



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6977

16/04/2020

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular  
RUNOR 1 - 1549

***Empresa de cobranzas extrabancarias.  
Atención al público.***

---

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la siguiente resolución:

"- Disponer que, a partir del 20.4.2020, las empresas de cobranzas extrabancarias podrán realizar la atención al público, las que deberán garantizar el cumplimiento del Protocolo de atención y salubridad y Comunicación interna al personal de atención que se acompaña en anexo, sin perjuicio de las medidas y controles que puedan disponer las respectivas autoridades jurisdiccionales. Estas empresas deberán establecer un mecanismo para evitar la aglomeración de clientes, tal como la asignación de turnos, la atención por documento de identidad u otro criterio."

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Matías A. Gutiérrez Girault  
Gerente de Emisión  
de Normas

Darío C. Stefanelli  
Gerente Principal de Emisión y  
Aplicaciones Normativas

CON COPIA A LAS EMPRESAS DE COBRANZAS EXTRABANCARIAS

ANEXO



B.C.R.A.	<b>Protocolo de atención y salubridad y Comunicación interna al personal de atención</b>	Anexo a la Com. "A" 6977
----------	--	--------------------------------

### **Protocolo de atención y salubridad**

Medidas sanitarias para personas humanas (empleados propios, empleados de los agentes, y clientes que concurren a realizar los pagos):

- a. Ordenamiento de colas donde sea necesario, tomando como base las recomendaciones de distancia social de 1,5 metro entre personas.
- b. Los clientes que permanezcan en los locales no deben superar de 1 persona por cada 4 mts<sup>2</sup> de superficie destinada a la atención.
- c. Se dispondrá de limpieza diaria y elementos sanitarios.
- d. El personal que atenderá al público estará con cubrebocas y protectores visuales o protección similar, separados 1,5 metros como mínimo. Se aconseja en lo posible la colocación de barreras transparentes y resistentes que permitan la operación (vidrios, acrílicos, etc.)
- e. Para el personal se proveerá de alcohol en gel, y medidas que les garanticen la permanencia de acuerdo a las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública.
- f. Los horarios de atención se acondicionarán en la medida de las posibilidades, para que el personal no viaje en horarios pico.
- g. Se establecerá un horario de atención prioritaria para mayores de 60 años y personas de riesgo, o bien prioridad en la atención.
- h. Incentivar el uso de cubrebocas de acuerdo a lo que oportunamente indique la jurisdicción provincial o municipal

### **Comunicación interna al personal de atención**

Esta información debe estar disponible y exhibida en lugares visibles al personal.

Las recomendaciones están basadas en las principales definiciones del Ministerio de Salud de la Nación, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y el Banco Central de la República Argentina, a las que habrá que adicionar las que los respectivos organismos locales definan a nivel municipal o provincial.

Aquellos comercios que, por cualquier motivo, no estén en condiciones de cumplirlas, no podrán reanudar el servicio.

- Lavarse las manos, en cada momento que sea posible. Preferentemente antes y después de ir al baño; consumir o manipular alimentos; estar en contacto con basura y/o desperdicios; al tocar superficies de contacto público (barandas, mostradores, picaportes, etc.); manipular billetes, tarjetas, llaves, etc.; al toser o estornudar; el lavado debe durar 40-60 segundos para que éste sea correcto y garantice su efectividad.



B.C.R.A.	<b>Protocolo de atención y salubridad y Comunicación interna al personal de atención</b>	Anexo a la Com. "A" 6977
----------	--	--------------------------------

- No llevarse las manos a la cara, evitando tocarse las mucosas ya que son la principal vía de ingreso de virus.
- Utilizar alcohol en gel como refuerzo, aplicándolo y distribuyéndolo por toda la superficie de la mano. Este proceso debe durar 20-30 segundos para que sea efectivo.
- Cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo o usar un pañuelo descartable al toser o estornudar. Desechar el pañuelo utilizado en un contenedor de basura.
- Mantenerse detrás de los vidrios de caja, y con distancia al mismo, cuando se atiende y se trata con los clientes, ya que esta es la barrera física de protección más próxima que tienen los empleados.
- Siempre que sea posible, teniendo en cuenta las condiciones del lugar y las climáticas, se debe garantizar la ventilación y circulación de aire dentro del local de trabajo con la mayor frecuencia que se pueda.
- Evitar el aglomeramiento de personas dentro del local. En lo posible que ingresen y permanezcan en el local de 1 a 3 personas (esto dependerá del tamaño de las salas de espera en las distintas agencias). Considerar un mínimo de 4 metros cuadrados por persona que ingrese y estar ventilando todo el tiempo.
- El resto de los clientes deben esperar afuera en una fila única, con una distancia de 1,5 metros a la redonda.
- La organización de la fila es responsabilidad de la empresa.
- Colocar una valla (organizadores de fila) a 50 centímetros del frente de caja, para evitar que los clientes se acerquen demasiado al mostrador.
- Se recomienda a los empleados repasar las superficies de trabajo con la mayor frecuencia posible utilizando una servilleta o trapo con solución desinfectante, agua con lavandina, o alcohol. El tiempo entre una limpieza y otra dependerá de la cantidad de gente que ingrese a la agencia, cuanto mayor sea el flujo de personas, más seguido debe ser la limpieza del puesto y superficies.
- Tomar la mayor distancia entre compañeros de trabajo. La distancia entre personas que aconseja la OMS es como mínimo de 1,5 metros. Esto se debe cumplir en todo momento, cuando se trabaja, se habla o se relacionan, guardando distancia en todo momento.
- No compartir mate, vajilla, utensilios ni alimentos con otras personas.
- Los cubrebocas deberán utilizarse de acuerdo a lo establecido por cada jurisdicción y observando las condiciones que se establezcan oportunamente.