

RESOLUCION 892 DEL 2020

Preguntas frecuentes



El progreso
es de todos

Mincomercio

RESOLUCION 892 DEL 2020

1. ¿Cuál es el objeto de esta resolución?

Adoptar el protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión del COVID-19 en entidades del Sector Financiero, Asegurador y Bursátil, vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, contenido en el anexo técnico que hace parte integral de la presente resolución.

2. ¿Cuáles son las medidas generales de bioseguridad que debo tener en cuenta?

Las medidas generales de bioseguridad son las indicadas en la Resolución 666 de 2020, "Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19"

3. ¿Qué medidas adicionales de bioseguridad debo tener en cuenta?

A. Limpieza y desinfección:

- a. Aplicar protocolos de limpieza profunda en las oficinas y sucursales todos los días, antes del inicio de la jornada y al finalizar esta.
- b. Realizar e intensificar procesos de limpieza y desinfección permanente en las mesas, sillas, escritorios, teléfonos fijos, elementos de papelería, las llaves de puertas de ingreso a oficinas, equipos de conteo de dinero, huelleros, mecanismos de apertura de cajas fuertes, barreras de atención al cliente, equipos de digitación de claves para autorizar transacciones, esferos electrónicos para firmas, tunas donde se transporta el dinero, títulos valores y correspondencia, y en general en aquellos elementos que se tocan con frecuencia, cada tres horas durante la jornada laboral.
- c. La limpieza y desinfección de los huelleros, lectores biométricos o del pin pad debe realizarse después de cada uso, de manera que se prevenga la propagación del COVID-19, y se propenda por la seguridad de sus clientes y funcionarios.
- d. Realizar con frecuencia limpieza y desinfección de cajeros electrónicos, teniendo en cuenta los teclados, las pantallas y demás elementos ubicados dentro de este.
- e. Evitar el uso de aire acondicionado. De ser necesario se pueden usar ventiladores de aspas, a los cuales se les debe realizar limpieza y desinfección dos veces al día.
- f. Desinfectar frecuentemente elementos personales tales como gafas, teléfonos móviles, teclado, mouse y llaves.



- g. Asegurar que el personal de las oficinas y sucursales se lave las manos antes y después del contacto con cada persona.
- h. Realizar un proceso de limpieza y desinfección de los insumos y productos entregados por los proveedores.

4. ¿Qué modalidades de trabajo puedo implementar?

Aquellas áreas de las entidades que permitan operar bajo las modalidades de trabajo en casa o teletrabajo podrán seguir haciéndolo a distancia siguiendo las buenas prácticas obligatorias, es decir, aquellas que tanto las empresas como los trabajadores deben tener implementadas para poder trabajar correctamente y evitar el contagio o propagación del virus.

Así mismo, teniendo en cuenta la estructura de prestación de servicio de las entidades, se deben identificar los roles que requieren que el personal trabaje de manera presencial. Con ese propósito, para el retorno paulatino de sus actividades, las entidades deben:

- a. Definir las personas y los procesos esenciales o necesarios que se requieren para operar en modalidad presencial.
- b. Establecer otras modalidades de trabajo viables para la entidad, tales como: trabajo remoto, teletrabajo, semipresencial.
- c. Coordinar trabajo en casa o trabajo remoto, en la medida de lo posible, a los trabajadores con enfermedades cardiovasculares, respiratorias, diabetes, hipertensión, que padezcan enfermedades graves o se encuentren inmune suprimidos, personas mayores de 60 años con las anteriores comorbilidades y mujeres gestantes. Para tal fin, se deberá mantener actualizada la información de las condiciones de salud del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la identificación oportuna de la población trabajadora en riesgo.
- d. Consolidar y mantener actualizada la base de datos de los trabajadores de la entidad y demás personal que preste el servicio a la misma, con información relativa a condiciones de salud y de riesgo al contagio y que sirva para tomar decisiones frente a las modalidades de trabajo y valoración por su EPS.
- e. Establecer el número de oficinas que se deberán mantener abiertas diariamente y los horarios de atención, de acuerdo con la demanda de servicios presentada y a los picos transaccionales.

- f. Determinar el número de funcionarios y colaboradores requeridos para atender al público garantizando las condiciones de bioseguridad para la prevención del contagio de COVID-19, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 666 del 2020.
- g. Fortalecer la prestación de sus servicios a través de canales digitales para atender aquellas operaciones que no requieran la presencia física del consumidor financiero, con el fin de evitar aglomeraciones en las oficinas.

4.1 ¿Qué medidas preventivas y de protección en la prestación de servicios bajo la modalidad no presencial debo tomar?

Las entidades deben implementar las siguientes medidas tendientes a garantizar la continuidad o el retorno a sus actividades en condiciones de bioseguridad para la prevención del contagio de COVID-19:

- a. Implementar, cuando sea posible, diferentes turnos para la entrada y salida de los trabajadores y colaboradores que no tienen contacto directo con los clientes.
- b. Determinar el número máximo de personal en las oficinas y sitios de trabajo, siempre cumpliendo con los requisitos de distanciamiento mínimo de 2 metros entre cada persona. Para el efecto podrán usar mecanismos de distribución de las jornadas en los diversos turnos para el personal administrativo.
- c. Establecer, de acuerdo con la necesidad y requerimientos de disponibilidad, una reducción de la jornada laboral de sus trabajadores.
- d. Definir roles y responsabilidades de los diferentes niveles de la organización (trabajadores, jefes o supervisores, Comité de Gestión COVID-19, Comités de apoyo COPASST, Comité de Convivencia, Brigada de emergencias), Alta Dirección, ARL, frente a la situación de pandemia.
- e. Reducir las reuniones presenciales, para lo cual se debe incentivar el uso de herramientas o plataformas que permitan teleconferencias o reuniones virtuales.
- f. Poner a disposición de los empleados dispensadores de alcohol glicerinado mínimo al 60% para ser usado frecuentemente.
- g. Disponer de contenedores de residuos con tapa, jabón y toallas de un solo uso para realizar higiene de manos.
- h. Reforzar pausas activas para realizar el protocolo de lavado de manos cada tres horas durante la jornada laboral o cada vez que se tenga contacto entre personas.

- i. Realizar una evaluación sobre los síntomas respiratorios de los trabajadores en el momento de su ingreso a la jornada laboral, de acuerdo con lo definido en la Resolución 666 de 2020.
- j. Suministrar los elementos de protección personal de acuerdo con los perfiles, ocupaciones y riesgos definidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el personal que atiende público deberá usar tapabocas y guantes.
- k. Para aquellos funcionarios que operen en los callcenter de la entidad debe garantizarse el suministro de diadema unipersonal, el suministro periódico de almohadillas y pitillo de las diademas telefónicas y el de kit para aseo de éstas (pañó de alcohol mínimo al 70% o paño seco y alcohol mínimo al 70% e instructivo de limpieza de acuerdo con las recomendaciones del fabricante).
- l. Para las mesas de negociación, las entidades deben disponer de mecanismos de comunicación individuales para sus funcionarios garantizando el distanciamiento físico de 2 metros entre cada trabajador.
- m. Se debe implementar el uso de señaldadores para lograr el distanciamiento mínimo de 2 metros entre las personas que permanezcan en las oficinas, sucursales y lugares de trabajo, tales como sillas, puestos de trabajo, marcación en el piso de filas.
- n. Cumplir con el distanciamiento mínimo de 2 metros entre los trabajadores en los espacios de circulación o en las zonas comunes de cafetería o descanso demarcando la distancia mínima, por ejemplo, con cintas adhesivas.
- o. Instalar barreras físicas para las áreas de atención al público: recepción de correspondencia, puntos de atención al cliente.
- p. Evitar el uso de la tarjeta de control de acceso para visitantes, y en caso de requerirse, realizar proceso de desinfección con alcohol mínimo al 70% después de cada uso.

4.2 ¿Qué medidas preventivas y de protección en la prestación de servicios bajo la modalidad presencial debo tomar?

Además de las mencionadas, en oficinas y sucursales se deben tener en cuenta las siguientes medidas:

- a. Dar prioridad a adultos mayores, mujeres gestantes y personas con discapacidad o movilidad reducida.
- b. Fomentar el uso de máquinas contadoras de billetes y detector de billetes falsos. Si es necesario realizar conteo de billetes de manera manual debe realizarse con guantes

- de látex, vinilo o nitrilo evitando tocarse la cara con las manos. Estos deben mantenerse limpios, sin roturas o imperfectos y ser tratados con el mismo cuidado higiénico requerido para las manos
- c. En caso de que no exista una barrera entre el usuario y el funcionario de la entidad, se debe suministrar protección ocular, elemento al que se le debe realizar limpieza y desinfección después de cada contacto con clientes.
 - d. El personal de caja podrá mantener una distancia mínima de un (1) metro, garantizando el uso de tapabocas y guantes, así como el lavado de manos de manera
 - e. Contar con una barrera física entre el personal de caja de fácil limpieza y desinfección.
 - f. Establecer mecanismos para control de ingreso de usuarios que garantice la distancia mínima de 2 metros entre personas.
 - g. Evitar el uso de digi-turnos que requieran manipulación táctil por los usuarios. En caso de que sean utilizados, las entidades deben establecer procedimientos de desinfección con alcohol antiséptico al 70% después de cada uso.
 - h. Restringir el ingreso de acompañantes, salvo que se trate de personas que requieran algún tipo de asistencia especial.
 - i. Evitar el consumo de alimentos en las zonas de atención al público por parte de clientes y trabajadores.
 - j. Abstenerse de tener a disposición del público volantes, revistas y otras comunicaciones escritas, que puedan ser manipuladas por los clientes y faciliten la recirculación de material físico entre usuarios y posibiliten el contagio.
 - k. Disponer de estaciones con alcohol glicerinado mínimo al 60% para el uso de trabajadores y usuarios.

4.3 ¿Qué medidas de prevención debo tomar con proveedores y contratistas?

Los trabajadores y proveedores que hacen parte de las cadenas de abastecimiento y entrega de productos deben seguir los protocolos que dispongan las entidades para el ingreso a sus instalaciones (sedes administrativas y zonas internas), procurando minimizar el riesgo de contagio. Dichos protocolos deben implementar, como mínimo, las siguientes medidas:

- a. Hacer exigibles las políticas de higiene de los funcionarios de la entidad a sus proveedores para evitar el contagio en puntos de contacto.
- b. Separar y aislar zonas de trabajo para controlar la posible contaminación en áreas comunes.

- c. Exigir la adopción de los protocolos para la prevención de COVID-19 a los proveedores y contratistas.
- d. Establecer controles de ingreso a las instalaciones, y en lo posible, restringir el ingreso a los proveedores.
- e. Definir áreas y horarios para recepción de proveedores.
- f. Definir procedimientos de almacenamiento de insumos y mercancías, garantizando condiciones de desinfección.

4.4 ¿Qué medidas de prevención debo tomar en materia de consumo de alimentos?

El distanciamiento físico de 2 metros mínimo entre personas también aplica a salas de juntas, cafeterías, áreas de descanso y demás dependencias de la entidad. Con este fin se deben establecer diferentes turnos y horarios de alimentación para los trabajadores y colaboradores en las áreas dispuestas para toma de alimentos con el fin de evitar aglomeraciones.

5. ¿Qué manejo le debo dar a las situaciones de riesgo de contagio?

Además de las instrucciones establecidas la Resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud, las entidades deben adoptar las siguientes:

- a. Realizar seguimiento a las condiciones de salud de los trabajadores que realicen viajes nacionales e internacionales una vez sean autorizados por el Gobierno nacional.
- b. Capacitar a los líderes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el reconocimiento de los signos y síntomas de COVID-19 y el protocolo a seguir en caso de identificar casos sospechosos.
- c. Adoptar el protocolo para el reporte de trabajadores con síntomas y/o que hayan sido confirmados para COVID-19.
- d. Capacitar a los trabajadores respecto al protocolo a seguir en caso de tener algún síntoma o convivir con algún paciente diagnosticado con COVID-19.
- e. Definir un protocolo para el manejo de situaciones cuando se detecte un cliente o proveedor de la entidad con síntomas para el virus. Se deberá informar a los trabajadores de la entidad con los que tuvo contacto y aislarlos en su casa.

6. ¿Qué debo tener en cuenta en el plan de comunicaciones?

- a. Disponer de avisos con los cuales se informe a los clientes las precauciones que deben tener en caso de recibir o manipular efectivo.
- b. Fomentar el uso de canales electrónicos y operaciones sin contacto para que el consumidor financiero no tenga la necesidad de entregarle la tarjeta a otra persona
- c. Establecer un canal de comunicación para el reporte permanente de las medidas de prevención adoptadas por la entidad y que deben cumplir los proveedores o terceros cuando se encuentren en sus instalaciones.
- d. Suministrar de manera permanente a sus trabajadores información útil en materia de prevención y detección temprana de la enfermedad, para el efecto se deben adelantar campañas con difusión de estrategias básicas de higiene (lavado de manos), así mismo se debe capacitar en las medidas adicionales de prevención de transmisión y contagio del COVID-19 (distanciamiento social, limpieza y desinfección de los implementos de trabajo, etc.) y sobre la importancia del reporte de síntomas.
- e. Definir los canales de comunicación para el reporte oportuno de casos, es decir, que cada trabajador al interior de las entidades conozca a quién acudir y cómo reportar la existencia de síntomas, de forma que se pueda trasladar dicha información a las entidades que lo requieran.
- f. Realizar campañas internas recordando a trabajadores y colaboradores que deben abstenerse de acudir a los sitios de trabajo si llegan a presentar síntomas relacionados con el COVID-19, recordando que debe primar la salud del trabajador y sus compañeros.
- g. Sensibilizar y recordar a través de campañas internas a los empleados y colaboradores, la importancia de adoptar medidas de higiene como el adecuado lavado de manos previo y posterior al consumo de alimentos.