



**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 10000892 DE 2020**

**( - 8 JUN 2020 )**

Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en entidades del Sector Financiero, Asegurador y Bursátil vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

**EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, de las conferidas en el artículo 1º del Decreto Legislativo 539 de 2020 y,

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 2 de la Constitución Política prevé que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales y de los particulares.

Que la Ley 1751 de 2015, en su artículo 5, establece que el Estado es responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, y en su artículo 10, señala como deberes de las personas frente al derecho fundamental a la salud, los de *"propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad"* y *"actuar de manera solidaria ante situaciones que pongan en peligro la vida y la salud de las personas"*.

Que el 11 de marzo de 2020, la OMS declaró que el brote de Coronavirus COVID-19 es una pandemia, esencialmente por la velocidad en su propagación e instó a los Estados a tomar acciones urgentes y decididas para la identificación, confirmación, aislamiento, monitoreo de los posibles casos y el tratamiento de los casos confirmados, así como la divulgación de las medidas preventivas, todo lo cual debe redundar en la mitigación del contagio.

Que, con base en la declaratoria de pandemia, mediante Resolución 385 de 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social decretó la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, con el fin de prevenir y controlar la propagación del Coronavirus COVID-19 en el territorio nacional y mitigar sus efectos.

Que la Organización Internacional del Trabajo en comunicado del 18 de marzo de 2020 instó a los Estados a adoptar medidas urgentes para i) proteger a los trabajadores y empleadores y sus familias de los riesgos para la salud generados por el Coronavirus COVID-19; ii) proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo; iii) estimular la economía y el empleo, y iv) sostener los puestos trabajo y los ingresos, con el propósito respetar los derechos laborales, mitigar los impactos negativos y lograr una recuperación rápida y sostenida.

Que la evidencia muestra que la propagación del coronavirus COVID-19 continúa, a pesar de los esfuerzos estatales y de la sociedad, y en consecuencia, al no existir medidas farmacológicas como la vacuna y los medicamentos antivirales, son las medidas no

- 8 JUN 2020

RESOLUCIÓN NÚMERO 000892 DE 2020 HOJA N° 2

*Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en entidades del Sector Financiero, Asegurador y Bursátil vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia"*

farmacológicas las que tienen mayor costo/efectividad. Esas medidas incluyen la higiene respiratoria, el distanciamiento social, el autoaislamiento voluntario y la cuarentena, medidas que se deben mantener.

Que por medio de los Decretos 457 del 22 de marzo, 531 del 8 de abril, 593 del 24 de abril y 636 del 6 de mayo, todos de 2020, el Gobierno nacional impartió instrucciones, en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia, para el mantenimiento del orden público y, dadas las circunstancias y medidas de cuidado para preservar la salud y la vida, garantizar el abastecimiento y disposición de alimentos de primera necesidad y de servicios que por su misma naturaleza no deben interrumpirse, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todos los habitantes del territorio nacional pero permitió el derecho de libre circulación de las personas que allí se indican.

Que el Decreto Legislativo 539 del 13 de abril de 2020, estableció que durante el término de la emergencia sanitaria este Ministerio será el competente para expedir los protocolos que sobre bioseguridad se requieran para todas las actividades económicas, sociales y sectoriales que se encuentran autorizadas, a fin de mitigar, controlar y evitar la propagación de la pandemia y realizar su adecuado manejo.

Que, en desarrollo de lo anterior, este Ministerio expidió la Resolución 666 del 24 de abril de 2020, a través del cual se adoptó el protocolo general de bioseguridad para todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública y su correspondiente anexo técnico.

Que el numeral 30 del artículo 3 del Decreto 636 de 2020 indica que se permite el derecho de circulación de las personas que realicen actividades en "*La prestación de servicios: (i) bancarios, (ii) financieros, (iii) de operadores postales de pago, (iv) profesionales de compra y venta de divisas, (v) (...)*".

Que analizadas las condiciones particulares que rodean esas actividades y de acuerdo con la información suministrada por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien además manifestó que se socializó la propuesta con los sectores a los que les será aplicable el presente acto administrativo, este Ministerio elaboró el protocolo de bioseguridad especial que debe ser aplicado en el sector, el cual se adopta mediante la presente resolución y es complementario al protocolo general, adoptado mediante la Resolución 666 de 2020.

En mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE

**Artículo 1. Objeto.** 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.

**Parágrafo.** Este protocolo es complementario al adoptado mediante la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 y a las demás medidas que los responsables de cada oficina o sucursal crean necesarias.

**Artículo 2. Vigilancia del cumplimiento del protocolo.** De acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo 539 de 2020, la vigilancia del cumplimiento de este protocolo

- 8 JUN 2020

RESOLUCIÓN NÚMERO 0000892 DE

2020

HOJA N° 3

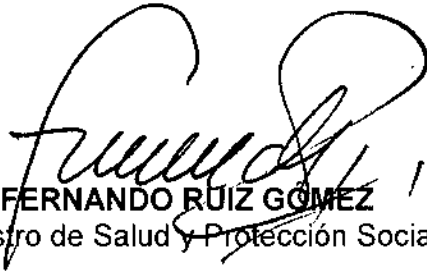
*Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en entidades del Sector Financiero, Asegurador y Bursátil vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia"*

está a cargo de la secretaría o entidad municipal o distrital que corresponda a esta actividad económica, del municipio o distrito en donde funciona cada oficina o sucursal, sin perjuicio de la vigilancia que sobre el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores realice el Ministerio del Trabajo, ni de las competencias de otras autoridades.

**Artículo 3. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C. a los, - 8 JUN 2020

  
**FERNANDO RUIZ GÓMEZ**  
Ministro de Salud y Protección Social

Aprobó:  
Dirección de Promoción y Prevención *ala*  
Viceministerio de Salud Pública y Prestación de Servicios *hy.*  
Dirección Jurídica *h*

*Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en entidades del Sector Financiero, Asegurador y Bursátil vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia"*

## ANEXO TÉCNICO

### 1. Objetivo

Orientar, en el marco de la pandemia por el nuevo Coronavirus COVID-19, las medidas generales de bioseguridad que deben adoptar las entidades que hacen parte del Sector Financiero, Asegurador y Bursátil, vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano durante el desarrollo de todas sus actividades.

### 2. Medidas generales de bioseguridad

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. Medidas adicionales de bioseguridad.

#### 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, tulas 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. Modalidades de trabajo

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.

*Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en entidades del Sector Financiero, Asegurador y Bursátil vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia"*

- 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 inmunosuprimidos, 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 Medidas preventivas y de protección en la prestación de servicios bajo la modalidad no presencial**

Los responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la asesoría de la ARL, realizarán las recomendaciones a los puestos de trabajo que se realicen de manera no presencial, con el fin de establecer las necesidades de capacitación, fortalecimiento, innovación, interés, metodologías y herramientas a utilizar para que el trabajo en casa o trabajo remoto se realice en las mejores condiciones posibles. Adicionalmente, se presentan recomendaciones para fomentar el trabajo colaborativo, e incentivar el interés de trabajo en casa:

- a. Promover la salud mental de los trabajadores a través de la evaluación y seguimiento de manifestaciones o reportes de signos y síntomas en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de Salud en el Trabajo (vigilancia del riesgo psicosocial en el trabajo).
- b. Difundir el material de comunicación generado por las ARL, las cajas de compensación familiar, EPS y autoridades sanitarias y de gobierno, a los trabajadores.

#### **4.2 Medidas preventivas y de protección en la prestación de servicios bajo la modalidad presencial:**

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 trabajadores. 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, etc. frente a la situación de pandemia.

*Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en entidades del Sector Financiero. Asegurador y Bursátil vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia"*

- 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 Trabajo. El personal que atiende público deberá usar tapabocas y guantes.
- k. Para aquellos funcionarios que operen en los call center 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 pañó 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 señaladores 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 de piso en 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.

#### **4.3 Medidas especiales de protección en oficinas y sucursales:**

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 frecuente.
- 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 digiturnos 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.

- 8 JUN 2020

*Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en entidades del Sector Financiero, Asegurador y Bursátil vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia"*

- 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.

#### 4.4 Medidas de prevención 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 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.

#### 4.5 Medidas de prevención 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. Manejo de 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. Plan de comunicaciones.

- 8 JUN 2020

RESOLUCIÓN NÚMERO 000892 DE

2020

HOJA N° 8

*Continuación de la resolución "Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en entidades del Sector Financiero, Asegurador y Bursátil vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia"*

- 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.