



11 de mayo 2020

## **Protocolo COVID-19 para la Industria Aseguradora**

### **INTRODUCCION**

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 somos conscientes de que estamos atravesando un escenario complejo y sin precedentes, no solo como mercado, sino fundamentalmente como país y como sociedad, afrontando el impacto de un problema sanitario de escala mundial.

Es por ello que hemos aplicado todas las directrices emanadas del Poder Ejecutivo Nacional inherentes a la salvaguarda de todos los actores de los que día a día hacemos al quehacer de nuestra actividad aseguradora, utilizando en forma intensiva todas las herramientas tecnológicas que hoy permiten canalizar un muy importante volumen de tareas en forma remota.

Sin embargo, la progresiva apertura de algunas actividades fundamentales y la nueva estrategia del DNU 408/20 en cuanto a la evaluación que por regiones se hará para permitir la apertura gradual de otras actividades, a fin de mantener funcionando el entramado socio económico, también requiere del soporte necesario que nuestra industria debe asegurar.

En este marco, en un trabajo conjunto entre las representaciones empresarias, los productores asesores y los representantes de los trabajadores, y con el objeto de permitir el fluir razonable de las actividades en nuestra industria como respaldo del resto de la actividad económica que está funcionando, hemos elaborado el presente protocolo de trabajo para esta emergencia, 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 debe primar la plena vigencia del aislamiento social, preventivo y obligatorio en cuanto sea posible, siendo ese 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 teletrabajo.



- 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.

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

- Hasta un 10% en AMBA
- Hasta un 20% en el resto de las ciudades
- Se exceptuará de esta limitación a aquellas oficinas situadas en ciudades previstas en el art 3 del Decreto 459/2020 (B.O. 11/05/2020)

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

Teniendo en cuenta su lugar de residencia y el ámbito de cobertura de sus clientes. En los grandes centros urbanos se propone su desplazamiento de acuerdo al siguiente encuadre: Matriculas pares lunes y miércoles y Matriculas impares martes y jueves. Sin autorización los viernes. Esto sucederá siempre que las autoridades de aplicación jurisdiccional lo permitan de acuerdo a la vigencia de las reglamentaciones.

Centros urbanos incluidos: AMBA.

Resto del país circulación sin restricciones, conforme a las normativas locales vigentes. Los PAS priorizarán el uso de transporte privado o medios individuales para circular, evitando los medios masivos o transporte público cuando ello sea posible.

## **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 y siempre y cuando haya existido



previamente una denuncia, por parte de un trabajador cuya actividad fue declarada esencial, motivada en incumplimientos concernientes a la presencia de riesgos relacionados con el virus del Covid-19. 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 propio de la actividad de los preventores. 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, reemplazándolo 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.

#### **EXCLUSIONES:**

Quedan excluidas de realizar tareas las personas listadas en la Resolución MTESS Nro.207/2020 en las condiciones allí establecidas:

- Mayores de 60 años.
- Trabajadoras con embarazo en curso.
- Hayan ingresado al país proveniente del exterior en los últimos 14 días.
- Hayan tenido síntomas compatibles con el virus en los últimos 14 días.
- Hayan tenido contacto directo con personas ingresadas desde el exterior en los últimos 14 días, o hayan éstas manifestado síntomas compatibles con el Coronavirus en los últimos 14 días.
- Posean las enfermedades preexistentes de riesgo determinadas por la autoridad pública.

El presente listado se ampliará o reducirá en cumplimiento de la Resolución MTESS Nro. 207/2020 y las normas que eventualmente amplíen o reduzcan el universo en cuestión y sus condiciones.

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.

## TELETRABAJO

La Industria aseguradora se compromete a fomentar y mantener lo máximo posible el trabajo remoto en esta coyuntura, 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 SINTOMAS DE TRABAJADOR EXCEPTUADO DE AISLAMIENTO

En el caso de que cualquier trabajador se encuentre cumpliendo funciones presenciales en el ámbito de la empresa –o su grupo familiar conviviente- presente síntomas compatibles con la enfermedad deberá notificarlo en forma urgente y cesar en forma inmediata de cumplir funciones, procediéndose al aislamiento obligatorio por el plazo de 14 días. Igual medida se tomará con todo el personal que se encuentre desarrollando funciones en el sector donde cumplió tareas el trabajador, como así también los demás trabajadores que hayan tenido contacto directo con el mismo, todo ello por el plazo de 14 días.

Se comunicará esta situación en forma inmediata a las autoridades sanitarias de contralor facilitando toda la información necesaria para el seguimiento y control correspondiente. También se dará curso informativo a la Obra Social del Sindicato del Seguro (OSSEG), en la medida que el trabajador se encuentre afiliado a dicha obra social.



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. En los puestos de atención al público se agregarán guantes. Se recomienda que el barbijo, los guantes 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 estricto de las licencias para personas de riesgo y por cuidado de hijo en edad escolar, con íntegro goce de salarios.
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, lavandina, pañuelos descartables, barbijos y guantes, 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, guantes, 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.
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 ° 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](http://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 autorizadas, y en la medida que las dotaciones lo permitan tanto en cantidad o bien por las restricciones sanitarias de este mismo protocolo, se establecerán grupos de trabajo presenciales, cuyo número de integrantes estará conformado en relación al aislamiento administrado autorizado. Desempeñarán sus tareas por 14 días, siendo luego 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.

Alejandro Simón  
**Pte. ADIRA**

Gonzalo Santos Mendiola  
**Pte. AACS**

Carlos Grandjean  
**Pte. ADEAA**

Alfredo González Moledo  
**Pte. AACMS**

Mauricio Zanatta  
**Pte. AVIRA**

Mara Bettiol  
**Pte. UART**

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

Jorge Paganucci  
**Pte. ASCAP**

Jorge Zottos  
**Pte. FAPASA**