



Pacto Global
Red Panamá

Sesión 6: Bio Seguridad y Sanitización: Control y prevención del riesgo biológico.

Benilda García
Gerente de Calidad de Vida
Banistmo

Propósito

Promueven el desarrollo económico sostenible para lograr el Bienestar de Todos, alineados con los 17 ODS que ha declarado las UN. Desde su organización pueden aportar a la sociedad y a los 17 ODS.

Comité de Salud e Higiene: este comité antes del 16 marzo tenía un comité que atendía todos los accidentes laborales y los incidentes que se podían dar en las instalaciones de Banistmo por parte de un proveedor o un vecino, inquilino. Esas incidencias se revisaban mensualmente en el Comité.

Luego del 16 de marzo, que el MINSA indicó que cada organización estaba obligada a tener un comité para el manejo del COVID-19. Han sesionado todos los días, y se definieron las responsabilidades de acuerdo al lineamiento del MINSA.

- Revisar y monitorear el cumplimiento de los protocolos y lineamientos del MINSA, este fue la primera tarea, realizada día a día.
 - Mediante un cuadro de Excel van agregando cada lineamiento con un semáforo para identificar su cumplimiento.
 - Se han ido invitado al Comité un nuevo miembro de las diferentes áreas.
 - Se les informó el propósito de estar en el Comité y hay una cultura colaborativa e innovación. Cuando se invitan a las personas y se les informa el propósito se conectan y se comprometen inmediatamente con la causa.
 - Hay que tener varios puntos de vista para que el punto ciego se disminuya.
 - En principio eran 8 actualmente son 16 miembros del comité. Y han sesionado hasta sábado y domingos.
- Comunicar y capacitar.
 - Es importante la comunicación y la capacitación.
- Mantener la confidencialidad
 - El Comité debe mantener la confidencialidad de la información.

Definición de los Protocolos y Manual de Bioseguridad

- Protocolo de actuación en caso positivo, este fue uno de los primeros definidos, se define el rol de cada uno y las tareas a ejecutar. Los líderes van acompañados con alguien de Gestión Humana. Cuando se van a cuarentena debe extremar las medidas de bioseguridad

para evitar contagios a un familiar. Hay que orientar al colaborador para extremar la seguridad.

- Protocolo de actuación de caso de contacto con un caso sospechoso.
 - Cada caso es una experiencia y le dan tratamiento diferente.
- Protocolo de atención en clínicas corporativas.
 - Tienen más de 8 años de tener clínicas corporativas y definiciones de planes de salud preventiva, pero no para atender caso positivo o sospechoso.
 - Y, se definió protocolos de seguimiento en estos casos. Y las atenciones son virtuales a través de Team, puede ser presencial pero el 80% de las atenciones son virtuales.
 - Actualmente ya tienen manuales de bioseguridad para que sea la guía de la organización.

Revisión y definición de la nueva Bitácora de Limpieza

- Medida para la limpieza de oficinas
 - Ya se tenían bitácoras con los contratos con los proveedores para la limpieza
- Medidas para la limpieza de áreas de atención al cliente se aumentó la frecuencia de limpieza en las oficinas corporativas y atención al cliente
- Nebulizaciones,
 - Está dentro de las rutinas de limpieza en algunos edificios corporativos son semanales otras quincenales

Nuevas formas de trabajo:

- Trabajo desde casa,
 - La primera defensa es tener a los trabajadores en casa, lo cual reduce el riesgo,
 - El Banco no lo puede hacer al 100% pues, muchos clientes no están bancarizados y desean ir al Banco.
 - No tenían política de teletrabajo, estaban trabajando en ella. Y se tuvo que acelerar el proyecto con la llegada del COVID-19.
 - Actualmente tienen más de 1000 trabajadores trabajando desde casa. La operación está soportada por colaboradores que trabajan desde casa.
 - Hay muchas cosas por hacer, pero se rompieron mitos sobre el teletrabajo.
- Revisión de procesos,
 - había muchos procesos definidos pero que eran presenciales, se tenía que tener al cliente presente.
 - Todas las reuniones eran presenciales. Ahora sea hacen virtuales.
 - Después de la pandemia quedaremos con conocimientos tecnológicos y nuevas formas de hacer las cosas.
- Nuevos Turnos,
 - Se ajustaron y hay sucursales donde hay dos turnos.

Entrega de EPP e Insumos de Higiene

- Jabón
- Gel Alcoholado

- Para clientes y colaboradores, en las entradas y salida en los elevadores.
- Mascarilla,
 - Es un nuevo accesorio de protección.
 - Los colaboradores aún no se acostumbran, pero es de carácter obligatorio para ingresar a sus instalaciones, pero es parte de la docencia que hay que realizar.
- Careta Acrílica,
 - Es obligatorio para el equipo comercial, para los colaboradores de atención a los clientes, la seguridad no es cómoda, por eso hay que reforzar el uso de los equipos de protección personal.

Vigilancia de la Salud y el Bienestar de los colaboradores

- Registro Pro Bienestar- Encuesta donde el colaborador declara su estado de salud, enfermedades crónicas, enfermedades graves, período de maternidad, como se transportaba para ir al trabajo. Tienen una base de datos para tener clara la situación de los colaboradores.
- Autoevaluación de Síntomas de COVID 19. Los patronos deben tener una bitácora de síntomas, hay una encuesta donde los colaboradores tienen que contestar sus síntomas diariamente. Actualmente está en piloto. Si el colaborador reporta un sistema tiene que darse una acción ya sea en el consultorio o Gestión Humana
- Monitoreo de los colaboradores positivos y sospechosos, actualmente tienen un monitoreo diario de los colaboradores positivos y los que están en casa por cuarentena por haber tenido contacto con una persona positiva.
El consultorio lleva +1500 consultas virtuales para dar cumplimiento a esos monitores.
- Bienestar emocional y bienestar financiero, hoy más que nunca son conscientes que deben trabajar por ese bienestar económico porque hay muchas preocupaciones en las familias donde alguien perdió el empleo, y que era parte del presupuesto familiar.
Proporcionan Webinar sobre la salud financiera de los colaboradores, y boletines de bienestar financiero y bienestar emocional.
Hay una línea de asistencia psicológica para que los colaboradores puedan llamar.
El miedo es el sentimiento más básico que tiene el ser humano y hay necesidad de ser escuchados.

Plan de comunicaciones

- Portal COVID 19, crearon el portal y colocaron la línea del MINSA para que los colaboradores pudieran acceder, y se ha publicado los protocolos y es una información que puede ser revisada por todos los colaboradores, hay secciones de bienestar y se publican los boletines, tips y recomendaciones.
Hay una sección de teletrabajo con tips y recomendaciones y como utilizar el team pues antes la frecuencia de uso era muy baja.
- Nuestro número ante el COVID 19, quisieron publicar por transparencia esta la información de cuantas personas están en teletrabajo, personas en sitio, personas en cuarentena, cuantos casos positivos se tienen.
- Campaña de comunicación y docencia interna, hacen una entrega diaria de la campaña de Bioseguridad, y adicional hay mucha docencia interna con líderes.

Adecuación de espacios físicos y señalización

- Estaciones de trabajo,
 - Con el equipo de arquitectos y proveedores y soporte de mantenimiento, se hicieron revisiones para que las estaciones de trabajo cumplieran con los 2mts requeridos.
 - Las estaciones se han reducido en casi el 45% de la planta para poder cumplir con los lineamientos del MINSA.
 - En un edificio corporativo donde había 1200 estaciones hoy solo hay 545 estaciones de trabajo para cumplir con el distanciamiento. Están distribuidos como un tablero de damas. En otros edificios corporativos se tienen segmentados a los colaboradores en 6 grandes islas, teniendo bloques de colaboradores.
 - Edificios que tenían antes 1 entrada se han habilitado hasta 3 entradas para poder tener a los colaboradores segmentados en células.
 - Se ha dado la división de equipos para asegurar la continuidad del negocio pues, no se pueden tener todos juntos.
- Salas de reuniones y atención a clientes,
 - fueron cerradas las salas de reuniones, cerradas, las reuniones son virtuales.
 - Las salas de atención a clientes están reducidas al 50%
- Cafeterías y áreas lúdicas.
 - Cafeterías horarias escalonados para ir almorzar, para garantizar la no aglomeración.
 - Las áreas lúdicas están cerradas, son espacios para compartir y la creación, pero no se ha definido actualmente el uso por el tema del distanciamiento.
- Ascensores
 - Han reducido la cantidad de personas que pueden utilizarlo.
 - Ascensores de 12 personas solo pueden ingresar 4 personas.
 - Ascensores de 8 personas solo pueden ingresar 2 personas.

Todo lo que se implemente hay que monitorearlo y que se ajuste a la realidad.

Formación y Docencia

- Brigadistas,
 - Luego de documentados los protocolos se les hizo docencia a los brigadistas. El uso correcto de lo EPP y su nuevo rol.
 - Tienen un plan de visibilidad ante sus compañeros y líderes para que se puedan cumplir con su responsabilidad.
- Líderes,
 - Se les brinda sesiones para conversar e informarles sobre el uso correcto de los insumos y los EPP.
 - Y que ellos tienen una gran responsabilidad con el Comité de Salud,
 - Sensibilización en el manejo de emociones y manejar el estrés con su grupo.
- Colaboradores,

- se lanzará un curso virtual obligatorio (30 días para hacerlo), para que sirva de evidencia de la docencia que solicita el MINSA.
- Hay mucho material en la página del MINSA para armar el curso.