

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Objetivos</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. Alcance</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3. Responsabilidades</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4. ¿Qué es COVID-19?</b>   | <b>6</b>  |
| <b>5. ¿Cuáles son los síntomas del Coronavirus?</b>   | <b>6</b>  |
| <b>6. Grupos de riesgos</b>   | <b>6</b>  |
| <b>7. Enfoque de medidas de Bioseguridad COVID-19</b>                                       | <b>7</b>  |
| <b>8. Protección y Prevención COVID-19</b>  | <b>8</b>  |
| <b>8.1. Equipo de protección personal</b>   | <b>9</b>  |
| <b>8.2. Desinfección y sanitización</b>   | <b>11</b> |
| <b>9. Protocolo retorno al trabajo</b>  | <b>13</b> |
| <b>9.1. Previo ingreso a oficinas</b>   | <b>13</b> |
| <b>9.2. Pasos para seguir al ingresar a las oficinas</b>                                    | <b>14</b> |
| <b>9.3. Uso de espacios comunes</b>   | <b>15</b> |
| <b>9.4. Personal de limpieza</b>  | <b>16</b> |
| <b>9.5. Personal que manipula alimentos</b>   | <b>17</b> |
| <b>9.6. Efectividad de aplicar distanciamiento social con Aires Acondicionado</b>           | <b>17</b> |
| <b>9.7. Protocolo ingreso de clientes y visitas a oficinas</b>                              | <b>18</b> |
| <b>9.8. Saludos y presentaciones personales</b>   | <b>19</b> |
| <b>9.9. Cómo desarrollar reuniones</b>  | <b>19</b> |
| <b>9.10. Viajes de trabajo</b>  | <b>19</b> |
| <b>9.11. Asistencia a capacitaciones</b>  | <b>19</b> |
| <b>9.12. Tratamiento de bajas médicas</b>   | <b>19</b> |
| <b>9.13. Tratamiento de vacaciones, permisos y licencias</b>                                | <b>19</b> |
| <b>9.14. Ingreso o permanencia fuera de horario laboral</b>                                 | <b>20</b> |
| <b>9.15. Uso de transporte público</b>  | <b>20</b> |
| <b>9.16. Implementación de seguridad en oficinas</b>  | <b>20</b> |
| <b>10. Teletrabajo</b>  | <b>23</b> |
| <b>10.1. Recursos necesarios para el teletrabajo</b>  | <b>23</b> |
| <b>10.2. Buenas prácticas para evitar distracciones y ser más productivo Durante el TT.</b> | <b>23</b> |
| <b>10.3. Ergonomía en el trabajo</b>  | <b>24</b> |
| <b>10.4. Organiza tu trabajo para compatibilizar tu vida familiar</b>                       | <b>24</b> |
| <b>10.5. Ubicación del equipo de trabajo y medio ambiente de trabajo</b>                    | <b>24</b> |
| <b>10.6. Sillas y mesas de trabajo</b>  | <b>24</b> |
| <b>10.7. Monitor, teclado, mouse y accesorios ergonómicos</b>                               | <b>24</b> |
| <b>10.7. Monitor, teclado, mouse y accesorios ergonómicos</b>                               | <b>25</b> |
| <b>10.8. Pausas activas y uso del celular</b>   | <b>26</b> |
| <b>10.9. Habilidadación y configuración de herramientas de trabajo</b>                      | <b>26</b> |
| <b>10.10. Horarios y cumplimiento de actividades</b>  | <b>26</b> |
| <b>11. Servicio Médico Laboral</b>  | <b>26</b> |
| <b>11.1. Procedimiento para la atención médica</b>  | <b>26</b> |
| <b>11.2. Procedimiento atención médica en situación de emergencia local o Nacional</b>      | <b>27</b> |
| <b>11.3. Atención primaria de pacientes</b>   | <b>27</b> |
| <b>11.4. Bioseguridad del consultorio médico</b>  | <b>28</b> |
| <b>11.5. Detección y tratamiento de pacientes con sintomatología compatible COVID-19</b>    | <b>28</b> |
| <b>11.5. Protocolo en caso sospechoso con sintomatología compatible de COVID-19</b>         | <b>28</b> |
| <b>11.5. Protocolo en caso sospechoso c/contacto directo de caso confirmado</b>             | <b>29</b> |
| <b>11.5. Protocolo en caso confirmado de COVID-19</b>                                       | <b>29</b> |
| <b>11.5. Rechazo a posturas discriminatorias</b>  | <b>29</b> |

|  |    |
|--|----|
| 11.6. Vigilancia Médica y Canales Comunicación                                   | 29 |
| 12. Bienestar Personal Covid-19  | 30 |
| 13. Anexos   | 33 |
| 13.1. Flujograma Protocolo para ingreso a la compañía y activación para COVID-19 | 33 |
| 13.2. Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles de Covid-19  | 34 |
| 13.3. Cuestionario p/trabajadores con sospecha y/o contacto c/paciente COVID-19  | 37 |
| 13.4. Formato informe médico   | 38 |

## 1. OBJETIVO

- Proteger la salud de los colaboradores del Grupo Asegurador Alianza.
- Tomar las medidas de bioseguridad necesarias para prevenir el contagio y avance de la pandemia.
- Reiniciar las actividades de la compañía para cumplir con la atención a los clientes.

## 2. ALCANCE

El presente Manual de Bioseguridad incluye las medidas a tomar durante la emergencia por la pandemia del COVID-19, dirigido a todo el personal de Grupo Asegurador Alianza, con el propósito de velar por la salud de todos los colaboradores, mediante la implementación de un conjunto armonizado de medidas de prevención y control del virus.

## 3. RESPONSABILIDADES

El presente Manual de Bioseguridad incluye las medidas a tomar durante la emergencia por la pandemia del COVID-19, dirigido a todo el personal de Grupo Asegurador Alianza, con el propósito de velar por la salud de todos los colaboradores, mediante la implementación de un conjunto armonizado de medidas de prevención y control del virus.

### 3.1. GERENCIA GENERAL/DIRECCION EJECUTIVA

Hacer cumplir todo lo descrito en el presente protocolo.

### 3.2. GERENCIAS NACIONALES Y GERENCIAS REGIONALES

- Ejecutar en sus regionales y áreas de trabajo todas las medidas de bioseguridad que describe el presente protocolo y las medidas sanitarias promulgadas por el gobierno nacional, de acuerdo con las condiciones de riesgo definidas por las autoridades competentes.
- Coordinar con la Gerencia de Talento Humano la provisión de los equipos de protección personal (EPP's) y materiales de bioseguridad.
- Hacer seguimiento al cumplimiento del presente protocolo y todas las medidas de bioseguridad emitidas por las autoridades competentes.

### 3.3. GERENCIA DE TALENTO HUMANO

- Velar por cumplimiento del presente protocolo.
- Coordinar con las Gerencias Nacionales y Regionales el retorno a las actividades laborales, de acuerdo con las condiciones de riesgo definidas por las autoridades competentes y conforme al sistema de trabajo definida por la compañía.
- Hacer seguimiento a la dotación de Equipo de Protección Personal y materiales de bioseguridad a nivel nacional.
- Hacer seguimiento a la gestión de salud implementada para el COVID-19.
- Establecer lineamientos para la protección de la Seguridad y Salud de los colaboradores del grupo Grupo Asegurador Alianza
- Dar el soporte necesario a las distintas Gerencias ante cualquier necesidad que surja durante la emergencia Sanitaria.
- Hacer el seguimiento y envío de los reportes correspondientes al Comité de Gerentes y Fidelidade.

### 3.4. JEFATURA NACIONAL DE GESTIÓN Y DESARROLLO

- Difundir el Presente Manual y capacitar en los temas relacionados con el COVID-19, utilizando la Plataforma de capacitación.
- Ejecutar el plan comunicacional para la prevención e información del COVID-19.
- Identificar según la base de datos el personal vulnerable al Covid-19 con enfermedades base, personal o más a 60 años y mujeres embarazadas quienes realizarán teletrabajo.
- Preparar los reportes estadísticos de datos del COVID-19 de Bolivia y Paraguay, y reportes internos de seguimiento a estado de salud física y bienestar personal de los colaboradores de la compañía.

### 3.5. ANALISTA SENIOR DE GESTIÓN Y DESARROLLO

- Desarrollar el plan comunicacional para la prevención e información del COVID-19.
- Organizar eventos virtuales con los colaboradores de la compañía para desarrollar actividades de gimnasia laboral ejercicios de calistenia.

### 3.6. MEDICO LABORAL

- Hacer cumplir el protocolo para los casos sospechosos y casos confirmados del personal de la compañía.
- Ejecutar el plan de salud implementada para el COVID-19.
- Hacer seguimiento diario del REGISTRO DETECCIÓN DE SÍNTOMAS COVID-19 y las acciones de soporte en el área de salud física y apoyo en el estado personal de los colaboradores, y/o derivación a los profesionales correspondientes.
- Elaborar reporte diario de salud.

### 3.7. GERENCIAS Y JEFATURAS DE SUCURSALES

- Implementar las medidas de Bioseguridad en las Sucursales de acuerdo con las condiciones de riesgo definidas por las autoridades competentes.
- Hacer seguimiento de la dotación de los EPP'S y materiales de bioseguridad y coordinar con el departamento de Servicios Generales la provisión que corresponda.

### 3.8. SERVICIOS GENERALES

- Realizar la compra de los EPP de Bioseguridad para todo el personal para su dotación diaria mientras esté en vigencia la Emergencia Sanitaria.
- Realizar la compra de los EPP de Bioseguridad para el personal de atención al cliente en oficina, atención al cliente fuera de oficina y personal core y soporte.
- Realizar la compra de Insumos y equipos de Bioseguridad: protectores de escritorio, protectores faciales, bandejas de desinfección de zapatos, alcohol en gel, entre otros, que permitan contener y prevenir el contagio del COVID-19.

### 3.9. COLABORADORES

- Cumplir estrictamente todas las medidas de bioseguridad del presente protocolo.
- Preservar su seguridad y salud para evitar contagios dentro y fuera de las instalaciones de la compañía.

### 4. ¿QUÉ ES COVID-19?

COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (1)

### 5. ¿CUÁLES SON LOS SÍNTOMAS DE COVID-19?

Los síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran en mal estado. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen COVID-19 desarrollan una enfermedad grave y tienen dificultad para respirar.

Los síntomas de COVID-19 son:

- Fiebre
- Tos
- Cansancio
- Congestión nasal
- Dificultad Respiratoria
- Dolor muscular
- Dolor de garganta
- Pérdida de olfato o gusto
- Dolor de Cabeza
- Diarrea

Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave.

### 6. GRUPOS DE RIESGO (ENFERMEDADES DE BASE)

Los adultos mayores y las personas con afecciones subyacentes graves, como enfermedades cardíacas o pulmonares o diabetes, tienen mayor riesgo de presentar complicaciones graves a causa del COVID-19. Existe mayor vulnerabilidad en personas con sistema inmunológico deprimido mayores a 65 años o por condiciones de salud preexistentes como ser:

- Enfermedades respiratorias crónicas.
- Enfermedades Cardiovasculares
- Hipertensión
- Diabetes
- Cáncer
- Sida
- Obesidad mórbida
- Enfermos crónicos del riñón o hígado
- Sistema inmunológico deprimido

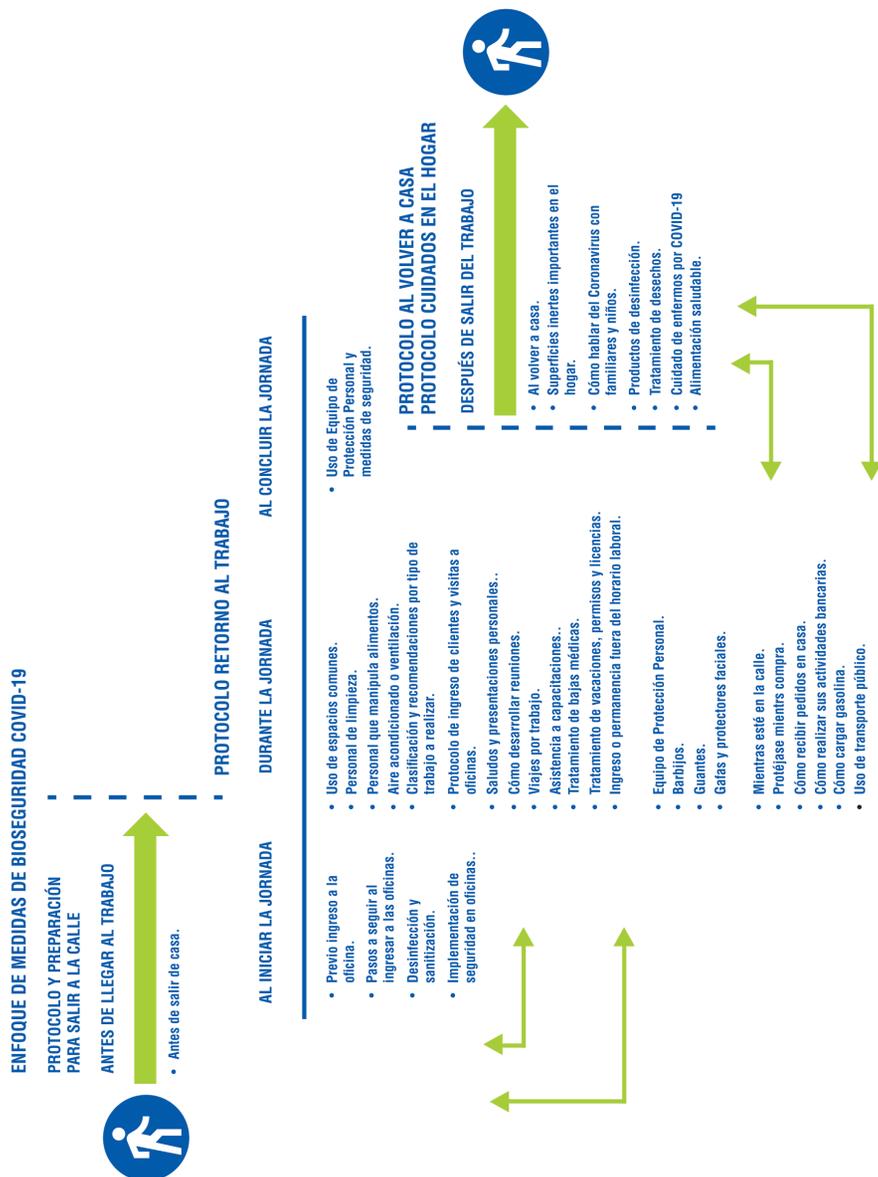
En cuanto a las mujeres embarazadas no significa que necesariamente tengan el sistema

(1) Fuente: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

inmunológico susceptible para viralizar la enfermedad, sin embargo, los cambios del sistema inmunológico durante el embarazo pueden contribuir al desarrollo de síntomas severos de COVID-19, lo cual pudiera ser igual las condiciones de riesgo de personas adultas mayores.

## 7. ENFOQUE DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD COVID-19

Las medidas de bioseguridad Covid-19 del presente protocolo considera 5 enfoques que abarcan todas las medidas y precauciones, que se deben cumplir estrictamente para el resguardo y preservación de la vida y la salud de todos los colaboradores de la compañía.



## 8. PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN COVID-19

El virus se propaga principalmente de persona a persona por contacto con gotículas del virus que pueden terminar en la boca o en la nariz de quienes se encuentran cerca o posiblemente ser inhaladas hasta llegar a los pulmones.

La mejor manera de prevenir la enfermedad es evitar la exposición a este virus, se han determinado las siguientes medidas para disminuir el riesgo de contagio: (2)

- Distanciamiento Social de 1.5 metros.
- Lavarse frecuentemente bien las manos con agua y jabón.
- Cubrirse la nariz y boca con pañuelos desechables o con el ángulo del codo cuando se estornude.
- Evitar contacto cercano con personas resfriadas.
- Cocinar bien los alimentos.
- Permanezca en casa si se siente enfermo y evite contacto social.

Las siguientes precauciones que se pueden adoptar para reducir la probabilidad de contraer o de contagiar COVID 19:

**Lávese las manos a fondo y con frecuencia usando un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.**

¿Por qué? Lavarse las manos con agua y jabón o usando un desinfectante a base de alcohol mata los virus que pueda haber en sus manos.

**Mantenga una distancia de 2 ó más metros entre usted y cualquier persona que tosa o estornude.**

¿Por qué? Cuando alguien tose o estornuda, despiden por la nariz o por la boca unas gotículas de líquido que pueden contener el virus. Si está demasiado cerca, puede respirar las gotículas y con ellas el virus de la COVID-19, si la persona que tose tiene la enfermedad.

**Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.**

¿Por qué? Las manos tocan muchas superficies y pueden recoger virus. Una vez contaminadas, las manos pueden transferir el virus a los ojos, la nariz o la boca. Desde allí, el virus puede entrar en su cuerpo y causarle la enfermedad.

Se debe cubrir la boca y la nariz con el codo doblado o con un pañuelo de papel al toser o estornudar.

**El pañuelo usado debe desecharse de inmediato.**

¿Por qué? Los virus se propagan a través de las gotículas. Al mantener una buena higiene respiratoria está protegiendo a las personas que le rodean de virus como los del resfriado, la gripe y la COVID-19. (3)

(2) Fuente1: <https://www.hopkinsmedicine.org/health/conditions-and-diseases/coronavirus>

(3) Fuente 1: <https://www.paho.org/es/documentos/requerimientos-para-uso-equipos-proteccion-personal-epp-para-nuevo-coronavirus-2019-ncov>

## 8.1. EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

De acuerdo con los medios de transmisión del nuevo coronavirus, el equipamiento de protección debe garantizar protección de vías de contagio del cuerpo (Nariz, Boca, Ojos), dependiendo del grado de exposición se requerirá mayor grado de protección. (4)

La compañía ha realizado una evaluación de riesgos en el formulario anexo de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles de Covid-19, para la revisión de uso de EPP's y materiales de bioseguridad para todas las oficinas de la compañía, a nivel nacional, que serán detalladas en el presente protocolo. (5)

### 8.1.1. BARBIJOS

Todos los colaboradores de la compañía deberán obligatoriamente hacer uso de barbijos quirúrgicos antes de ingresar a las oficinas, durante los horarios laborales, hasta la salida del trabajo.

Procedimiento para colocarse el barbijo:

- Sujete el barbijo con las dos manos, dejando el clip para la nariz en el borde superior. Dele forma al clip doblándolo suavemente por el centro y abra el barbijo tirando del borde inferior.
- Colóquese el barbijo debajo de la barbilla y pase las dos bandas por encima de la cabeza.
- Pase la banda inferior por debajo de las orejas y la banda superior por la coronilla.
- Moldee el clip nasal con las dos manos para que se ajuste a la forma de la nariz.



Procedimiento para quitarse el barbijo:

- Cámbiese de barbijo tan pronto como esté húmedo y no reutilice los barbijos de un solo uso.
- Quitese el barbijo por detrás (no toque la parte delantera del barbijo).
- Deséchela inmediatamente en un recipiente cerrado y lávese las manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol al 70%.



### 8.1.2. GANTES

Es importante tener clara las recomendaciones de utilizar guantes para evitar contagiarse:

- Realizar siempre un correcto lavado de manos antes y después de usar guantes.
- Quitarse los guantes inmediatamente después de usarlos, antes de tocar objetos o superficies limpias.
- No se deben llevar anillos ni uñas postizas.

#### ¿Cómo quitarse los guantes sin contaminarse?

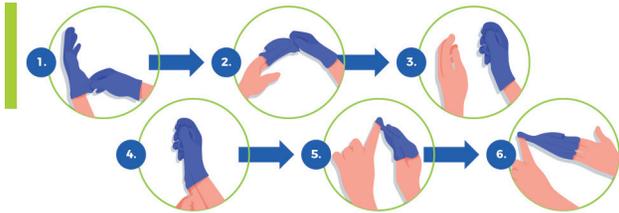
Una vez utilizado los guantes, existe riesgo que la superficie externa haya estado en contacto con el virus, por lo cual es importante quitarse los guantes con el siguiente procedimiento:

- Con una mano extendida, usamos la otra mano para dar un pellizco en la parte inferior de la palma, para atrapar el guante y separarlo levemente, sin soltarlo.
- Se introduce el dedo corazón de la mano que sujeta el pellizco, en esa parte estirada y se saca por el otro lado, lo que permitirá tirar del resto del guante y retirarlo.
- Se hace una bola con ese guante retirado dentro de la mano protegida todavía con el guante, que lo guardará con la mano cerrada. Con una mano libre y limpia, toca retirar ese segundo guante.
- Introducir con cuidado el dedo índice de la mano desnuda por la parte final del guante, dar la vuelta al dedo y girar esa parte del guante, arrastrándolo hacia el exterior y retirarlo de la mano.
- Con esta técnica se ha dado la vuelta al guante, por lo que mostrará su cara interna, es decir, la que no está contaminada; de esa manera se puede coger sin problema y tirarlo a la basura. (6)

(4) Fuente 1: <https://www.paho.org/es/documentos/requerimientos-para-uso-equipos-proteccion-personal-epp-para-nuevo-coronavirus-2019-ncov>

(5) Formulario de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles de Covid-19, en anexo.

(6) [https://www.elconfidencial.com/decompras/2020-04-18/guantes-desechables-latex-nitrilo-coronavirus\\_2549040/](https://www.elconfidencial.com/decompras/2020-04-18/guantes-desechables-latex-nitrilo-coronavirus_2549040/)



### 8.1.3. GAFAS Y PROTECTORES FACIALES

La Organización Mundial de la Salud recomienda a las personas y profesionales sanitarios que realicen la atención de personas con COVID-19 la protección ocular mediante uso de gafas o protectores faciales. (7)

| GAFAS   | PROTECTORES FACIALES  |
|---|---|
|    |                                    |
| <p>Con buen sello contra la piel de la cara, marco de PVC flexible para encajar fácilmente con todos los contornos de la cara con presión uniforme, hermético en los ojos y áreas circundantes.</p> | <p>Los protectores faciales (pantallas faciales) protegen el rostro de salpicaduras de partículas o partículas.</p> |

## 8.2. DESINFECCIÓN Y SANITIZACIÓN

### Desinfección

Reducción por medio de agentes químicos y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud.

### Limpeza

Eliminación de suciedad e impurezas de las superficies utilizando agua y jabón o detergente. Se lleva a cabo para eliminar todos los materiales indeseables (suciedad, mugre, grasa, entre otros) y con ellos por arrastre, los microorganismos adheridos a las superficies.

#### 8.2.1. LIMPIEZA DE MANOS

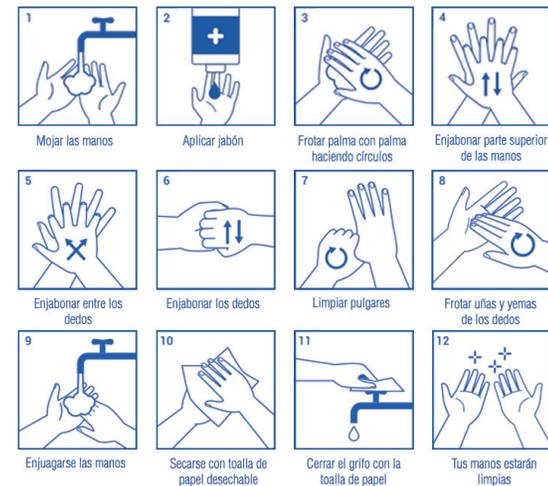
- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón por lo menos 20 segundos, especialmente antes de preparar o manipular alimentos, después de haber estado en un lugar público, o después de sonarse la nariz, toser o estornudar o haber utilizado los servicios higiénicos.
- Evitar tocarse los ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.
- Si las manos están visiblemente sucias, lávese siempre las manos con agua y jabón.

- Hay que recordar que las manos transportan microorganismo de un lugar a otro, por lo que el lavado de manos es muy importante.

Para lavarse las manos se debería:

- Mojar las manos con agua corriente potable.
- Enjabonar las manos durante 20 segundos y
- Enjuagarse las manos con agua corriente, y secarse las manos completamente con una toalla seca y limpia, preferiblemente de papel.

### CÓMO LAVARSE LAS MANOS



#### 8.2.2. DESINFECCIÓN DE MANOS

- La limpieza de manos con alcohol gel no sustituye el lavado de manos, se debe utilizar cuando no se tiene acceso a lavarse las manos con agua y jabón (cuando está en la calle, en un transporte público, al ir al baño, toser, estornudar etc.).
- El gel para utilizar debe ser a base de alcohol al 70%.
- La limpieza debe tener una duración entre 20 y 30 segundos.
- Al llegar a casa lavarse las manos con agua y jabón.

### APLICACIÓN DE SANITIZADOR



(7) Fuente 1: <https://www.who.int/csr/resources/publications/epp-oms.pdf?ua=1>

### 8.2.3. LIMPIEZA DE CELULAR

- Para realizar el limpiado del celular se pasa con cuidado toallitas impregnadas en alcohol isopropílico del 70% por las superficies duras y no porosas de tu celular, como la pantalla, el teclado y otras superficies externas. **(8)**
- Si tienes un spray o un bote de alcohol isopropílico, lo deberías aplicar en un pañito suave y sin pelusa. Por ejemplo, un trapo de microfibra. Nunca aplicar este alcohol de forma directa sobre la pantalla.
- Extrae el móvil de la funda con cuidado de no dañar ni dispositivo ni carcasa.
- La puedes lavar con agua tibia o caliente (no hirviendo) que lleve un poquito de jabón.
- Seca con un trapito sin pelusa (de microfibra, por ejemplo) diferente.

Aerosol de limpieza con alcohol para la funda del celular:

Ten preparado un paño de microfibra. Rocía una parte del trapo con un spray de limpieza con alcohol. Pasa el paño por la funda por toda su superficie y recovecos.

Utiliza auriculares:

Usa auriculares para realizar o recibir llamadas y para grabar o escuchar audios de WhatsApp. Así evitarás que el móvil entre en contacto con tu rostro y se mantenga lejos de las principales vías de entrada del virus: boca, nariz y ojos.

El uso de los auriculares también facilita que toques menos el dispositivo.

Gracias a los auriculares, no tienes por qué sostener el terminal con tus manos.

## 9. PROTOCOLO RETORNO AL TRABAJO

### 9.1. PREVIO INGRESO A OFICINAS

Se realizarán las siguientes medidas antes del primer día de retorno al trabajo:

- a) Desinfección y sanitización de las oficinas.
- b) Colocado de dispensadores de Alcohol en gel en áreas comunes: impresoras, ascensores, cocina, baños e ingreso a todas las oficinas a nivel nacional.
- c) Se colocarán señalizaciones adhesivas en el piso de distanciamiento social de 1.5 metros.
- d) Se implementarán bandejas para la desinfección de zapatos al ingreso de todas las oficinas.
- e) Se instalarán protectores de acrílico en los escritorios de los colaboradores de atención al cliente.
- f) Se realizarán capacitaciones vía online sobre Coronavirus, medidas de higiene y protocolo de ingreso al trabajo.
- g) El personal en grupos de riesgo con enfermedades base, adultas mayores de sesenta (60) años o más a edad y embarazadas, no podrán retornar a trabajar y realizarán teletrabajo.
- h) Todos los colaboradores deberán llenar del Formulario virtual de Detección de Síntomas COVID-19, un día antes del primer día del retorno al trabajo, para revisar el estado de salud de los colaboradores previo ingreso a las oficinas. **(9)**
- i) Si un colaborador siente síntoma asociado al Coronavirus no podrá presentarse a trabajar.
- j) El Médico Laboral realizará el seguimiento correspondiente a todos los casos sospechosos y casos positivos de Coronavirus detectados, previo ingreso a oficinas.
- k) Podrán retornar al trabajo el personal de acuerdo con los turnos organizados por cada

gerencia, en lineamiento a lo definido por la compañía:

- Personal que trabajará en teletrabajo
- Personal que trabajará de turno: T1 Lunes – Miércoles - Viernes; T2 Martes - Jueves

### 9.2 PAOS A SEGUIR AL INGRESAR A LAS OFICINAS:

Todos los colaboradores deberán cumplir estrictamente las siguientes medidas al ingresar a las oficinas:

- a) Deberán registrar su horario de ingreso, mediante geolocalización vía celular.
- b) Se registrará la temperatura obligatoriamente inmediatamente ingrese en las oficinas. **(9)**

| SINTOMATOLOGÍA  | TEMPERATURA        |
|-----------------|--------------------|
| Normal          | Hasta 37.4 °C      |
| Febrícula       | 37.5 °C - 38 °C    |
| Fiebre leve     | 38.1 °C - 38.5 °C  |
| Fiebre moderada | 38.5 °C - 39 °C    |
| Fiebre alta     | Superior a 39.6 °C |

- c) Se solicitará ingresar los zapatos en una bandeja con solución desinfectante (hipoclorito de sodio), por 5 segundos. Estos eliminarán posibles virus que se hayan podido depositar en los calzados. Se debe limpiar el pediluvio y cambiar el desinfectante en forma periódica según la frecuencia de uso, debido a que el material orgánico puede acumularse en el contenedor hasta el punto de que el desinfectante ya no sea efectivo.
- d) Deberán lavarse las manos con agua y jabón inmediatamente ingrese a las oficinas.
- e) Deberán desinfectar sus manos con alcohol en gel.
- f) Deberán presentarse con su equipo de protección personal: barbijos, en algunos casos protector facial y guantes.
- g) Al ingresar por las puertas deslizantes o giratorias se recomienda evitar tocar las barandas y deberán empujarla con la espalda o codo.
- h) Cuando usen una puerta para ambos sentidos, deberán respetar la distancia de 1.5 metros y las personas deberán esperar para ingresar y salir por turno.



- i) Se evitará el uso del ascensor (sólo usarán las personas con discapacidades, embarazadas, otros) para evitar aglomeraciones o en el caso que use los elevadores deberán respetar las señalizaciones del piso de distanciamiento social.

**(8)** Fuente: <https://www.beep.es/blog/covid-19-todos-los-consejos-para-limpiar-y-desinfectar-el-smartphone/>

**(9)** Flujograma Protocolo para ingreso a la compañía y activación para COVID-19 en personal del Grupo Asegurador Alianza

### 9.3. USO DE ESPACIOS COMUNES

- Se deberá mantener ordenado y limpio en todo momento los espacios de trabajo, teniendo la menor cantidad posible de objetos visibles.
- Colaborar con la limpieza de superficies de contacto (escritorio, silla, teclados, vasos).

#### 9.3.1. USO DE PUERTAS

Al momento de abrir puertas para acceder a otro ambiente de oficina, evite realizar contacto de su mano con la manija directamente.



#### 9.3.2 USO DE ESCALERAS

No tener contacto con barandas y mantener distancia de 1.5 metros con otra persona.



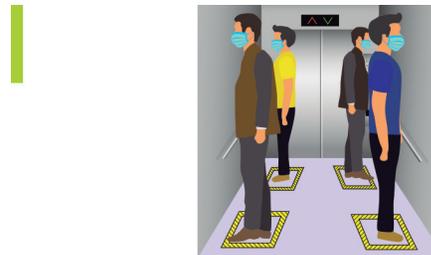
#### 9.3.3 USO ELEVADORES

Se recomienda evitar el uso de los elevadores cuando sea posible y usar las escaleras, porque el ascensor es un espacio reducido compartido con otros pasajeros, cerrado y con poca ventilación.

En caso de tener que utilizarlo, se recomienda viajar solo o que las personas guarden distancia. Además, se debe evitar entablar conversación.

Al oprimir los botones del ascensor se debe usar un elemento descartable de lo contrario después de salir lavarse las manos con jabón, desinfectante o usar alcohol en gel al 70%.

El personal de limpieza tiene que incrementar la limpieza y desinfección del ascensor la mayor cantidad de veces posible. La botonera, los espejos, vidrios y pasamanos se debe desinfectar con una dilución al 70% de alcohol en agua y pasarlo por las superficies para que seque más rápido, y desinfecte eficientemente.



#### 9.3.4 MANEJO DE PUERTAS Y SUPERFICIES DE CONTACTO

Personal de limpieza realizará la desinfección de superficies de contacto de puertas, barandas, botones cada dos (2) horas.

Los trabajadores que tengan contacto con estas superficies deberán utilizar alcohol en gel para desinfectar manos.

#### 9.3.5 MANIPULACIÓN DOCUMENTOS

La manipulación de superficies de contacto entre personas como ser documentos, sobres, papel moneda, utensilios de escritorio debe realizarse en todo momento con las manos limpias, si tiene dudas si ha tocado algún otro objeto antes, recuerde lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón o utilizar alcohol en gel.

#### 9.3.6 USO DE SANITARIOS

No podrán ingresar más de dos (2) trabajadores por sanitario disponibles.

#### 9.3.7 USO DE COCINAS, ESPACIOS DE ALMUERZO

El acceso y permanencia a cocinas queda restringido solo a personal de limpieza. En el caso de los espacios usados como comedor, se deberá usar las mesas a una distancia de 1.5 metros.

### 9.4 PERSONAL DE LIMPIEZA

En la limpieza de superficies se debe tener en consideración una mayor atención a las superficies de alto contacto de:

- Escritorios.
- Los pasamanos o barandas se deberán desinfectar constantemente.
- Se reforzará la limpieza y la desinfección de las instalaciones, en especial las superficies de contacto habitual como manijas de puertas e interruptores.
- En el caso de uso de ascensores, para el acceso se deberán aplicar soluciones desinfectantes superficiales a los botones, de los mismos con mayor frecuencia durante el periodo de ingreso y salida de las instalaciones. En lo posible se debe evitar hacer contacto

con los laterales del ascensor y con los espejos. Intentar no tocar los pulsadores con la mano y en caso de haber tocado los botones desinfectarse al salir, sin tocarse la cara.

- Respecto a la frecuencia de limpieza, dadas las circunstancias excepcionales, es aconsejable aumentarla tanto como sea posible, ya que de esta forma se reducirá la probable presencia del virus y se evitará el peligro de contagio.
- Asegurar la planificación periódica (diaria, semanal, por turno de trabajo, etc.) la limpieza y desinfección de los espacios comunes y estaciones de trabajo.
- Coordinar con el proveedor de limpieza la dotación de material para la desinfección de lugares de trabajo (escobas, trapeadores, baldes, agua, lavandina, alcohol en gel, etc.).

El personal de limpieza debe seguir las siguientes recomendaciones:

- Uso de guantes resistentes (domésticos o de goma).
- Portar su respectivo uniforme. En cualquier área la limpieza debe efectuarse con el siguiente orden:
  - Iniciarla desde las zonas menos sucias progresando hacia las más sucias.
  - En general, la limpieza debe ser realizada con movimientos en una sola dirección, para no volver a ensuciar las áreas que ya han sido limpiadas.
  - Las superficies deben limpiarse con un paño impregnado con cloro diluido en agua al 0.5% (1:10, 90 partes de agua y 10 partes de cloro).
  - Pasamanos, interruptores de luz, manillas de puertas y otros de uso frecuente, deben limpiarse en forma regular.

Nota: En caso de utilizar desinfectantes en aerosol para limpieza de superficies, proceda de la siguiente manera:

- Limpiar con un paño húmedo el polvo o la suciedad.
- Dejar secar la superficie.

## 9.5. PERSONAL QUE MANIPULA ALIMENTOS

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón.
- Utilizar guantes para manipulación de alimentos.
- Si presenta síntomas respiratorios informar a su empleador y permanecer en casa. Para las personas que atienden:

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con alcohol gel al 70%.
- Si presenta síntomas respiratorios informar a su empleador y permanecer en casa.
- Recomendar a los clientes el uso del alcohol gel al 70% antes de ingerir los alimentos.

Nota: Es obligación de las empresas proveedoras de personal que manipule alimentos, tener un bote de alcohol gel al 70% para uso de sus clientes

## 9.6. EFECTIVIDAD DE APLICAR DISTANCIAMIENTO SOCIAL CON AIRES ACONDICIONADOS

El flujo de aires acondicionados direcciona el flujo de partículas en el ambiente, se recomienda mantener distanciamiento social.

## 9.7. PROTOCOLO INGRESO DE CLIENTES Y VISITAS A OFICINAS

- Se realizará toma de temperatura a todas las personas que ingresen.



- Se proveerá de alcohol en gel a los clientes en los espacios de atención antes y después de realizar transacción.
- Los espacios de espera se acondicionarán para cumplir con el espacio recomendado por autoridades sanitarias.
- Se debe limitar el ingreso y atención a clientes para evitar aglomeraciones y garantizar el distanciamiento social, además se deberá limitar el ingreso de personas de acuerdo con el tamaño y distribución de las instalaciones que deberá definir cada oficina.
- Para evitar aglomeraciones de personas y con el fin de atender todas las solicitudes y consultas, se procederá a la atención con el Call Center y mediante uso de las APP's.
- Los clientes que ingresen a las oficinas deben usar obligatoriamente barbijo y recomendable guantes.
- La distancia que deben guardar los clientes, visitas o proveedores debe ser mínimamente de 1.5 metro, mientras esperan su turno, las mismas serán debidamente señalizadas de la siguiente manera.



Mientras los clientes y proveedores esperan su turno para ser atendidos, deben tomar asiento en los lugares que no tengan la señalización de No Ocupar.



## 9.8. SALUDOS Y PRESENTACIONES PERSONALES

- No está permitido ningún tipo de saludo que implique contacto físico entre colaboradores, clientes y proveedores.

## 9.9. CÓMO DESARROLLAR LAS REUNIONES

### 9.9.1 REUNIONES PRESENCIALES

La realización de reuniones presenciales deberá ser de estricta necesidad y al constatar que no es viable la realización vía online.

- Los trabajadores presentes en ambiente de reunión deberán mantener una distancia de 1.5 metros durante la duración de la reunión.
- La ubicación de las personas en las salas de reunión deberá ser en sillas intercaladas.
- No se dispensará alimentos ni bebidas en reuniones para reducir superficies de contacto.
- Trabajadores enfermos o con enfermedades base no deben asistir a reuniones presenciales.
- La duración de las reuniones presenciales no deberá exceder los treinta (30) minutos.
- Personal de limpieza deberá desinfectar inmediatamente el ambiente, una vez concluida la reunión.

### 9.9.2 REUNIONES ONLINE

El departamento de Sistemas proveerá los recursos necesarios para que todos los trabajadores puedan sostener reuniones vía online a través de Microsoft Teams (uso, invitación externos) u otras herramientas.

## 9.10 VIAJES POR TRABAJO

- Quedan suspendidos todos los viajes, capacitaciones de trabajo a otras ciudades del país u otros países, se priorizará la realización de estas actividades vía online en coordinación con el departamento de Sistemas y Talento Humano.
- Los viajes de trabajo serán retomados cuando se suspendan las restricciones del gobierno nacional.

## 9.11 ASISTENCIA A CAPACITACIONES

- Se evitará la asistencia a eventos de capacitación presenciales, toda modalidad de capacitación con proveedores deberá realizarse de manera online.

## 9.12 TRATAMIENTO DE BAJAS MÉDICAS

- La Caja de Salud correspondiente al colaborador es la única institución autorizada para realizar emisión de bajas médicas.
- El colaborador deberá remitir fotografía de su baja médica al número de celular del médico laboral y/o vía email: [medicolaboral@alianzaseguros.com](mailto:medicolaboral@alianzaseguros.com)
- La entrega física de la baja médica se realizará en sobre cerrado en el área de Recepción de la compañía y remitido al departamento de Talento Humano para su registro.

## 9.13 TRATAMIENTO DE VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

- Las solicitudes de ausencia laboral deberán ser realizadas por plataforma de Talento

Humano ante su inmediato superior.

- El envío de solicitudes de Vacaciones firmadas deberá realizarse cada viernes en sobre cerrado.

## 9.14 INGRESO O PERMANENCIA FUERA DE HORARIO LABORAL

- Todo el personal deberá concluir sus actividades y responsabilidades dentro del horario laboral y grupos establecidos para facilitar las tareas de limpieza y desinfección de ambientes de trabajo.
- Los equipos de trabajo deberán planificar sus actividades para evitar permanecer o asistir a oficina fuera de horarios laborales.
- Personal que requiera ingresar o permanecer en oficina fuera de horario laboral deberá realizar solicitud y visto bueno ante su inmediato superior y remitir al departamento de Talento Humano dicha solicitud para verificación y aprobación final.
- El departamento de Talento Humano evaluará la necesidad requerida y coordinará con el departamento de Sistemas el acceso a herramientas desde el domicilio al trabajador en primera instancia, caso contrario y de ser estrictamente necesario se habilitará permanencia e ingreso a oficina.

## 9.15 USO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Para evitar la propagación del COVID-19 es importante mantener la distancia social y usar los equipos de bioseguridad establecidos. En el caso de usar el transporte público se deben seguir las normas establecidas por las autoridades de este sector (se recomienda mantener la mayor distancia entre personas).

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Tener colocado el EPP de bioseguridad al momento de abordar los vehículos y llevarlos durante todo el viaje (barbijo y guantes).
- El uso de barbijo es obligatorio si vas al trabajo caminando, en bicicleta o moto, minibuses, buses, teleférico, etc.
- Guardar la distancia interpersonal cuando se vaya caminando por la calle.
- Usar alcohol líquido o en su defecto alcohol en gel al descender de la movilidad ya que se tendrá contacto con alguna superficie que pueda estar contaminada.

## 9.16 IMPLEMENTACIÓN DE SEGURIDAD EN OFICINAS

a) Los escritorios del personal de atención al cliente tendrán protectores de acrílicos de 0.60 cms x 0.70 cms. El personal deberá sentarse en escritorios de manera intercalada.



b) Todos los ingresos de las oficinas tendrán instaladas bandejas para desinfección de zapatos, siendo obligatorio la desinfección de los mismos por parte de los colaboradores, clientes, proveedores y visita. c) Todas las áreas comunes de todas las oficinas (ingreso, baños, cocinas, fotocopiadoras, comedores y ascensores) deberán tener instalado dispensadores de alcohol en gel.



baños, cocinas, fotocopiadoras, comedores y ascensores) deberán tener instalado dispensadores de alcohol en gel.



d) Se instalarán basureros con pedal en todos los ingresos a las oficinas para el desecho de los pañuelos desechables, barbijos y guantes usados.



e) Colocado de adhesivos con señalización de distanciamiento social en ascensores, áreas de espera (Caja) y sillas de espera.



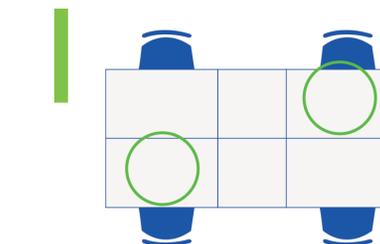
f) Se colocarán letreros de seguridad en áreas comunes.



g) La distancia social de los asientos de escritorios debe ser 1.5 mts.



h) En las siguientes estaciones de trabajo la ubicación del personal debe ser como sigue:



i) La distancia social de los asientos de espera para los clientes deberá ser intercalado para mantener la distancia social.



## 10. TELETRABAJO (HOME OFFICE)

Preparación del ambiente en el hogar

### 10.1 RECURSOS NECESARIOS PARA EL TELETRABAJO

- Computadora.
- Buen acceso a Internet.
- Periféricos: Todo lo necesario para agilizar las labores, como mouse, teclado, cámara de video, audífonos, entre otros, forman parte de los recursos que debe tener un trabajador de Home Office.
- Mobiliario: Una silla, escritorio, estantes, libros o documentos para consultas entre otros.
- Acceso a softwares: Contar con habilitación para el uso de correo electrónico, VPN, documentos compartidos, Microsoft Teams entre otros.

### 10.2 BUENAS PRÁCTICAS PARA EVITAR DISTRACCIONES Y SER MÁS PRODUCTIVO DURANTE EL TELETRABAJO

- Comunicar a la familia que se está trabajando: De esta manera quien viva el colaborador sabrá que, aunque esté en casa, no podrá atender los quehaceres.
- Se debe alejar las distracciones: teléfono, televisores, incluso mascotas, pueden retener la atención y alejar del objetivo.
- Organizar un espacio especial para trabajar: Disponer un área en la casa para trabajar. Asimismo, mantenerla limpia y organizada para no interferir en la concentración.
- Determinar un horario: Además del que impone el jefe, se debe disciplinar la mente para que, durante un período del día solo esté enfocada en las labores profesionales.



Guía para trabajar desde casa, efectivamente



Acomoda un área de trabajo adecuada



Presta atención a la ergonomía



Respeto el tiempo de trabajo y la vida diaria



Busca herramientas que te ayuden



Ten un horario y respétalo



Comunícate efectivamente, usa videollamada



Conéctate con tu equipo de trabajo



Comparte tu logros y tu progreso



Vistete adecuadamente



Toma descansos y deja de trabajar al final del día



Socializa manteniendo distanciamiento



Ejercítate y lleva un estilo de vida saludable

## 10.3 ERGONOMÍA DEL TELETRABAJO

Con esta guía se quiere ofrecer alternativas de trabajo adecuadas desde el punto de vista ergonómico y que estén alineadas con la situación excepcional de emergencia declarada a raíz de la Pandemia global del Covid-19 y de la cuarentena obligatoria decretada por el gobierno nacional. (10)

Teletrabajo, Home Work o Home Office: es cuando se organiza y se realiza el trabajo a distancia con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el domicilio del trabajador.

La utilización habitual y prolongada de equipos con pantallas de visualización de datos (PVD) puede ocasionar trastornos visuales, fatiga mental, molestias musculoesqueléticas especialmente en cuello, espalda y miembros superiores.

La mayoría de las veces esos trastornos tienen como causa la forma en la que se utilizan esos equipos, más que los equipos en sí mismos.

Dichos problemas pueden evitarse con un buen diseño del puesto de trabajo con PVD y con buenas prácticas ergonómicas del trabajo.

### 10.4 ORGANIZA TU TRABAJO PARA COMPATIBILIZAR TU VIDA FAMILIAR

- En general no todos tienen un espacio en casa para trabajar de manera similar a una oficina. Por eso se debe adaptar un espacio físico, pero también se debe conversar con la familia para que respeten el espacio y horarios de trabajo.
- Los niños, no saben, diferenciar que estás en casa trabajando y no de vacaciones.
- Planifica un horario de trabajo y descanso, evitando trabajar de noche. Las horas de sueño que se pierden son difíciles de recuperar porque para ello se necesitan varios días de sueño normal. Entre horas 9:00 y las 12:00, existe la mejor predisposición fisiológica para el desarrollo de tareas complejas.

### 10.5 UBICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

- Ubicar la mesa y el monitor en forma perpendicular a las ventanas para evitar reflejos sobre la pantalla. Nunca ubicar el monitor de frente o de espalda a las ventanas.
- Se deberán evitar salas ruidosas o ruidos que provengan del exterior. Esto permitirá una mayor concentración en la tarea.
- La temperatura del ambiente deberá estar comprendida entre los 20°-23°C en invierno y los 23°-26°C en verano.
- La sala de trabajo deberá estar ventilada permitiendo el ingreso de aire natural al ambiente desde el exterior mediante ventanas u otra forma de ventilación.
- La calefacción deberá ser de tiro balanceado o eléctrica. No utilizar calefacción a gas que no tenga salida de gases al exterior.
- Las ventanas deberán tener cortinas o persianas para regular la entrada de luz natural y evitar deslumbramientos.

### 10.6 SILLA Y MESA DE TRABAJO

- La silla debe regularse en altura de tal forma que al sentarse los codos flexionados a 90°

(10) Fuente: <https://rockcontent.com/es/blog/home-office/>

queden al nivel de la mesa o escritorio de trabajo. Si no tenemos silla regulable en altura, se puede agregar un almohadón en caso de que la silla nos quede baja respecto de la mesa.

- La espalda debe estar apoyada sobre el respaldo especialmente en la zona lumbar o cintura. Si no ocurre esto y el respaldo queda separado de la espalda, se puede agregar un almohadón fino para suplementar este espacio y lograr que la espalda apoye sobre el respaldo.
- Ubicar la silla lo más cercana al escritorio posible para evitar que el brazo quede extendido al utilizar el mouse. Los hombros y brazos deben estar relajados a 90° y antebrazos apoyados sobre los apoya brazos de la silla o sino sobre el mismo plano del escritorio.
- La mesa debe tener espacio para contener el monitor a una distancia de por lo menos 40 cm del borde, el teclado y el mouse lo más cerca posible del cuerpo. Documentos o porta documentos cuando sea necesario.
- Hay que asegurar que haya suficiente espacio debajo del escritorio o mesa para permitir el movimiento de las piernas. Retirar cualquier obstáculo como cajas u otros equipos.
- En caso de que los pies no queden bien apoyados en el piso o queden colgando, deberán agregar un apoya pies o una caja resistente que les permita apoyar firmemente los pies sobre el mismo, de tal forma que las piernas queden en el asiento a 90° o más con los pies bien apoyados.



## 10.7 MONITOR, TECLADO, MOUSE Y ACCESORIOS ERGONÓMICOS

- Regular la altura del monitor de tal forma que la parte superior activa de la pantalla quede a la altura o un poco más abajo de la visual del usuario.
- La altura del monitor se puede regular, colocando debajo una caja o un par de libros de tal forma de conseguir la altura adecuada.
- Para quienes tengan en sus hogares los siguientes accesorios, la forma ergonómica de trabajar con computadoras portátiles es: se deberá agregar un pedestal para notebook o en su defecto una caja y agregar como periféricos un teclado y un mouse.
- Ajustar brillo y contraste de la pantalla, para acomodarlos a la iluminación del local.
- Ajustar el teclado de modo que se obtenga una posición cómoda al teclear tratando de mantener la mano, muñeca y brazo en línea recta.
- Al utilizar el software, elegir unos caracteres de texto lo suficientemente grandes de modo que permitan una lectura fácil cuando se está sentado en una posición normal.
- De ser posible utilizar una almohadilla para muñecas a lo largo del teclado y un mousepad o almohadilla para mouse. Esta última deberá tener una almohadilla mullida no dura, sino

es preferible utilizarla del lado que no tiene almohadilla.

- Si se utiliza porta documentos, colocarlo a una altura y distancia similar a la de la pantalla con el fin de reducir la fatiga visual.
- Si se trabaja con el teléfono, no sujetar el auricular del teléfono con el hombro y la cabeza. Utilizar un auricular tipo vincha con micrófono conectado al teléfono.
- Si se tiene auricular inalámbrico, aprovechar el momento de la llamada para parar y caminar mientras se habla.



## 10.8 PAUSAS ACTIVAS Y USO DEL CELULAR

- Es importante hacer una pausa de 5 minutos por cada hora que se está trabajando frente a la PC. Caminar y hacer pausas activas mediante ejercicios de elongación.
- Realizar pausas visuales con la regla del 20-20. Cada 20 minutos enfocar un punto alejado y mantener la mirada durante 20 segundos. Esto evitará la fatiga visual de enfocar siempre la pantalla.
- Evitar sentarse sobre una pierna o con las piernas cruzadas, esto beneficia la aparición de várices.
- Para evitar distracciones con mensajes del celular no relacionados a nuestro trabajo, se recomienda silenciarlo o dejarlo en modo avión durante el trabajo que requiere concentración y tiempo prolongado. Luego en las pausas ponerse al día con los mensajes. Sino la distracción permanente que representa el celular nos hará ser menos efectivos y productivos en el trabajo.

## 10.9 HABILITACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Para la configuración y habilitación de herramientas de trabajo debe comunicarse con los responsables del departamento de Sistemas.

## 10.10 HORARIOS Y CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES

El personal con asignación de Teletrabajo deberá cumplir con las responsabilidades asignadas en el horario de trabajo establecido por la compañía.

## 11. SERVICIO MÉDICO LABORAL

### 11.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA

- El Grupo Asegurador Alianza tiene un consultorio médico ubicado en el 2do. piso del edificio de la Av. Roca y Coronado Nro. 1380, 3er. anillo externo.
- En situación de emergencia local o nacional se dará prioridad a los trabajadores que tengan sintomatología compatible.
- Los insumos y medicamentos del consultorio son utilizados para atender sólo casos de emergencias. La prescripción de medicamentos que extienda el Médico Laboral para el tratamiento deberá ser adquirido en farmacias por cada colaborador.
- Si un cliente sufre alguna dolencia o accidente dentro de las oficinas del Grupo Asegurador

Alianza se deberá notificar al médico laboral para su pronta atención.

- Si un colaborador del Grupo Asegurador Alianza sufre alguna dolencia durante la jornada laboral, deberá visitar el consultorio médico a la brevedad posible.
- Previa solicitud de permisos para visitas médicas en casos de emergencias (ya sean a la Caja Bancaria o médico particular), el colaborador deberá visitar al médico laboral.
- El médico laboral llevará un seguimiento y control a las historias clínicas del personal.
- Se programarán citas y exámenes periódicos anuales a todos los colaboradores del Grupo Asegurador Alianza de acuerdo con el Plan de Salud Ocupacional.
- Es obligación del colaborador asistir puntualmente a las citas agendadas con el médico laboral, previa coordinación.
- El médico laboral realizará de manera específica el seguimiento a los casos personales que considere correspondiente.
- Los colaboradores deben seguir las instrucciones y derivaciones a médicos especialistas del ente de salud o particular, realizados por el médico laboral.
- Las consultas particulares deberán ser derivadas al médico laboral a través del correo medicolaboral@alianzaseguros.com

## 11.2 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MÉDICA EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA LOCAL O NACIONAL

- Cuando las instituciones de Gobierno departamental o nacional declaren emergencia de salud local o nacional, se pondrá en activación plan de contingencia conforme instrucciones y recomendaciones establecidas. El consultorio médico del Grupo Asegurador Alianza dará prioridad a coadyuvar la atención de persona con sintomatología compatible con la situación epidémica activada.
- Médico laboral supervisará la ejecución y cumplimiento estricto de plan de contingencia por el personal de la Compañía.
- Los colaboradores de la Compañía que presenten síntomas compatibles deberán acudir a consultorio médico para una evaluación de los síntomas.
- Médico Laboral realizará informe de cada persona, comunicando de forma inmediata la Gerencia de Talento Humano los pasos aconsejados a seguir.
- Todas las bajas médicas durante el periodo de activación de plan de contingencia deberán ser enviadas por medio digital a Médico Laboral, enviando en el documento original en físico posteriormente en sobre cerrado a el área de Recepción de la Compañía.

## 11.3 ATENCIÓN PRIMARIA DE PACIENTES

En caso de presentar síntomas asociados a Coronavirus el colaborador/a deberá llenar la encuesta online y comunicarse inmediatamente con el médico laboral antes de acudir a la oficina y/o establecimiento laboral, para evitar contagios. Si el médico laboral indica que puede acudir a su puesto de trabajo, se le indicará pasar por consulta médica para revisarlo y/o dependiendo del caso al Ente Gestor de Salud correspondiente.

El consultorio médico quedará disponible para todos los trabajadores de la compañía que deseen realizar consultas médicas, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Contactar con el Médico Laboral en primera instancia por los siguientes medios:  
-Email: medicolaboral@alianzaseguros.com

- La atención presencial en el consultorio se realizará únicamente cuando el Médico Laboral coordine revisión médica a través de cita médica.
- La dosificación de medicamentos disponibles en consultorio es destinada para paliar sintomatología repentina y no para cubrir tratamientos, la caja de salud es el ente regulador autorizado para cubrir tratamientos a sus asegurados.

## 11.4 BIOSEGURIDAD DEL CONSULTORIO MÉDICO

El personal médico deberá portar antes de atender a un paciente:

- 1.- Barbijo (N-95)
- 2.- Protección ocular y/o gafas con montura integral.
- 3.- Guantes de nitrilo
- 4.- Posterior a la atención médica se deberá botar todo el equipo de protección en una bolsa cerrada.
- 5.- Lavar las manos y desinfectar con alcohol gel.
- 6.- Desinfección del consultorio médico.



Gráfico 1

## 11.5 DETECCIÓN Y TRATAMIENTO DE PACIENTES CON SINTOMATOLOGÍA COMPLATIBLE COVID-19

### Protocolo en caso sospechoso con sintomatología compatible de COVID-19

El colaborador que presente sintomatología compatible con COVID-19 deberá:

- Comunicar al departamento de Talento Humano del Grupo Asegurador Alianza.
- Responder Cuestionario para trabajadores con sospecha y/o contacto con paciente COVID-19.
- Hacerse una revisión médica con el Médico Laboral de la Compañía.
- Cumplir la cuarentena dispuesta por el Médico laboral quien emitirá un informe y gestionará los pasos a seguir ante caja de salud para la baja médica correspondiente.
- El departamento de Talento Humano informará sobre la situación a la Gerencia que

(11) Gráfico 1: Flujoograma Protocolo Casos de Sospecha Covid-19 en personal del Grupo Asegurador Alianza.

supervisa al colaborador con sintomatología Covid-19.

- El personal del equipo de trabajo al cual pertenece el colaborador estará bajo seguimiento y deberá utilizar el equipo de protección individual.
- Se gestionará ante autoridades de salud el caso y se coordinará las acciones sanitarias conforme rige la ley, esperando resultados de pruebas realizadas.

### **Protocolo en caso sospechoso de personal con contacto directo de caso confirmado de COVID-19**

El colaborador que presente sintomatología compatible con COVID-19 deberá:

- Comunicar al departamento de Talento Humano.
- Deberá responder Cuestionario para trabajadores con sospecha y/o contacto con paciente COVID-19, en anexo. (12)
- Realizar revisión médica con médico laboral de la Compañía.
- Médico laboral emitirá informe para disposición de cuarentena y gestionará los pasos a seguir ante caja de salud para baja médica de ser necesario
- Se gestionará ante autoridades de salud el caso y se coordinará las acciones sanitarias conforme rige la ley, esperando resultados de pruebas realizadas.

Protocolo en caso confirmado de COVID-19

- El departamento de Talento Humano informará a la Gerencia que supervisa al colaborador sobre su situación de contagio.
- Todo el personal que haya estado en contacto directo y expuesto a contagio deberán realizar aislamiento por 14 días.
- Todos los trabajadores en cuarentena deberán responder el Cuestionario para trabajadores con sospecha y/o contacto con paciente COVID-19.
- Se procede al cierre del área de trabajo y desinfección del ambiente.
- El departamento de Talento Humano realizará un comunicado a toda la empresa de la situación y acciones realizadas.

### **Rechazo a posturas discriminatorias, prejuicios contra personas sospechosas, confirmados con COVID-19**

En lineamiento al Ley Nro. 45 "Contra el Racismo y toda forma de discriminación" y Convenio 11 de la OIT sobre Discriminación en el trabajo, se manifiesta: (13)

- No se tolerará agresiones verbales por motivos racistas y/o discriminatorios.
- Exclusión de acceso a servicios por motivos racistas y/o discriminatorios.
- Acciones denigrantes.

El Grupo Asegurador Alianza regulará todo comportamiento que atente contra el bienestar de toda persona sospechosa o confirmada de Covid-19.

### **11.6 VIGILANCIA MÉDICA Y CANALES DE COMUNICACIÓN**

- Médico laboral tiene los siguientes canales de comunicación activos:

- Email: [medicolaboral@alianzaseguros.com](mailto:medicolaboral@alianzaseguros.com)  
- Interno: 2904

- Teléfono: 61398077

- WhatsApp: +59161998077

- Se realizará vigilancia médica a todos los casos sospechosos, confirmados y contactos de riesgo.

## **12. BIENESTAR PERSONAL COVID-19**

### **Definiciones**

#### **12.1 BIENESTAR**

Define en términos de satisfacción de necesidades en los aspectos físicos, psicológicos, social, de actividades, material y estructural, generando satisfacción o insatisfacción en la calidad de vida del individuo.

#### **12.2 EMOCIONES**

Son estados afectivos que experimentamos. Reacciones subjetivas al ambiente que vienen acompañadas de cambios orgánicos -fisiológicos y endocrinos- de origen innato. La experiencia juega un papel fundamental en la vivencia de cada emoción.

#### **12.3 ESTRÉS**

Se describe con frecuencia como una sensación de agobio, preocupación y agotamiento. El estrés puede afectar a personas de cualquier edad, género y circunstancias personales y puede dar lugar a problemas de salud tanto física como psicológica. Por definición, el estrés es cualquier "experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios (...) conductuales predecibles."

#### **12.4 PREOCUPACIÓN**

Es una reacción automática para resolver nuestros problemas, pero se convierte en patológica cuando nos preocupamos por sucesos de baja probabilidad o damos vueltas a los problemas sin resolverlos nunca.

#### **12.5 ANSIEDAD**

La ansiedad se define como la presencia de dos o más de los síntomas siguientes durante la mayoría de los días de un episodio de depresión mayor o trastorno depresivo persistente (distimia):

- a. Se siente nervioso o tenso.
- b. Se siente inhabitualmente inquieto.
- c. Dificultad para concentrarse debido a las preocupaciones.
- d. Miedo a que pueda suceder algo terrible.
- e. El individuo siente que podría perder el control de sí mismo.

Especificar la gravedad actual:

- Leve: Dos síntomas.
- Moderado: Tres síntomas.
- Moderado-grave: Cuatro o cinco síntomas.

(12) Cuestionario para trabajadores con sospecha y/o contacto con paciente COVID-19

(13) Ley Nro. 45 Ley contra el racismo y toda forma de discriminación emitida el 08 de octubre de 2010.

- Grave: Cuatro o cinco síntomas y con agitación motora.

## 12.6 ANGUSTIA

Es la emoción más experimentada por el ser humano, tiene un efecto de inmovilización y conduce al sobrecogimiento en innumerables ocasiones; se define como una emoción compleja, difusa y desagradable que conlleva serias repercusiones psíquicas y orgánicas en el sujeto; la angustia es visceral, obstructiva y aparece cuando un individuo se siente amenazado por algo (Ayuso, 1988). Es un sentimiento vinculado a situaciones de desesperación, donde la característica principal es la pérdida de la capacidad de actuar voluntaria y libremente por parte del sujeto, es decir, la capacidad de dirigir sus actos.

## 12.7 AISLAMIENTO SOCIAL

En general, se habla de aislamiento social como la ausencia de relaciones sociales satisfactorias y de un nivel bajo de participación en la vida comunitaria.

Se tiene implementado durante la cuarentena el seguimiento diario del estado personal del Colaborador y cuando se detectan niveles altos en las emociones antes detalladas, se da apoyo al colaborador y/o se deriva a un profesional de la Cala de Salud.

### Sugerencias para evitar la ansiedad

## 12.8 RESPIRACIÓN DIAGRAMÁTICA PARA LA ANSIEDAD

La respiración diafragmática es la técnica de relajación que se utiliza con más frecuencia en la terapia psicológica cognitivo-conductual. El saber respirar de una manera correcta trae muchos beneficios para nuestra salud física y psicológica.

Cuando respiramos de forma adecuada nuestra sangre se oxigena y se purifica. A nivel psicológico los beneficios que se experimentan al respirar de manera correcta es que disminuyen considerablemente nuestros niveles de ansiedad y de estrés, nos hace sentirnos más tranquilos e incluso nuestra energía aumenta, lo cual es sumamente beneficioso sobre todo cuando se realiza algún deporte.

A continuación, se explica brevemente la manera más sencilla y práctica de llevarla a cabo. Recuerda que mientras más la practiques obtendrás mejores resultados.

1. Siéntate en una silla o acuéstate en un lugar cómodo en donde mantengas una postura recta.
2. Coloca una de tus manos sobre tu abdomen y comienza a inspirar lenta y profundamente. (Cuida que tu respiración no sea demasiado profunda ya que podrías hiperventilarte).
3. Mantén unos segundos el aire que has inspirado, sintiendo cómo se ha elevado tu abdomen. (Puedes retener el aire de 5 a 15 segundos, por ejemplo; el tiempo que te sientas más cómodo).
4. Exhala lentamente, expulsando el aire por la boca y sintiendo cómo tu abdomen desciende.
5. Repite este ejercicio 2 ó 3 veces al día.

### Relajación progresiva de Jacobson

La técnica de relajación progresiva de Jacobson es una de las más utilizadas dentro del

tratamiento de la ansiedad. Este tipo de técnica está basada en tensar y relajar todos y cada uno de los músculos del cuerpo, permitiendo experimentar la diferencia entre la tensión y la relajación. Finalmente, al tensar demasiado cada músculo, se valorará y experimentará más la sensación placentera de mantenerlos relajados.

Los pasos para seguir serían los siguientes:

- a. Sentarse con la espalda recta o acostarse en un lugar cómodo, en un ambiente con poco ruido y luz. Cerrar los ojos, desconectarse de cualquier tipo de pensamientos o preocupaciones que puedan existir en estos momentos y concentrar la atención únicamente a las sensaciones corporales.
2. Realizar el entrenamiento de la respiración diafragmática mencionado anteriormente.
3. Tensar y relajar cada uno de los grupos musculares. Se comienza con los músculos de la cara, por ejemplo, la frente (se arruga y se tensa), los ojos (se cierran fuertemente), nariz (se arruga), la boca (se cierra apretando fuertemente), la lengua, el cuello, los hombros (se contraen, se elevan), los brazos, las manos (se cierran fuertemente), el tórax, la espalda, el abdomen (se contrae), los pies y finalmente las piernas.
4. Se mantiene por unos minutos ese estado de relajación muscular a la vez que se imaginan lugares y/o situaciones sumamente relajantes y agradables.

## TIPS PARA COMBATIR LA ANSIEDAD DURANTE EL COVID-19

Cuando hay un evento que pone en riesgo nuestra salud, es **normal** entrar en un **desequilibrio emocional**. Si estás en periodo de cuarentena, tu mente y cuerpo tienen que adaptarse al cambio de rutina.

### Identifica Tus Emociones

Debido a la constante exposición de noticias es normal sentir:

- Miedo
- Frustración
- Soledad
- Angustia
- Falta de control



### Vida Diaria

Haz una lista de las actividades que te hagan sentir bien. Elige una actividad para hacer en el día.

Realiza ejercicios de relajación:

- 4seg.: Inhalación.
- 7seg.: Sosteniendo el aire.
- 8seg.: Exhalación.

### Plan de Contingencia

Define pasos a realizar en caso de emergencia; aumentará tu sentido de control:

- Finanzas
- Medicamentos
- Conocer los síntomas del COVID-19
- Plan de compras: artículos esenciales

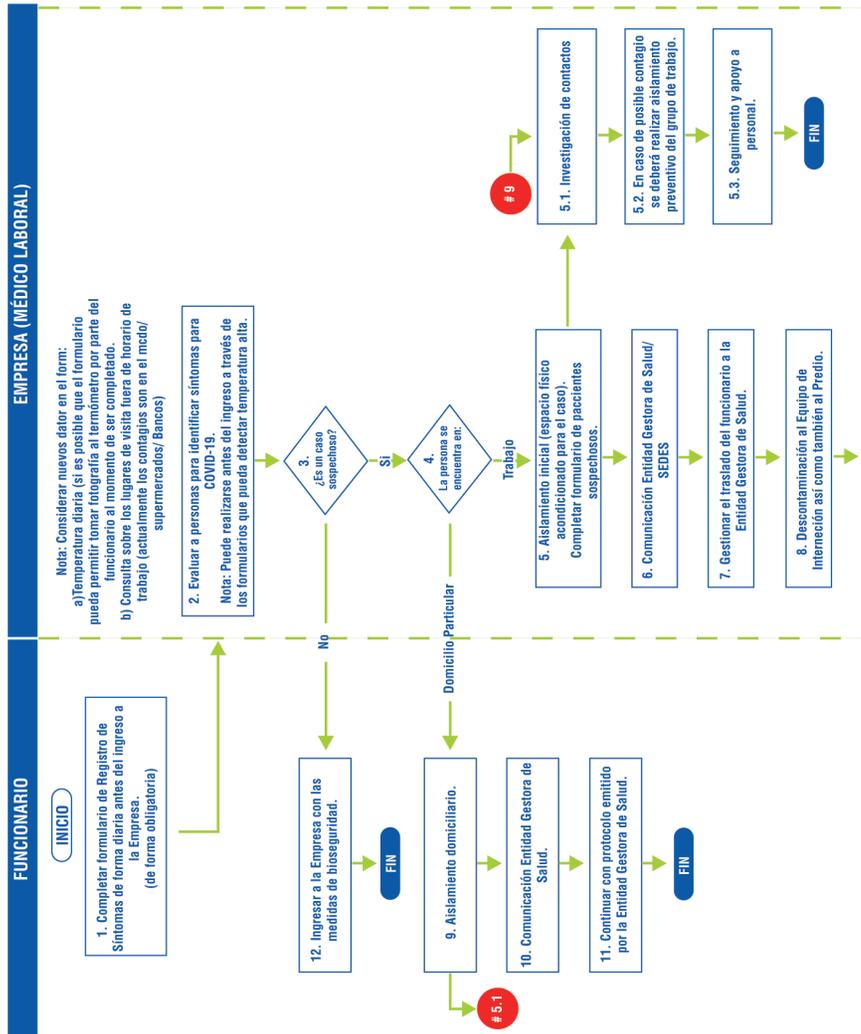


### AUTOCUIDADO

1. Desconéctate de las noticias y redes sociales.
2. Realiza una agenda de hábitos:
  - 1- Higiene
  - 2- Alimentación
  - 3- Descanso
  - 4- Recreación
3. Proyéctate: ¿Qué estarás haciendo en Diciembre del 2020?
4. Haz una lista de personas importantes para ti y mantén contacto virtual con ellos/as.

### 13. ANEXOS

#### 13.1. FLUJOGRAMA PROTOCOLO PARA INGRESO A LA COMPAÑÍA Y ACTIVACIÓN PARA COVID-19 EN PERSONAL DE GRUPO ASEGURADOR ALIANZA



#### 13.2. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVACUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES DE COVID-19

| GRUPO DE RIESGO                      | PUESTO DE TRABAJO  | ACTIVIDAD   | RUTINARIA | PELIGRO                     | RIESGO   |
|--------------------------------------|--|---|-----------|-----------------------------|--|
| ATENCIÓN AL CLIENTE EN OFICINA       | • RECEPCIÓN<br>• CAJA<br>• COBRANZAS (ASISTENTES)<br>• ATENCIÓN AL CLIENTE-SINIESTROS GENERALES<br>• COMERCIAL SALUD, VIDA Y GENERALES   | • Atención al cliente continua.<br>• Manipulación constante de documentos.<br>• Contacto a menos de 2 m. de distancia con clientes.                         | SI        |                             |  |
| ATENCIÓN AL CLIENTE FUERA DE OFICINA | • FFVV<br>• COBRADORES<br>• MENSAJEROS<br>• INSPECTORES DE RIESGO<br>• PROCURADORES<br>• AGENTES DE SEGURIDAD (WSC)  | • Atención al cliente cuando se visita.<br>• Contacto a menos de 2 m. de distancia con clientes.<br>• Contacto con mayor cantidad de personas de la ciudad. | SI        |                             |  |
| PERSONAL DE SALUD                    | • MEDICINA LABORAL<br>• AUDITOR MÉDICO (FULL)  | • Atención de pacientes.<br>• Contacto a menos de 2m. con pacientes.  | SI        | Agentes biológicos COVID-19 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Exposición de agentes biológicos COVID-19 (SARS-CoV-2) (Contacto directo entre personas, contacto con objetos contaminados)</li> <li>Trabajar sin usar los elementos de protección personal.</li> <li>Utilizar equipos de forma insegura por falta de conocimiento, habilidad o aptitud física.</li> <li>No realizar el lavado de manos.</li> <li>No autocuidado en ambientes externos a la empresa.</li> <li>Enfermedades de Base y Grupos de Riesgo.</li> </ul> |
| PERSONAL CORE/ADMINISTRACIÓN         | • DIRECCIÓN EJECUTIVA<br>• CALL CENTER<br>• SISTEMAS<br>• AUDITORÍA INTERNA<br>• ASISTENTE GERENCIA<br>• CONTABILIDAD<br>• TALENTO HUMANO<br>• ARCHIVO<br>• ASESORÍA LEGAL<br>• MARKETING<br>• TÉCNICA | • Contacto con compañeros de trabajo a menos de 2m. con pacientes.<br>• Mínimo contacto con clientes, proveedores y visitas.                                | SI        |                             |  |

| CONSECUENCIA   | MEDIDAS DE CONTROL EXISTENTES   | FACTOR DE RIESGO |   | NIVEL DE RIESGO | MEDIDAS DE CONTROL OPERACIONAL ADICIONAL<br>(Por implementar o reforzar, según sea necesario)   |   |  |  |
|--|---|------------------|---|-----------------|---|---|--|--|
|  |   | C                | P |                 | LEYES/NORMATIVAS  | IMPLEMENTAR   | EPP  |  |
| Enfermedad COVID-19 puede provocar:<br>• Infección Respiratoria Aguda (IRA) de leve a grave.<br>• Enfermedad pulmonar crónica.<br>• Neumonía.<br>• Muerte. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanitizar recursos e insumos apropiados, los ambientes de trabajo.</li> <li>• Comunicar y Señalizar lavado de manos y prevención COVID-19.</li> <li>• Registrar la temperatura al ingreso a las oficinas y control diario de síntomas (Registro)</li> <li>• Usar EPP (Barbijo quirúrgico y guantes)</li> <li>• Desinfectar y Sanitizar ambientes de trabajo.</li> <li>• Control de Bioseguridad.</li> <li>• Señalizar riesgo biológico de desechos comunes.</li> <li>• Eliminar correctamente desechos orgánicos.</li> </ul> | 3                | 3 | IMPORTANTE      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía y lineamientos de manejo COVID-19</li> <li>• Ministerio de salud.</li> <li>• Comunicado ASFI 14/04/2020</li> <li>• DS4218 de Teletrabajo.</li> <li>• OSHA 3992 "Guía sobre la preparación de los lugares de trabajo para el virus COVID-19".</li> <li>• Manual de Bioseguridad Grupo Asegurador Alianza.</li> </ul> | Limpieza diaria de filtros de aire central.<br>• Instalación de dispensadores de alcohol en gel (ingreso de ascensores, cocinas, impresoras, biométricos).  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mascarilla quirúrgica</li> <li>• Guantes</li> <li>• Protector facial y/o lentes protectores</li> <li>• Considerar la colocación de barrera protectora de acrílico, como separador entre el cliente y el colaborador. (Atención al Cliente)</li> </ul> |  |
|  |   | 3                | 3 | IMPORTANTE      |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de alcohol en gel personal.</li> <li>• Desinfección de calzados al ingreso del trabajo.</li> <li>• Uso de Equipo de protección personal.</li> <li>• Puestos de trabajo que permita mantener distancia de 2 metros entre personas.</li> <li>• Teletrabajo</li> <li>• Jornadas flexibles (para reducir el número total de trabajadores).</li> <li>• Reuniones y capacitaciones online para evitar viajes.</li> <li>• Distanciamiento social de 2 metros en áreas comunes.</li> <li>• Priorizar uso del ascensor a discapacitados, embarazadas.</li> <li>• Divulgación del protocolo y/o manual de bioseguridad del Grupo Asegurador Alianza</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mascarilla quirúrgica</li> <li>• Guantes</li> <li>• Protector facial y/o lentes protectores</li> </ul>  |  |
|  |   | 3                | 3 | IMPORTANTE      |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mascarilla quirúrgica</li> <li>• Guantes</li> <li>• Protector facial y/o lentes protectores</li> <li>• Traje de protección desechable.</li> </ul>   |  |
|  |   | 3                | 3 | IMPORTANTE      |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mascarilla quirúrgica</li> </ul>  |  |

| COMPRAS APROBADAS  | IMÁGENES |
|--|----------|
| Dotación de barbijos y colocar barrera protectora en los escritorios del personal de este grupo de riesgo.                                 |          |
| Dotación de Barbijos y alcohol en gel de bolsillo.   |          |
| Audidores Médicos NO realizarán visitas a las clínicas. Dotación de barbijos. Médico laboral: Dotación de barbijos, guantes y gafas.       |          |
| Realizar cambios en flujo de atención por vía digital. Aumentar flujo de aire fresco en ambiente de trabajo (FF.VV.) Dotación de barbijos. |          |

### 13.3. CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES CON SOSPECHA Y/O CONTACTO CON PACIENTE COVID-19

\* Obligatorio

1. Seleccione su Empresa \*

Alianza Seguros S.A.

Alianza Vida S.A.

Alianza Garantía Seguros y Reaseguros S.A.

Full Assistance S.R.L.

WSC S.A.

Alianza SAFI S.A.

2. Número de Cédula de Identidad (sin extensión por ej: 1234567) \*

El valor debe ser un número.

3. Nombre Completo \*

Escribe tu respuesta

4. Número de Celular \*

El valor debe ser un número.

5. Tuvo usted contacto con alguna persona sospechosa o paciente con Covid-19 positivo? \*

Si

No

**Enviar**

### 13.4. FORMATO INFORME MÉDICO


**INFORME MEDICO**

**Instrucciones**

1.- Este formato debe ser llenado por el Médico laboral de la Compañía.  
 2.- No dejar espacios en blanco sin contestar de acuerdo a lo indicado en cada punto.  
 3.- Este documento no deberá presentar tachaduras, enmendaduras y otros que pueda quitar el valor de lo escrito en el documento.

**Ficha de Identificación**

Oficina donde se realiza la atención médica: .....

Fecha de Atención Médica: ...../...../.....  
 dd mm aa

**Nombre del Paciente :** .....  
 Apellido Paterno Apellido Materno Nombre

Edad: ..... Teléfono: .....

Empresa a la que pertenece:

|                          |  |                          |
|--------------------------|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Alianza Vida S.A.                            |                          |
| <input type="checkbox"/> | Full Assistance S.R.L                        |                          |
| <input type="checkbox"/> | Worldwide Security Corporación S.A.          | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Alianza SAFI S.A.                            |                          |

Puesto que ocupa dentro de la Empresa: .....

Superior Inmediato: .....

**Causa de Atención Médica**

Enfermedad:  COVID - 19 Si  No

Accidente:

Principales signos y síntomas que presenta:

.....

.....

.....

.....

**CIE- 10**

DIAGNÓSTICO PRESUNTIVO:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
**Firma del Médico Laboral**

**Seguimiento al paciente para verificar la evolución de la enfermedad.**

[Fecha de seguimiento día No. 1](#)

[Fecha de seguimiento día No. 2](#)

[Fecha de seguimiento día No. 3](#)

[Fecha de seguimiento día No. 4](#)

[Fecha de seguimiento día No. 5](#)

