



PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN LABORAL PARA FUNCIONARIOS DE ENTIDADES BANCARIAS Y PUNTOS DE COBRO DE LOS BONOS CANASTA, FAMILIA Y UNIVERSAL

PROYECTO DE REDES DE PROTECCIÓN SOCIAL DE
EMERGENCIA POR LA CRISIS DEL COVID-19

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN LABORAL PARA FUNCIONARIOS DE ENTIDADES BANCARIAS Y PUNTOS DE COBRO DE LOS BONOS CANASTA, FAMILIA Y UNIVERSAL

1. Antecedentes.....	2
2. Reseña sobre agencias habilitadas para el pago l	2
3. Evaluación de los principales riesgos posibles para los funcionarios de entidades bancarias 3	
4. Breve reseña de la legislación laboral en entidades bancarias	4
4.1. Consideraciones generales	4
4.2. Consideraciones referidas al covid-19.....	5
5. Personal responsable	6
5.1. Funciones del responsable de administración y seguridad	6
5.2. Funciones del responsable de seguimiento	7
6. Políticas y procedimientos	7
7. Mecanismo de atención de quejas y reclamos	10
7.1. Punto de reclamo (PR) en entidades de intermediación financiera.....	10
7.2. Reclamos y consultas ASFI.....	12
7.3. Acoso sexual:	13

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN LABORAL PARA FUNCIONARIOS DE ENTIDADES BANCARIAS Y PUNTOS DE COBRO DE LOS BONOS CANASTA, FAMILIA Y UNIVERSAL

1. ANTECEDENTES

Las autoridades bolivianas, a partir del 10 de marzo de 2020 (detección del primer caso confirmado de coronavirus), emiten una serie de disposiciones gubernamentales con medidas de salud, financieras, laborales y sociales para enfrentar la pandemia, entre las cuales se resaltan los siguientes Decretos Supremos (DS): DS 4179 (12-03-20) Declaración de Situación de Emergencia Nacional; DS 4197 (18-03-20) Creación del Bono Familia; DS 4200 (25-03-20) Creación del Bono Canasta Familiar; DS 4215 (14-04-20) Creación del Bono Universal.

En este marco, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), emite la Carta Circular ASFI/DNP/CC-2440/2020 del 16 de marzo de 2020, entre otras, instruye implementar acciones para mitigar el riesgo operativo al interior de cada entidad financiera, relativas con la atención a consumidores financieros, relacionales laborales y seguridad en el puesto de trabajo.

2. RESEÑA SOBRE AGENCIAS HABILITADAS PARA EL PAGO DE BONO FAMILIA, BONO CANASTA FAMILIAR Y BONO UNIVERSAL

La ASFI, a través de Carta Circular ASFI/DSR I/CC-2798/2020 de fecha 14 de abril de 2020, instruye a todas las sucursales y agencias que forman parte de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) a nivel nacional, la atención con carácter prioritario del pago de rentas, prestaciones y bonos dispuestos por el Estado durante el período de la pandemia, haciendo un total de 1836 agencias y sucursales habilitadas, de acuerdo al siguiente detalle:

EIF	Beni	Chuquisaca	Cochabamba	La Paz	Oruro	Pando	Potosí	Santa Cruz	Tarija	Total
Bancos	50	68	224	347	49	12	64	405	81	1300
Cooperativas	8	15	46	9	4	1	7	74	14	178
IFD	17	20	43	103	24	5	23	68	21	324
EFV	3	2	5	13	1	1	3	4	2	34
Total	78	105	318	472	78	19	97	651	118	1836

La cantidad estimada de funcionarios contratados por las entidades financieras, que trabajan en dichas agencias y sucursales y que prestan atención al público, es

de aproximadamente 6.000 personas. Todos los funcionarios son contratados por las entidades bancarias y en ningún caso, el Proyecto financia dichas posiciones.

3. EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPALES RIESGOS POSIBLES PARA LOS FUNCIONARIOS DE ENTIDADES BANCARIAS

Los riesgos para los funcionarios de las Entidades de Intermediación Financiera, vinculados específicamente con la atención al público durante el brote de la pandemia COVID-19, surgen a partir del desempeño de sus funciones relacionadas con el pago de los bonos y otras inherentes. A continuación, un registro de dichos riesgos:

- a) Actividad del proyecto: Pago de Bonos Familia, Canasta, Universal y posible contacto con personas afectadas con COVID-19.
- b) Riesgos: Los proveedores de servicios podrían convertirse en vectores de transmisión del virus para otros funcionarios o usuarios de los servicios, si no logran identificar oportunamente síntomas del COVID -19 en caso de que lo hubieran contraído.
- c) Riesgos: Los beneficiarios o clientes de las entidades financieras podrían estar expuestos entre sí o con los proveedores del servicio a la transmisión del virus.
- d) Riesgos: Los trabajadores de apoyo, como personal de policía, seguridad o limpieza podrían estar expuestos a los clientes o con los proveedores de servicio a la transmisión del virus.

La ASFI ha emitido el Reglamento para la Atención de Cajas aprobado mediante xxx, en el cual se establecen directrices que deben cumplir las Entidades de Intermediación Financiera, para evitar riesgos de contagio y brindar las mejores condiciones en términos de atención a clientes y usuarios en cajas, entre las que se resaltan las siguientes:

- e) Cada EIF debe contar con las normas, protocolos y procedimientos que consideren aspectos relacionados con la bioseguridad, comodidad, agilidad y la provisión de la información necesaria para la atención de clientes y/o usuarios en cajas, incluyendo los avisos de prevención de contagio a los clientes (uso de barbijos, sanitización de manos, etc.).
- f) Los funcionarios que prestan atención en cajas, deben cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos para el pago de los bonos y así, evitar los riesgos de contagio:

- i. Al menos 30 cm. de espacio entre el personal de caja y los clientes.
- ii. Uso de barbijos, que deberán ser reemplazados permanentemente.
- iii. Lavado de manos y desinfección, al menos cada hora.
- iv. Reporte de síntomas o de contacto con personas infectadas, al personal responsable superior de la entidad financiera.

Ejemplo de disposiciones internas de las Entidades Bancarias:

- i. Señalética y separadores para mantener la distancia social.
- ii. Dotación de alcohol en gel para funcionarios y clientes.
- iii. Limitar el ingreso de clientes al interior de las oficinas financieras.
- iv. Dotación de insumos de limpieza, desinfección y equipos de bioseguridad (barbijos, gafas, gel desinfectante y otros).

Recomendaciones a funcionarios y clientes:

- i. Lavado frecuentemente las manos con agua y jabón.
- ii. Evitar tocarse los ojos, nariz y boca.
- iii. Evitar el contacto físico al saludar o despedirse.
- iv. Cubrirse con el antebrazo o pañuelo desechable al toser o estornudar.
- v. Evitar el contacto directo con personas con síntomas de infecciones respiratorias.

4. BREVE RESEÑA DE LA LEGISLACIÓN LABORAL EN ENTIDADES BANCARIAS

4.1. Consideraciones Generales

Los empleados de las Entidades de Intermediación Financiera se rigen por la Ley General del Trabajo del 8 de diciembre de 1942 y el Decreto Reglamentario No. 224 de 23 de agosto de 1943; entre sus disposiciones, establecen el derecho a la seguridad social y seguridad e higiene ocupacional.

Mediante Decreto Supremo No. 21637, se crea la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP), que brinda atención en salud a los empleados del sector bancario y financiero privado. Las Entidades de Intermediación Financiera aseguran a sus empleados en la CSBP.

El funcionario tiene derecho a ser inscrito por su empleador en los registros de la CSBP, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de iniciada la relación

obrero patronal. El asegurado titular deberá registrar a cada uno de sus beneficiarios. Los beneficiarios gozarán de las prestaciones en especie del Seguro de Enfermedad y Maternidad durante la vigencia del derecho del asegurado titular.

El Artículo 8, del Decreto Supremo 4229 del 29 de abril de 2020, relativo a Medidas Laborales Preventivas, establece que, el sector público y las entidades del sector privado al interior de sus dependencias deberán dotar del material sanitario apropiado y suficiente y adoptar los protocolos de bioseguridad que resulten necesarios en este período de pandemia.

El Decreto Supremo 4295 del 24 de julio de 2020, define el Protocolo para otorgar Certificado de incapacidad temporal por Coronavirus (COVID – 19) que está dirigido a entidades públicas y privadas por parte de los entes gestores de la Seguridad Social de Corto Plazo.

4.2. Consideraciones referidas al COVID-19

Entre las principales disposiciones legales nacionales para abordar temas de salud y seguridad, emitidas en el marco de la emergencia del COVID-19, se enuncian las siguientes en cada instalación financiera.

- a) El Protocolo de bioseguridad frente al COVID-19 para entidades financieras (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y otras del sector), emitido en Mayo de 2020 por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, que establece los lineamientos y procedimientos de bioseguridad y salud en el marco de la prevención del contagio del COVID-19.
- b) Decreto Supremo No. 4229 de 29 de abril de 2020, que establece la cuarentena condicionada y dinámica, en base a condiciones de riesgo determinadas por el Ministerio de Salud, para la aplicación de medidas correspondientes que deberán cumplir los municipios y/o departamentos. El nivel de riesgo será evaluado con base en la información entregada por los SEDES, el Ministerio de Salud cada siete (7) días determinará las condiciones de riesgo que presenta cada municipio o departamento a fin de aplicar las medidas correspondientes, Asimismo, establece que, independientemente de la condición de riesgo, el sector de servicios financieros y la banca continuarán funcionando a partir de las 07:00 hasta las 15:00 horas, de lunes a viernes, en todo el territorio nacional.

- c) El Ministerio de Salud ha publicado la Guía de Diagnóstico y Tratamiento de COVID-19 en Unidades de Terapia Intensiva - Versión mayo 2020.
- d) El Ministerio de Salud ha publicado la Norma Técnica de Procedimientos de Bioseguridad para la Prevención del Contagio de COVID-19 Versión mayo 2020.
- e) El Ministerio de Salud ha publicado el Protocolo para el Diagnóstico de Laboratorio, en el Marco de la Emergencia Sanitaria por COVID-19 - Versión mayo 2020.
- f) El Ministerio de Salud ha publicado la Guía para el manejo del COVID-19 - Versión mayo 2020.

También se consideran las siguientes disposiciones internacionales:

- a) Convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, 1981 (núm. 155).
- b) Reglamento sanitario internacional de la OMS, 2005.
- c) *WHO Emergency Response Framework* (Marco de respuesta a emergencias de la OMS), 2017.
- d) Las normas de la OIT y la COVID-19 (coronavirus), 29 de mayo de 2020.

5. PERSONAL RESPONSABLE

La ASFI es la instancia que regula y define el protocolo de seguridad para todo el sistema financiero, en el marco de la normativa emitida por el Nivel Central del Estado, protocolo a partir del cual, existen responsabilidades al interior de las instituciones. Sin embargo, cada institución financiera también refuerza sus propias acciones para brindar seguridad al personal.

5.1. Funciones del responsable de administración y seguridad de la institución, frente al Covid-19

- a) Desarrollo, actualización y custodia de normativa e información sobre seguridad y salud laboral aplicable en la organización en relación al Covid-19.
- b) Planificación, supervisión y actualización del plan de contingencias, considerando posibles escenarios que se presente y su eventual efecto en los funcionarios de la institución.

- c) Gestión para la aplicabilidad oportuna de las medidas de prevención y disposición de recursos materiales y humanos necesarios para la emergencia.
- d) Planificar reuniones de coordinación con autoridades para mantener actualizados de los eventos institucionales y externos emergentes de la pandemia.
- e) Mantener la comunicación actualizada al interior de la institución, identificando los canales adecuados para eventos o acciones imprevistas, identificando mensajes precisos, correctos y veraces.

5.2. Funciones del responsable de Seguimiento

- a) La persona responsable del seguimiento debe conocer los riesgos laborales. Por ello, debe tener una formación en prevención de riesgos; como mínimo, en un nivel básico.
- b) Es quien debe implantar medidas que eviten que se agraven los riesgos existentes en la institución, así como detectar las medidas de emergencia que podrían dejar de ser efectivas.
- c) Vigilar el cumplimiento de la totalidad de las medidas de bioseguridad preventivas previstas.
- d) Recibir instrucciones precisas sobre los puestos, lugares o centro de trabajo en los que debe desarrollar su vigilancia y sobre las operaciones concretas sometidas a la misma, para acotar su ámbito de actuación.
- e) Precisar el procedimiento para llevar a cabo la comunicación de las deficiencias observadas en el cumplimiento de la labor de vigilancia de los casos, cuando dichas deficiencias no fueran corregidas, o cuando se observe ausencia, insuficiencia o falta de adecuación de las medidas estipuladas para enfrentar la emergencia.
- f) Brindar alerta para responder oportunamente los reclamos de los trabajadores, en caso de incumplimiento de medidas de prevención o atención durante la pandemia.
- g) Identificar, apoyar y derivar a donde corresponda y en forma oportuna a los funcionarios de las instituciones financieras que podrían estar siendo afectados por el COVID-19.

6. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, ha emitido el “Protocolo de bioseguridad frente al COVID-19 para entidades financieras (Bancos, Cooperativas

de Ahorro y Crédito y otras del sector)", en Mayo de 2020, que incluye recomendaciones y lineamientos mínimos a considerar durante la emergencia de la pandemia del COVID-19, a ser aplicable en todas las entidades financieras, con el propósito de velar por la salud de sus funcionarios y clientes, el cual considera entre otros:

Área de Seguridad y Salud Ocupacional:

- a) Lineamientos para la protección de la seguridad y salud de sus trabajadores y clientes por parte de un profesional especializado o con experiencia en el área de salud y seguridad ocupacional y/o medicina del trabajo.
- b) Adquisición y dotación de Equipos de Protección Personal de bioseguridad y de insumos y equipos de bioseguridad que permitan prevenir el contagio del COVID-19.
- c) Establecer protocolos de manejo, transporte y almacenamiento sobre el uso correcto y seguro de insumos de bioseguridad (hipoclorito de sodio u otros), e información sobre sus riesgos y niveles de exposición
- d) Identificar puestos de trabajo, actividades ambientales, sectores con mayor riesgo de contagio del COVID-19 o de mayor contacto en las entidades financieras
- e) Implementar medidas de control y prevención basadas en la evaluación de riesgos, incluyendo al COVID-19 como un riesgo biológico, dentro del proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Recursos Humanos:

- a) Identificar a los trabajadores que se encuentran en grupos de riesgo de acuerdo a disposiciones establecidas en el marco del DS 4200, si es posible implementar el teletrabajo.
- b) Implementar protocolos para el manejo del estrés, factores psicosociales y salud mental, de acuerdo a disposiciones por la entidad competente, durante la pandemia.
- c) Coordinar con el área de seguridad ocupacional y el equipo de bioseguridad, para ejecutar capacitaciones y difusión de material correspondiente a la prevención del COVID-19.
- d) Restringir el ingreso de visitas personales o sociales en las instalaciones del ámbito laboral.

Medidas de prevención y contención del COVID-19

- a) Desinfección total de las instalaciones a realizarse mínimamente 2 veces al día (al inicio y final de la jornada laboral), dicha frecuencia debe incrementarse de acuerdo a la afluencia de personas que ingresan a dichas instalaciones.
- b) Limpiar y desinfectar todas las superficies con las que se tiene mayor contacto.
- c) El personal de limpieza debe lavarse adecuadamente las manos, usar equipos de protección personal (EPP), contar con un área específica para guardar los EPP reutilizables, insumos y utensilios de limpieza.
- d) La entidad financiera puede contratar transporte exclusivo para el transporte para sus trabajadores, cumpliendo medidas de prevención (una persona por asiento; ventilación de la movilidad; disposición de desinfectante para los pasajeros; desinfección interna de la movilidad).
- e) En el caso de uso de transporte público, se deben seguir normas establecidas por las autoridades del sector.

Ingreso de trabajadores a entidades financieras:

- a) Contar con puntos de aseo para el lavado y desinfección de manos, en base a soluciones de alcohol al 70%.
- b) Consultar al personal sobre la existencia de algún síntoma relativo al COVID-19 y registrar respuesta en medios digitales y escritos con el fin de tener trazabilidad, en caso que sean personas asintomáticas.
- c) Designar a una persona debidamente capacitada en la aplicación de medidas de bioseguridad, para que realice el control de la temperatura corporal.

Ingreso de clientes a la entidad financiera:

- a) Limitar el ingreso y atención de los servicios, garantizando el distanciamiento social mínimo de 1.5 metros entre cada persona, según el tamaño y distribución de las instalaciones
- b) Controlar el ingreso de clientes según terminación de cédulas de identidad.
- c) Todo cliente para ingresar debe cumplir con las siguientes condiciones:
 - i. Pasar por el control de temperatura.
 - ii. Pasar por alfombras de desinfección y alfombras secas.
 - iii. Desinfección de manos.
 - iv. Control de uso de barbijos.

Los riesgos detectados han sido tomados en cuenta para elaborar las medidas de mitigación, de acuerdo al siguiente detalle:

- a) Realizar controles de salud periódicos a los funcionarios.
- b) Controlar la temperatura a la entrada y salida del lugar de trabajo.
- c) Examinar las instalaciones y asegurar las mejores condiciones para el distanciamiento social.
- d) Generar mecanismos para reducir la frecuencia con la que los trabajadores ingresan en el sitio de trabajo o salen de él.
- e) Promover el trabajo a distancia en los casos en que no se requiere atender directamente al cliente.
- f) Reorganizar las tareas o reducir la cantidad de personas en el lugar de trabajo para permitir el distanciamiento social/físico, o rotar a los funcionarios de ser necesario.
- g) Proporcionar los EPP adecuados.
- h) Establecer alternativas al contacto directo, por ejemplo, consultas vía teléfono, WhatsApp y transmisión de instrucciones en vivo o en directo por medios de comunicación.
- i) Establecer el procedimiento que deberá seguirse en caso de que un funcionario se enferme (de conformidad con los protocolos vigentes).
- j) Manejo adecuado de los desechos de los equipos y materiales infecciosos (EPPs desechables o reutilizables).

7. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

7.1. Punto de Reclamo (PR) en Entidades de Intermediación Financiera

El Reglamento para la atención del Cliente y Usuario emitido por la ASFI, tiene como objeto normar los derechos que tienen los clientes y usuarios, las políticas y procedimientos mínimos que deben observar las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros para la atención de sus clientes y usuarios y, el funcionamiento del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada y de la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

En este marco, todas las Entidades de Intermediación Financiera deben establecer formalmente el PR dentro de su estructura orgánica, considerando que es obligación de estas entidades supervisadas brindar este servicio en todas

aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, así como virtual (en la página web de la entidad bancaria):

a) Punto de Reclamo (PR) en las Entidades Financieras

Servicio que brinda la Entidad supervisada, que se presta en todas las oficinas de atención al público, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presentan los clientes y usuarios.

Las Entidades Financieras, están obligadas a atender los reclamos de sus clientes, de acuerdo al Reglamento para el funcionamiento del PR, de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

b) Central de reclamos ASFI

Es un servicio de ASFI, disponible en todas sus oficinas, dedicado a atender aquellos reclamos en los que el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada.

c) Pasos para presentar un reclamo

Los clientes pueden presentar sus reclamos ante el PR del Banco, de la siguiente manera, adjuntando la documentación que consideren necesaria:

- i. Por escrito: Mediante el Formulario de Registro de Reclamos dirigido al Área del Punto de Reclamo del Banco.
- ii. Por teléfono: Llamando a la línea gratuita 800 108 108.
- iii. Por Internet: a través de los Formulario de Reclamos existentes en el sitio público y/o sitio privado.
- iv. En forma personal: En cualquiera de las oficinas del Banco donde está el letrero de Punto de Reclamo.

El reclamo será registrado en el Banco, se le asignará un número único de reclamo y el plazo en el cual se emitirá la respuesta. Dentro del plazo establecido recibirá una comunicación del Banco dando respuesta al mismo.

d) Para tomar en cuenta al momento de presentar el reclamo en la ASFI

La ASFI, atenderá los reclamos únicamente cuando se hayan agotado todos los medios para su solución y atención en las entidades financieras.

La ASFI, no puede intervenir en los procesos judiciales interpuestos entre entidades y sus clientes o usuarios, los que deben ser resueltos en los tribunales de justicia. La ASFI, no tiene facultades para resolver conflictos que exceden el ámbito administrativo y de regulación.

e) La respuesta de las entidades financieras a reclamos de clientes y usuarios serán:

- i. EXPRESA: Mediante comunicación escrita.
- ii. OPORTUNAS: Se cumplen plazos de las respuestas establecidos al momento de presentar el reclamo.
- iii. INTEGRAS: Las respuestas deben ser: completa, exacta, imparcial y verificable. Respecto a los aspectos planteados en el reclamo.
- iv. COMPENSIBLES: Las respuestas utilizarán palabras y conceptos que faciliten el pleno entendimiento de la misma por parte del cliente o usuario.

7.2. Reclamos y Consultas ASFI

La ASFI, a través de su página web, brinda a los usuarios de las Entidades de Intermediación Financiera facilidades para realizar reclamos a través del llenado de un formulario en línea.

Los servicios del Centro de Consultas ASFI están a disposición de usuarios externos e internos. Entre los aspectos principales de este mecanismo que también se aplica a funcionarios de las instituciones financieras, se destacan los siguientes:

- a) Atención de Consultas
- b) Gestión de Reclamos

Los servicios del Centro de Consultas de ASFI son gratuitos y están al alcance de todos los ciudadanos. Entre los servicios ofrecidos, están los siguientes:

- a) Orientar, informar y atender todas las consultas o reclamos.

- b) Orientar respecto a los derechos y obligaciones que tienen los funcionarios y clientes externos.
- c) Brindar información clara y precisa sobre los canales de reclamo en primera y segunda instancia.
- d) Registrar reclamos a través del aplicativo ASFI Móvil (dispone de Política de Privacidad).

7.3. Acoso Sexual:

El acoso sexual está prohibido por la Ley 348 de 9 de marzo de 2013 que garantiza a las mujeres una vida sin violencia, que prohíbe el acoso por motivos de género u otros. Aunque no se proporciona una definición del término acoso sexual, al término Violencia Laboral se le ha atribuido un significado similar y se lo considera como todas las acciones que ocurren en cualquier área de trabajo por cualquier superior, ya sea en una jerarquía igual o inferior en la que discrimina, humilla, amenaza o intimida a las mujeres; lo que dificulta la presentación, el acceso al empleo o la promoción, y que viola el ejercicio de sus derechos.

La Ley establece deberes en el Ministerio de Trabajo para impedir y tratar de prevenir la ocurrencia de acoso. La Ley exige que los empleadores protejan contra todas las formas de acoso o específicamente, acoso sexual, y la adopción de procedimientos internos y administrativos para la presentación de informes, la investigación, la atención, el procesamiento y el castigo.

Además, el acoso sexual ha sido penalizado y se castiga con una pena de prisión de cuatro a ocho años en virtud del Código Penal.

Fuente: Arts. 11 y 21 de la Ley integral para garantizar a las mujeres una vida sin violencia, 2013 (núm. 348); Art.312c del Código Penal, 1972.