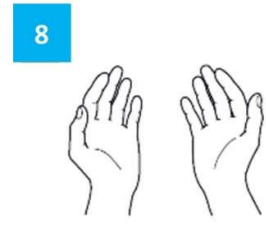
6

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

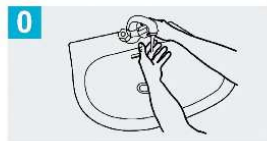
Una vez secas, sus manos son seguras.

Ejemplo utilizando Agua y jabón



Lavado de manos consciente

El lavado de manos debe durar un mínimo de 40 segundos.



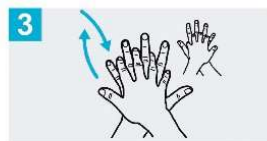
Mojate las manos con agua.



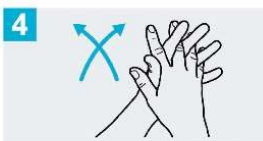
Depositá en la palma de tu mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir toda la superficie de las manos.



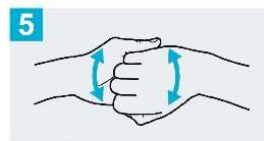
Frotate las palmas de las manos entre sí.



Frotate la palma de la mano derecha contra el dorso de la palma de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



Frotate las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



Frotate el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándote los dedos.



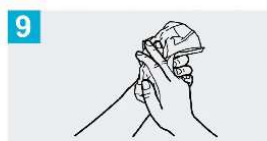
Frotate con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.



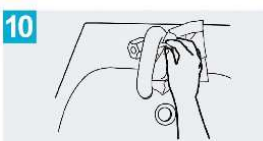
Frotate la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



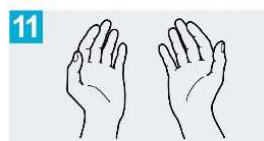
Enjuagate las manos con agua.



Secate con una toalla desechable.



Con esa toalla cerrá la canilla.



Ahora tus manos son seguras.

COLOCACIÓN DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN

Colocación del Barbijo quirúrgico



1. Higienice sus manos con agua y jabón o alcohol en gel
2. Asegúrese las tiras o la banda elástica en la mitad de la cabeza y en el cuello
3. Ajústese la banda flexible en el puente de la nariz
4. Acomódesela en la cara y por debajo del mentón

Retiro del barbijo quirúrgico



5. Para quitarlos sujete los lazos inferiores o los elásticos del barbijo, luego los que están en la parte superior, y quítelos sin tocar el frente. No toque la parte exterior ya que la misma puede estar contaminada.
6. Desechar en un contenedor de basura

Colocación de la máscara Facial



Imagen solo a modo ilustrativo

1. Colóquela sobre la cara y los ojos y ajústela

Retiro de la máscara facial



Imagen solo a modo ilustrativo

- 1.. No toque la parte exterior ya que la misma puede estar contaminada.
- 2.. Para quitárselas, tómelas por la parte de la banda de la cabeza o de las piezas de las orejas

Colocación de los lentes transparentes



1. Colóquese los lentes sujetándolos desde la parte media de sus patillas.

Retiro de los lentes transparentes



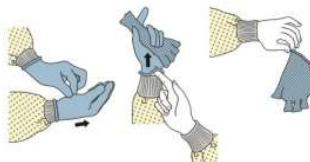
- 1.. No toque la parte frontal ya que la misma puede estar contaminada.
- 2.. Para quitárselas, tómelas por las patillas

Colocación de los guantes de látex



1. Higienice sus manos con agua y jabón o alcohol en gel
2. Coloque los guantes y extienda los mismos para que cubran la parte del puño de la prenda en caso de ser mangas largas.

Retiro de guantes de latex



3. Para quitárselos - No toque la parte exterior ya que la misma puede estar contaminada.
4. Agarre la parte exterior del guante con la mano opuesta en la que todavía tiene puesto el guante y quíteselo.
5. Sostenga el guante que se quitó con la mano enguantada.
6. Deslice los dedos de la mano sin guante por debajo del otro guante que no se ha quitado todavía a la altura de la muñeca.
7. Quítese el guante de manera que acabe cubriendo el primer guante.

8. Arroje los guantes en el recipiente de deshechos.

ANEXO II

Especificaciones de los elementos de prevención

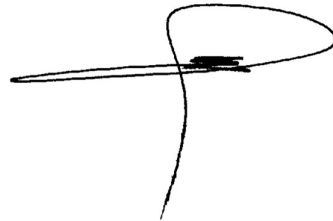
- 1) Barbijo tipo Quirúrgico:** barbijos triple capa con elástico, con filtro antibacteriano + filtro antirepelente. Uso específico en prevención de transmisión aérea de enfermedades infectocontagiosas. Costura soldada. Aprobado por ANMAT
- 2) Solución Esterilizadora:** Solución 70% de Alcohol Etílico al 96% + 30% Agua.
Pulverizador convencional.
- 3) Alcohol en Gel:** Bactericida instantáneo (Compuesto con Alcohol Etílico al 96%).
- 4) Guantes de Látex:** Guantes de Látex con bajo contenido de Polvo.
- 5) Mascara Facial:** Vincha de polipropileno inyectada con enganche para elástico. Visor de Pet de 500micrones Banda de goma espuma para apoyo en la frente. Ajuste en la nuca mediante elástico.
- 6) Lentes de Seguridad para proyección de partículas:** Incoloro (transparente), permite la visualización sin atenuación. Marco con patillas regulables.

ANEXO III

Soluciones para higienización de superficies y dispositivos

1. Solución de Alcohol etílico y agua al 70%, procurar que se conserve bien cerrado para evitar su evaporación y utilizar hasta 5/7 días como máximo desde su preparación.
2. Solución de Hipoclorito de Sodio y agua - (1 parte de lavandina doméstica al 5% en 50 partes de agua o según dilución indicada por fabricante) preparado el mismo día que se va a utilizar.

En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, como teléfonos celulares y teclados de computadoras entre otros, y de ser aptos a limpieza corresponderá utilizar solución alcohólica al 70%.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop on the left and a series of smaller, connected strokes on the right.A handwritten signature in black ink, featuring a long horizontal stroke on the left that curves upwards and then loops back down to the right.