

# Resiliencia empresarial y de capital humano

—  
Generando nuevas realidades y  
capacidades para un retorno laboral sostenible



# Índice

Operación bajo políticas y procesos efectivos y acordes a centros de trabajo,  
personal y modelo de negocio

Retos/Resiliencia

Obligaciones legales

Protocolos

FODA: Call Center

Círculo virtuoso de  
continuidad/reapertura

"Estamos luchando contra las características propias de este virus, que son importantes, pero el virus juega el papel de un virus, la pandemia la hacemos nosotros. **La pandemia es la gente que lleva el virus 'a pasear'**, que no cumple las normas e insiste en vivir como antes"

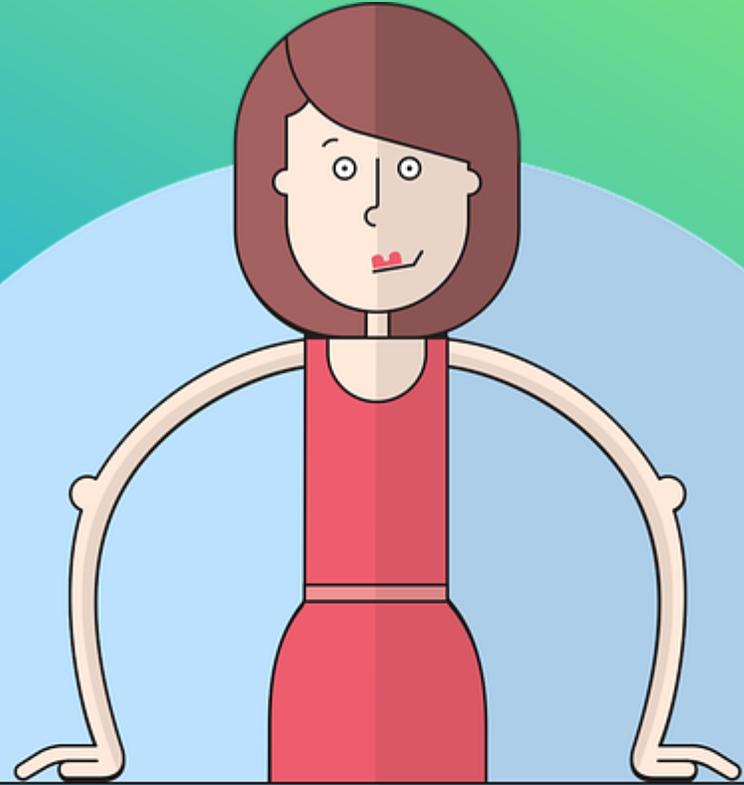
"Lo que debería ser parte del debate público en este momento es lo **que haremos la próxima vez** para evitar tal caos. **¿Tenemos un plan?**",

**Viróloga Ilaria Capua**



# Retos para generar resiliencia





**Desconocimiento**

- Qué es la COVID-19
- Cómo se propaga
- Cómo reaccionar en caso de emergencia
- Cuáles medidas sanitarias deben aplicarse para evitar contagios y propagación

**18.3%**

No tiene miedo a contagiarse

**29%**

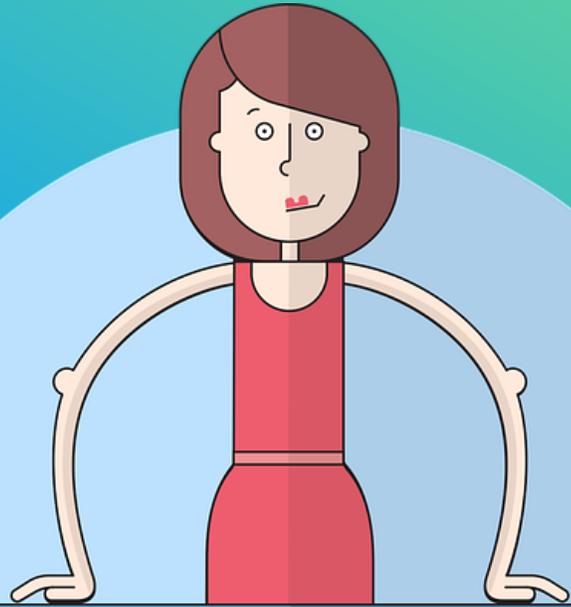
No tiene miedo a morir por COVID-19

**¿Cuántos de nuestros colaboradores conocen estos temas?**

- Disposiciones federales
- 32 disposiciones locales
- Semaforización (federal, estatal, municipal y en algunos casos por colonia)
- Monitoreo constante

**¿contamos con personal que realice esta tarea?**





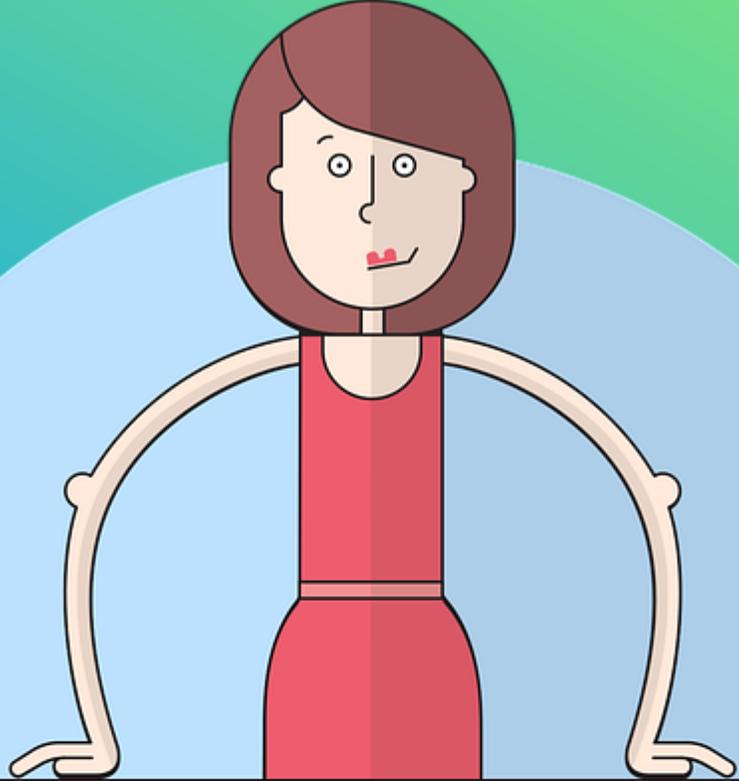
# Mecanismos de transmisión



- Modificar hábitos y procesos
- Implementación de teletrabajo
- Reconversión de espacios
- Resistencia al cambio

**¿Qué tan resiliente es nuestro personal para desempeñar sus actividades ahora bajo esquemas de seguridad sanitaria?**





## **Cultura de la prevención**

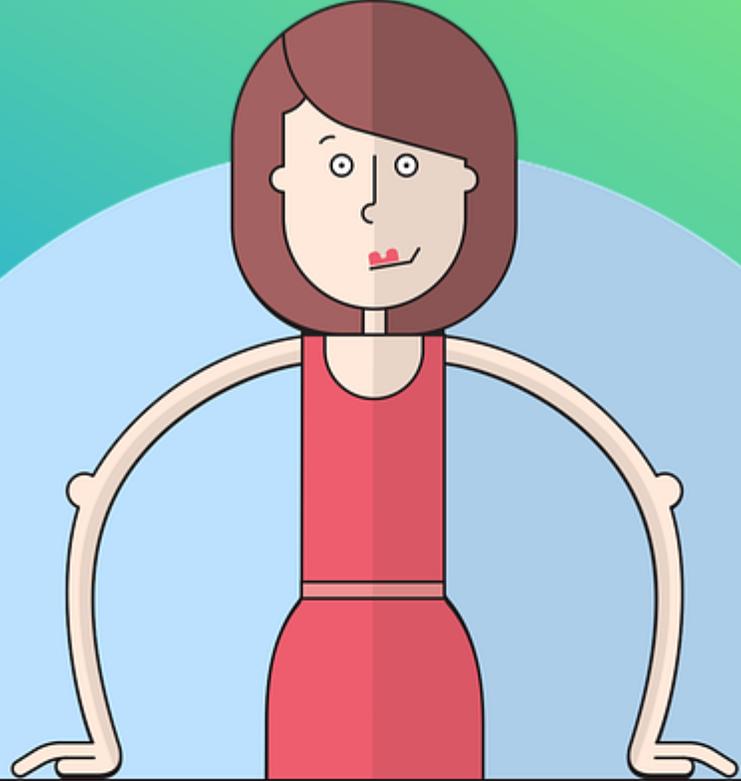
- Resiliencia efectiva y rápida
- Socializar planes con equipos
- Enfoque: salud, riesgos, accidentes, enfermedades y medidas preventivas

**¿Nuestros planes de reactivación están basados en una verdadera prevención más allá de la COVID-19.?**

- Escenarios realistas
- Cuánto y en qué invertir
- Cuidar que la inversión no se vuelva un gasto

**¿Nuestra planeación financiera contempla la implementación de protocolos y medidas de protección sanitaria ?**





## Capacitación

- Planeación de capacitación
- Aplicación de protocolos
- Evaluación de efectividad

**¿Tenemos estructurado un plan de capacitación efectivo para señalar al capital humano su actuación en la prevención, control y mitigación de contagios o propagación?**

# Obligaciones legales





# ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



# TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



Protocolos

## Estrategias de prevención

### Promoción de la Salud

- Orientar
- Capacitar
- Organizar

### Protección de la Salud

- Sana distancia
- Control de ingreso/egreso
- Medidas de prevención de contagios
- Uso de equipo de protección personal

# Lineamientos: piloto vs oficiales

Lineamientos 17 de mayo 2020 (STPS)	Lineamientos 29 de mayo 2020 (DOF)
Autorización previa de IMSS nuevas esenciales para reactivar actividades, referente para todas las demás	Todas las esenciales deberán llevar a cabo autoevaluación en línea Autoevaluación herramienta de apoyo
36 obligaciones para empresas micro y pequeñas 71 obligaciones para empresas medianas 73 obligaciones para grandes empresas	<b>55</b> obligaciones para micro y pequeñas empresas <b>77</b> obligaciones para empresas medianas <b>87</b> obligaciones para grandes empresas
Productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-CoV-2	Hipoclorito de sodio al 0.5%
Alcohol al 70% o gel desinfectante base alcohol al 70%	Alcohol al 60% o gel desinfectante base alcohol al 60%.

# Lineamientos: tratamiento por tamaño de empresa

Planeación y vigilancia	Comité o responsable		
<b>Administrativas u organizacionales</b>	Temperatura ingreso / egreso	Horarios escalonados Temperatura (ineludible al concluir la jornada laboral) Código de Ética (no discriminación)	
<b>Equipo de protección personal</b>	Cubre bocas, protección ocular	Protección ocular o facial superior y lateral; antiempañantes	
<b>Información y capacitación</b>	Asumir diferentes roles	Información: hábitos saludables, apoyo control de enfermedades crónico-degenerativas.	
<b>Promoción de la salud</b>	Identificación de síntomas	Exámenes médicos periódicos	
<b>Sistema de Gestión</b>	N/A	N/A	10 obligaciones en este rubro

# Plan de trabajo de reapertura

- a) Comité/responsable para la reapertura de actividades
- b) Elaborar diagnóstico situacional
- c) Estructurar plan de trabajo para la reapertura/continuidad



# Protocolos



# Protocolos de seguridad sanitaria

ANÁLISIS  
DE RIESGOS



SEGURIDAD  
SANITARIA EN  
CENTROS DE  
TRABAJO



MEDIDAS  
ADMINISTRATIVAS



CAPACITACIÓN AL  
PERSONAL

MATERIAL  
DE  
PROTECCIÓN



GESTIÓN  
DE  
RESIDUOS



CREACIÓN DE  
PROTOSCOLOS  
EFECTIVOS



CONTINUIDAD  
DEL  
NEGOCIO

# Lineamientos: Federación vs. CDMX

**Seguimiento de casos por la autoridad (LOCATEL)**

Cubre bocas obligatorio

Pruebas/Notificación de casos

Síntomas/monitoreo

Aviso de ausencia laboral

Señalización interior

Gestión de residuos

Temperaturas  $+37^{\circ}$  resguardo domiciliario

Semaforización por colonias

# FODA para Call Centers





# FODA Call Center

Análisis de riesgos  
Mecanismos de transmisión  
33 Sistemas de Alerta Sanitaria  
Atención de inspecciones  
Interacción con proveedores  
Justificante de ausencia laboral (CDMX)  
Protección de datos personales  
Discriminación

Teletrabajo  
Generación de nuevos entornos  
Desarrollo de habilidades/nuevas  
habilidades  
Cultura de la prevención  
Procesos de atención al cliente  
Capacitación

Desconocimiento sobre la COVID-19  
Personal de grupo vulnerable/cuidado  
Espacios – distanciamiento físico  
Ventilación  
EPP y su correcto uso  
Presupuesto vs gasto  
Protocolos de seguridad sanitaria  
Perfil sociodemográfico

# Círculo virtuoso: Reapertura sostenible



Protocolos

Capacitación

Programa de Limpieza y  
desinfección

Consultoría

Evaluación

**Círculo virtuoso:  
Reapertura sostenible**



# Esquemas de evaluación de protocolos NYCE



Elaborado y aplicado por un ente acreditado y certificado

Redactado por expertos en Sistemas de Gestión:

- Gestionar los riesgos generados por la pandemia del COVID-19
- Lineamientos para tratarlos
- Guías, recomendaciones y requisitos emitidos por instituciones de salud, seguridad y trabajo, nacionales y extranjeras

# Puntos a evaluar



# Mapa de Ruta



**Capacitación** en el Esquema de NYCE Sistemas de Gestión  
*(Opcional)*

**CLIENTE**

**Actualización o Elaboración** de sus propios Protocolos



**Revisión de Protocolos** y emisión de Informe detallado de los hallazgos  
*(Incluido en el servicio)*



**Entrega de Sello ESTABLECIMIENTO VERIFICADO**  
*(Incluido en el servicio)*



**Evaluación**  
*(Incluido en el servicio)*



**Pre Evaluación**  
*(Opcional)*

**CLIENTE**

**Realización de ajustes y Ejecución** de sus Protocolos en sus establecimientos

**¡Gracias por tu  
atención!**

