



ESTACIONES DE SERVICIOS

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS
DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ATENCIÓN
EMERGENCIA SANITARIA
CORONAVIRUS (COVID 19)

**TU CASA
ESTU DESTINO**

— PATAGONIA ARGENTINA —

NEUQUÉN
PROVINCIA

**JUNTOS
PODEMOS
MÁS**



ESTACIONES DE SERVICIOS PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ATENCIÓN EMERGENCIA SANITARIA CORONAVIRUS (COVID 19)

En el marco de la Emergencia Sanitaria ante el Coronavirus (Covid-19) declarada por el Gobierno Nacional y Provincial, resulta necesaria la implementación del presente Protocolo de Actuación con el propósito de brindar la información necesaria en relación al virus, síntomas, formas de contagio y procedimiento ante posible caso sospechoso, así como incorporar buenas prácticas de higiene y prevención para el personal de las estaciones expendedoras de combustibles o estaciones de servicios durante el período de cuarentena o post-cuarentena que dictamen las normas generales de sanidad de Nación y la Provincia.

Los protocolos deben ser comunicados y de libre acceso para todo el personal a cargo de la empresa, directivos y clientes en general con autorización a circular y acceder a dichos servicios de abastecimiento energético o de mantenimiento y limpieza vehicular.

Como norma general será necesario instrumentar los medios necesarios de capacitación del personal de servicios de playa, mantenimiento, administración y otros servicios conexos que se habiliten antes, durante y a posterior de la prestación del servicio, así como también acerca de cómo proceder ante un posible caso sospechoso, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén vigentes a la fecha a fin de resguardar las medidas de seguridad y prevención ante posibles contagios de Coronavirus (Covid-19).

Se recomienda, con el propósito de la Prevención de Propagación de Infecciones, realizar con todo el personal, ejercicios prácticos de los procedimientos indicados mediante este protocolo, antes de la apertura del servicio de expendio de combustible u otro complementario que se especifique.

El presente protocolo es un conjunto de instrucciones a implementar en cada Estación de Servicios, con el fin de cumplir con la misión de ejercer una función integradora en el destino en el marco de la Pandemia COVID-19.

SOBRE LA PREPARACIÓN, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN GENERAL DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS

- Extremar las medidas de limpieza y desinfección frecuentemente de las instalaciones, así como de las superficies (pisos, mostradores, mesas, sillas, picaportes, sanitario, kitchenette, perillas y tapas de luz, etc.). Todos ellos son potenciales puntos de infección, ya que son lugares que las personas tocan constantemente.



- Pueden utilizarse desinfectantes de uso doméstico.
- Tener stock de productos de limpieza y de equipos de protección.
- Informar cómo realizar las tareas diarias de forma más segura y capacitar en el uso de los equipos de protección individual e higiene si fuera necesario.
- Ventilar los ambientes abriendo puertas y ventanas, varias veces durante la jornada laboral.
- Para las tareas de limpieza, hacer uso de guantes de vinilo / acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Se dispondrá de gel o solución desinfectante para manos, en los mostradores designados para la atención, utilizar pañuelos o toallas de papel descartables que se deben desechar en cesto de basura con bolsa.
- Contar con cartelera indicativa sobre los procedimientos y recaudos que se deben seguir al utilizar los servicios de la estación.
- Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción entre empleado y cliente para reducirlos al máximo sin afectar la calidad del servicio.
- Realizar una desinfección de manos y de los objetos que se intercambiasen entre el empleado y el cliente (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, lapiceras, etc.).
- Respetar al máximo las capacidades previstas de los espacios interiores de atención, aconsejando distanciar los mostradores y mesas y mantener la distancia de al menos 1,5 metros frente al cliente. Otra opción es utilizar mamparas en escritorio o mostrador.
- Disponer de cestos para el desecho de los descartables (pañuelos, toallas, etc.)

SOBRE EL EXPENDIO DE COMBUSTIBLE

- Durante el período de cuarentena sólo se dispondrá del servicio de expendio de combustible a fuerzas de seguridad sanitaria, policial, organismos públicos, proveedores y público en general debidamente autorizado a circular.
- Fuera del período de cuarentena se ampliará el expendio de combustible al resto de la población, de acuerdo a las medidas generales dispuestas.
- Se deberá mantener una distancia de al menos 1,5 metros frente al cliente.
- Evitar lo máximo que se pueda el contacto personal, recomendándose instrumentar medios de pago electrónico mediante tarjeta de crédito o pago mediante aplicaciones web.
- En todos los casos se deberá implementar todas las medidas de seguridad e higiene sanitaria general y específica que disponga la autoridad pública nacional y/o provincial. Entre ellas, es importante destacar: utilizar guantes descartables para cada recarga de combustible, atención por ventanilla, limpieza de posnet luego de cada venta, etc.



SOBRE OTROS SERVICIOS

- Reducir o implementar protocolos detallados y específicos de todas las actividades no relacionadas con la venta de combustibles o de servicios esenciales para la sanidad general que impliquen contacto con cliente, como el servicio de lavado de vehículos o el acceso a tiendas de la compañía.
- En el caso de proveer de servicios de limpieza/mantenimiento automotor para ambulancias, policías y bomberos, siempre que se pueda, se realizará desde el exterior, la entrega y recogida de la llave deberá realizarse con los guantes puestos, procediendo a su limpieza una vez que sea devuelta con el respectivo protocolo para limpiar y desinfectar correctamente el espacio, una vez utilizado.
- En el caso de que se solicite disponer de información turística general, se deberá derivar a páginas web oficiales del Ministerio de Turismo de la Provincia del Neuquén.

SOBRE LA HIGIENE Y CUIDADO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS

- Se deberá realizar control diario del estado de salud y registro de la temperatura de todo el personal y los usuarios. En caso de síntomas, se activarán los protocolos correspondientes.
- En cuanto al distanciamiento social, deberá guardarse como mínimo 1,5 metros de distancia.
- Deberá lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón antes y después de atender una consulta personalizada de un cliente, secándose con toallas descartables (Recomendación: 40 segundos de duración), o con alcohol en gel (Recomendación: 20 segundos de duración).
- Se deberá utilizar tapabocas al salir de la vivienda, y durante la jornada laboral, si así las medidas generales lo disponen.
- Deberá evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca. De ser necesario, efectuarlo con pañuelo o servilleta descartable, desechando el mismo en cada uso.
- En caso de estornudo o tos, deberá realizarse con el pliegue del codo.
- Deberá mantenerse informado sobre las últimas novedades o recomendaciones en relación al COVID 19, recurriendo a información confiable del Ministerio de Salud, conferencias de prensa y asociaciones científicas de la salud.



SOBRE LA ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA SANITARIA POR PRESENCIA DE SIGNOS Y/O SÍNTOMAS COMPATIBLES CON COVID- 19 DENTRO DEL ÁMBITO LABORAL

- Informar inmediatamente la situación al responsable a cargo de la estación de servicios.
- El responsable deberá comunicarse con los números de teléfono indicados en cada jurisdicción para seguir los protocolos del Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén.
- A partir de ese momento, se deberán considerar las indicaciones y recomendaciones de las autoridades de salud en relación a la continuidad en funcionamiento de la estación de servicio.
- En caso de confirmarse un caso positivo de coronavirus de un trabajador de la estación de servicios, todo el personal dependiente, queda sujeto a los protocolos desarrollados por el Ministerio de salud.