

10 de noviembre 2020

Actualización del

Protocolo COVID-19 para la Industria Aseguradora

INTRODUCCIÓN

Las Cámaras de la Industria Aseguradora y la Cámara de Capitalización Ahorro y Prestámos para la Vivienda y el Sindicato del Seguro de la República Argentina, como así también las asociaciones de productores de seguros y de capitalización, frente a la cambiante situación por la que atraviesa nuestro país en materia del COVID-19, nos encontramos en la necesidad de adecuar a la nueva realidad, el Protocolo para la Industria Aseguradora que firmamos el 11 de mayo de 2020.

Es por ello que en base a la experiencia recogida desde la entrada en vigencia del Aislamiento Social Preventivo Obligatorio (ASPO) a través del DNU 297/20 y la posterior implementación del Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (DISPO) del DNU 520/20, sus prórrogas y las normas dictadas en consecuencia, hemos decidido adaptar el mencionado Protocolo continuando con la aplicación de las directrices emanadas del Poder Ejecutivo Nacional y de la Autoridad Sanitaria Nacional, inherentes a la salvaguarda de todos los actores de la actividad aseguradora, utilizando todas las herramientas tecnológicas que nos han permitido canalizar un muy importante volumen de tareas en forma remota.

Asimismo hemos contemplado la progresiva apertura de diversas actividades que se ha ido dando a fin de mantener funcionando el entramado socio económico de nuestro país.

En este marco, en un trabajo conjunto entre las representaciones empresarias, los productores asesores y los representantes de los trabajadores, hemos elaborado la presente actualización del Protocolo COVID-19 para la Industria Aseguradora, de aplicación para aquellas compañías que decidan realizar sus actividades en forma presencial en la medida en que no se contradigan disposiciones nacionales o locales (provinciales o municipales) las que prevalecerán sobre el presente.

TAREAS QUE SE DESARROLLARAN Y MODALIDAD DE TRABAJO:

En todos los casos deberá considerarse y primar, según la jurisdicción que corresponda y conforme la normativa aplicable, la vigencia del ASPO o del DISPO, siendo lo establecido normativamente en los diferentes ambitos jurisdiccionales el principio rector del presente protocolo.

1- En las oficinas de las compañías aseguradoras:

- Habilitación de dotación del personal de mantenimiento de sistemas e instalaciones, necesario para el aseguramiento del trabajo a distancia.
- Atención al público, sólo con turno previo y cuando sea estrictamente necesario, para recibir consultas, cobranza, emisión y pago de siniestros, salarios y comisiones.
- Personal necesario para tasaciones, peritajes, liquidación de siniestros. La circulación de inspectores de riesgos (propios de la aseguradora) o contratados, para realizar una tarea esencial a los efectos de nuevas suscripciones de contratos, cual es la de inspección previa que no se pueda realizar por vía digital.
- Personal de Gerencias y niveles de decisión que requieran necesariamente gestión presencial, y los recursos humanos mínimos para llevar adelante las tareas indispensables para el funcionamiento de las compañías en la emergencia.
- Personal que desarrollen otras tareas no enunciadas anteriormente que resulten necesarias para el normal desarrollo de la actividad.

Se permitirá el trabajo presencial en las compañías de acuerdo al siguiente esquema en tanto las autoridades de las respectivas jurisdicciones autoricen la actividad. En ese sentido se establece:

- Zonas ASPO: hasta un 30%
- Zonas DISPO: hasta un 50%

Centros de atención médica de las ART: de acuerdo a la necesidad de atención presencial conforme lo establezca la normativa de la SRT.

En todos los casos los porcentajes de trabajadores presenciales indicados precedentemente quedará sujeto al espacio físico, condiciones edilicias y las medidas de distanciamiento social que corresponda.

2- Productores Asesores de Seguros, Productores Asesores en Capitalización y Ahorro, como así también los Brokers, con matrícula vigente:

Deberán ajustar el desarrollo de sus funciones cumpliendo la normativa que resuelva aplicable en cada jurisdicción. Deberán garantizar en las oficinas las medidas de seguridad e higiene sanitarias dispuestas por las autoridades Nacionales, Provinciales y Municipales.

Se deberá garantizar en el ámbito de las oficinas la atención de público con turno previo y cuando sea estrictamente necesario.

Respecto de su personal que preste tareas presenciales será de aplicación lo dispuesto anteriormente en cuanto a los límites dispuestos para las zonas de aislamiento y distanciamiento, sujeto al espacio físico y condiciones edilicias.

El desplazamiento quedará sujeto a lo que indique la normativa jurisdiccional aplicable en cada jurisdicción.

3- Otras actividades llevadas a cabo fuera de las oficinas:

- **Preventores:** En cumplimiento del compromiso de la industria aseguradora de fomentar y mantener lo máximo posible el trabajo remoto para preservar la salud de sus empleados, sus clientes y la sociedad en general, se realizarán las gestiones prioritariamente en forma virtual, habilitando la cantidad de personal estrictamente necesaria para actuar en forma presencial únicamente cuando el área de prevención de la ART determine que la gestión no pueda resolverse en forma virtual. En tal sentido, el área de prevención de la ART evaluará la conveniencia de la intervención presencial considerando las ventajas y desventajas en el caso concreto y adicionalmente se haya coordinado con el empleador para asegurar que se permitirá el ingreso al establecimiento.

En los casos señalados precedentemente, en los que imperativamente se requiera actividad presencial fuera de las oficinas, la misma se realizará conforme el protocolo o

las recomendaciones propias de la actividad de los preventores que tuviera cada ART. Se evitará en la medida de lo posible o se reducirá al mínimo el manejo de papeles, como así también el requerimiento de firmas ológrafas, reemplazándose por otros medios habilitados en la emergencia actual.

- **Verificadores de siniestros:** La actividad se limitará a aquellos casos de siniestros que no puedan resolverse en forma virtual. Las actividades presenciales fuera de las oficinas por parte de los verificadores de siniestros propios de la aseguradora o contratados, se limitará para realizar aquellas que sean indispensables y no puedan resolverse en forma virtual y de conformidad a los protocolos propios y del lugar donde se requiera la verificación.

SUSPENSION DEL DEBER DE ASISTENCIA:

Conforme lo establecido en la Res. MTEySS Nro. 207/2020 y modificatorias y lo dispuesto en el art. 24 del Decreto 875/2020 PEN, y aquellos que en el futuro lo reemplacen están dispensados del deber de asistencia al lugar de trabajo, en las condiciones allí establecidas de:

- Mayores de 60 años, excepto que sea considerado esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento o sea trabajador del sector salud.
- Trabajadoras embarazadas.
- Trabajadores incluidos en grupos de riesgo que define la autoridad sanitaria nacional y conforme las actualizaciones que vaya realizando la misma.
- Hayan tenido síntomas compatibles con el virus en los últimos 14 días. Los síntomas correspondientes a la enfermedad serán los que determine el Ministerio de Salud de la Nación.
- Hayan tenido contacto directo y estrecho con personas con COVID-19 positivo en los últimos 14 días.

Asimismo, en los términos de lo dispuesto en la normativa referenciada anteriormente se encuentran dispensadas de la asistencia presencial a aquellas personas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado de niños, niñas o adolescentes.

Las partes acuerdan que las dispensas de asistencia al lugar de trabajo se adecuaran en forma automática conforme lo determine la normativa emanada de la Autoridad Nacional.

La totalidad de las personas que cumplan las funciones presenciales que se asignen, deberán efectuar la declaración jurada de salud de acuerdo a las normativas vigentes en cada jurisdicción. Se recomienda que todo el personal cuente con la aplicación de la vacuna antigripal 2020.

COMUNICACIÓN A LOS TRABAJADORES

Las Empresas se comprometen en comunicar a sus trabajadores lo dispuesto por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo en la Res SRT 29/2020 (recomendaciones y medidas de prevención en los ámbitos laborales y afiche digital) y en la Disposición GG 5/20 de recomendaciones especiales para: 1) trabajadores exceptuados del cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio, 2) el desplazamiento hacia y desde su trabajo, 3) utilización de elementos de protección personal y 4) correcta colocación y retiro de protector respiratorio.

El presente protocolo será comunicado al personal, generando los canales de comunicación y de capacitación pertinentes en beneficio de la salud de los trabajadores.

TRABAJO A DISTANCIA

La Industria aseguradora se compromete a disponer del trabajo remoto según la situación en que se encuentre cada jurisdicción (DISPO o ASPO), para preservar la salud de sus empleados, sus clientes y la sociedad en general.

Se recuerda y ratifica que cada empleador deberá dar cumplimiento con la Resolución SRT 21/20 sobre modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia.

SITUACION FRENTE A LA PRESENCIA DE SÍNTOMAS DE TRABAJADOR EXCEPTUADO DE AISLAMIENTO

Frente a la presencia de síntomas o la confirmación de la enfermedad se cumplirán inmediatamente con las siguientes acciones para garantizar la salud de todos y permitir la continuidad de la actividad del área respectiva, siguiéndose las instrucciones que imparta la cobertura médica o la autoridad sanitaria competente:

- **Trabajador presencial con síntomas:** En el caso de que un trabajador que se encuentre cumpliendo funciones presenciales en el ámbito de la empresa, comience a presentar síntomas compatibles con el COVID, deberá ser considerado como CASO SOSPECHOSO debiendo consultar en forma inmediata con su cobertura médica y notificar la situación en forma urgente a RRHH y Salud Ocupacional de cada empresa.

Asimismo deberá aislarse hasta que su cobertura médica confirme o descarte la sospecha y se lleve a cabo el protocolo sanitario correspondiente. Finalmente el área de RRHH y Salud Ocupacional comunicarán el reingreso a la actividad, habiendo cumplido el Protocolo correspondiente.

- **Contacto estrecho de trabajador sospechoso con otros trabajadores y situación en caso de confirmación:** Si el trabajador en cuestión estuvo en CONTACTO ESTRECHO con otros trabajadores en el ámbito de la empresa (entendiendo como CONTACTO ESTRECHO la falta de distanciamiento s/normativa vigente y haber estado más de quince minutos sin el uso de elementos de protección), deberán aislarse preventivamente hasta que se confirme o se descarte su sospecha. La confirmación del virus determinará que los trabajadores ó trabajador sigan permaneciendo en aislamiento por el término de 14 días a contar desde el día del contacto. Si se descartara la patología, no hay impedimento alguno para seguir trabajando.
- **Trabajadores que no tuvieron contacto estrecho con un trabajador sospechoso o confirmado:** Por otro lado, los trabajadores que no tuvieron contacto estrecho, serán considerados como CONTACTOS DE BAJO RIESGO, debiendo continuar su tarea

presencial. Sólo se controlarán sus síntomas durante 14 (catorce) días, siempre y cuando el sospechoso se haya confirmado.

- **Conviviente del grupo familiar del trabajador:** En cuanto a la presentación de síntomas compatibles con COVID de algún conviviente del grupo familiar del trabajador con tareas presenciales en la empresa, el mismo deberá cesar en sus funciones y comenzará su aislamiento por considerarse CONTACTO ESTRECHO de un caso sospechoso hasta tanto se confirme o se descarte la presencia del virus. Si se confirma debe cumplir con el aislamiento de los 14 (catorce) días y si se descarta, puede retornar al trabajo en el momento inmediato a la confirmación.

Con este objetivo nos hemos comprometido a aplicar y cumplir los siguientes puntos que se adecuarán a los requerimientos que cada jurisdicción establezca.

1. Ingreso restringido del público relacionado a la capacidad operativa de la unidad, con un espacio interior de espera igual o menor al número de puestos activos, siempre respetando la distancia de seguridad sanitaria entre los clientes, de éstos en relación a los trabajadores, así como entre los propios trabajadores.
2. Limpieza y desinfección: se instrumentará la limpieza y desinfección de los puestos de atención al público, cada una hora. Tarea que coincidirá con el “turno de lavado de manos” del trabajador a cargo del puesto donde se realiza la tarea.
3. Aireación del inmueble: Mantener los espacios ventilados para permitir el recambio de aire. Si se trata de ventilación artificial, incrementar el porcentaje de aire intercambiado con el exterior lo máximo que el sistema permita. Realizar frecuentemente la limpieza y recambio de filtros.
4. Limpieza total de pisos como lo recomienda la OMS (dos trapeados) antes del inicio del ingreso del público y personal.
5. Provisión de elementos de protección individual a saber: alcohol en gel, barbijo, jabón

líquido antibacterial. Se recomienda que el barbijo y demás elementos de protección sean descartados en un contenedor o cesto de uso exclusivo para estos elementos, el que deberá estar claramente identificado.

6. Colocación de separadores/mampara, en los puestos de atención al público, que protejan tanto al trabajador como al usuario, estableciendo una barrera física a la posibilidad de contagio vía expulsión de gotas.
7. Guarda estricta del distanciamiento interpersonal, tanto de trabajadores como de usuarios a la **distancia mínima** 1,50 mts. en ámbitos ventilados, y 2 mts. en los cerrados como lobbies y puestos de caja.
8. Curso presencial o a distancia sobre manejo y utilización de los elementos asignados.
9. Instrucción a las autoridades y seguimiento de los responsables de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores en los lugares de trabajo.
10. Campaña de afiches, señaladores, propaganda en medios tendientes al uso racional de las tecnologías a distancia.
11. Mantenimiento de la modalidad de trabajo conforme Res MTEySS 207/2020
12. A las personas que posean contacto con el público asistente, además de las medidas de higiene y protección generales se les brindará un kit de desinfección compuesto por alcohol en gel, descartables, barbijos e indicándose el periodo de recambio de tales elementos. Se recomienda que luego de cada atención se proceda a la desinfección del espacio de atención utilizado.
13. El personal que cumpla funciones fuera de las oficinas de la aseguradora deberá contar con el kit de alcohol en gel, elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón, y pulverizador de alcohol para desinfección.

-
- 14.** La totalidad de las personas que asistan a la empresa deberán ingresar con barbijo en forma obligatoria.
- 15.** Se priorizará el uso de transporte privado cuando ello sea posible y cada empresa podrá coordinar con sus empleados la modalidad de aplicación. El uso del transporte público quedara sujeto a lo que determine la normativa aplicable en el ámbito nacional y en cada jurisdicción. En cuanto no se encuentre autorizado el uso del transporte público para la asistencia a cumplir funciones presenciales, quedarán a cargo de la empresa empleadora los mayores gastos que irroge el trabajador para asistir por medios de transporte privado para el desarrollo de sus tareas.
- 16.** Como medida preventiva, en esta etapa de flexibilización gradual, se recomienda la medición de la temperatura corporal de los empleados al ingreso de la jornada laboral. En caso que la temperatura corporal supere los 37.5° el trabajador no podrá ingresar a prestar funciones.
- Si el trabajador presenta síntomas del COVID-19 se solicitará inmediatamente atención médica y se seguirán las pautas que indique la autoridad sanitaria de cada jurisdicción, a saber: 107 CABA, 148 Provincia de Bs. As o los teléfonos de contacto del resto de las jurisdicciones que podrá encontrarse en el siguiente link: www.argentina.gob.ar/coronavirus/telefonos.
- Además, habrá de informarse sobre la situación al área de RRHH y/o medicina laboral, a fin de que registre el incidente, considere si la persona estuvo en contacto con otros compañeros, se adopten las medidas preventivas pertinentes.
- 17.** En las empresas que se encuentren en las jurisdicciones que han autorizado la actividad, y en la medida que las dotaciones lo permitan, se procurará establecer grupos de trabajo presenciales, cuyo número de integrantes esté conformado en relación a lo que disponga la norma local y lo establecido en el apartado 1 del presente Protocolo (Tareas que se desarrollarán y modalidad de trabajo en las oficinas de las aseguradoras). Se procurará, en la medida que la estructura y la necesidad de cada compañía lo permita, el desempeño de las tareas por 14 días, para luego ser reemplazados por otro grupo similar en número, por igual período. Generándose de esta forma la rotación pertinente. Detectado síntomas o presencia de COVID9, se aplicará el procedimiento indicado ut

supra.

18. En cuanto sea posible y conforme a las tareas a desarrollar, las empresas habilitarán jornadas flexibles de trabajo con el propósito de desalentar los traslados en horarios pico.
19. Las empresas informarán a la representación gremial, la cantidad de integrantes de los equipos rotativos que desarrollarán tareas en las distintas áreas, así como darán a conocer a los representantes de los trabajadores las medidas de prevención e higiene y seguridad implementadas.

Se llevarán a cabo gestiones ante los municipios, reparticiones públicas, fuerzas de seguridad pública, defensa civil y a quién corresponda para velar por el distanciamiento interpersonal, la seguridad edilicia y de las personas.

Juan Carlos Mosquera
Pte. ADIRA

Gonzalo Santos Mendiola
Pte. AACS

Carlos Grandjean
Pte. ADEAA

Alfredo González Moledo
Pte. AACMS

María Inés Guzzi
Pte. AVIRA

Mara Bettiol
Pte. UART

Jorge Alberto Sola
Sec. Gremial y Relac. Lab.
Sindicato del Seguro

Jorge Paganucci
Pte. ASCAP

Agustina Decarre
Pte. FAPASA