

# **PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS**



Se trata de ti.

## **PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS**

(Art. 5° de Decreto Supremo N° 083-2020-PCM)

El Banco Pichincha (en lo sucesivo, el Banco), en el marco del estado de emergencia nacional por el que atraviesa el país, ha establecido los siguientes lineamientos de bioseguridad con el objetivo de mitigar el riesgo de contagio del COVID-19 de sus clientes y usuarios en las instalaciones de sus oficinas.

### **Al exterior de las agencias**

- El Banco realizará el ordenamiento de las filas de espera en el perímetro externo de las Agencias.
- En caso se emitan lineamientos por Municipalidades u otras entidades estatales, se procederá a realizar demarcaciones de separación con una distancia de un (1) metro, cumpliendo con el distanciamiento social mínimo establecido.
- El Banco coordinará con las autoridades responsables del orden público a fin de garantizar el orden de las filas de espera de atención de clientes.

### **Al interior de las Agencias del Banco Pichincha**

- Establecer y garantizar el distanciamiento social de 1.5 metros entre los colaboradores. Al ingreso, dentro de las áreas de trabajo y en ambientes comunes tales como: comedores y a la salida del centro laboral.
- Medir la temperatura a los colaboradores al inicio y termino de su jornada laboral; y, aplicar medidas para evitar el contacto con los colaboradores que pudiesen presentar síntomas de COVID19. De existir colaboradores con temperatura mayor a 38°C se les realizará la indicación de evaluación médica.
- Garantizar el uso de equipos de protección personal por parte de los colaboradores, clientes y usuarios. Como mínimo se exigirá el uso de mascarillas en todo momento dentro de la agencia.
- Prohibir las capacitaciones de forma presencial, las mismas se realizarán en la plataforma virtual que cuenta el Banco.
- Implementar carteles de sensibilización orientados a fomentar una cultura de prevención ante COVID-19.

- Mantener un pediluvio o tapete de solución desinfectante, el cual será limpiado y recargado diariamente. El personal debe pasar por él cuando ingrese a las instalaciones del Banco.
  - Limpiar y desinfectar las agencias, con productos autorizados por el Ministerio de Salud, de acuerdo con el programa de limpieza. De requerirse se podrá agregar limpiezas o desinfecciones con proveedores especializados en la prestación de tales servicios.
  - Disminuir del aforo de las instalaciones al 50% del autorizado mediante licencia de funcionamiento y Certificado ITSE.
  - Brindar recomendaciones por los distintos canales del Banco, para evitar o reducir al mínimo el contacto con superficies de uso comunitario intensivo (mesas de atención al público, pasamanos, manijas, etc.).
  - Establecer el uso de barreras físicas, como protectores faciales, para preservar las medidas de seguridad y de distanciamiento social.
  - Fomentar el lavado de manos entre los colaboradores del Banco, como medida principal de prevención.
  - Poner a disposición alcohol gel en las agencias del Banco, el cual deberá ser utilizado por los colaboradores, clientes y usuarios al ingreso a las agencias.
  - Realizar la vigilancia médica ocupacional a los colaboradores a través de personal de salud especializado. Así como a las comorbilidades que puedan presentar los colaboradores.
  - Realizar pruebas serológicas de acuerdo con la evaluación de niveles de riesgo establecido por el Ministerio de Salud.
  - Los clientes y usuarios deberán seguir las recomendaciones establecidas por el Banco y sus funcionarios.
- ▣ **En los cajeros automáticos (ATM's) ubicados en las agencias:**
- Los ATM's serán limpiados según el programa de limpieza de la agencia, pudiendo incrementarse su frecuencia de acuerdo a necesidad.
  - Se deberá respetar el distanciamiento social como mínimo de un (1) metro.

Las medidas listadas en el presente documento cumplen las medidas de seguridad sanitaria dictadas por el Gobierno Central; pudiendo implementarse medidas complementarias según lo previsto por cada Municipio de cada localidad en cuya jurisdicción se encuentre la oficina que visites.