

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"

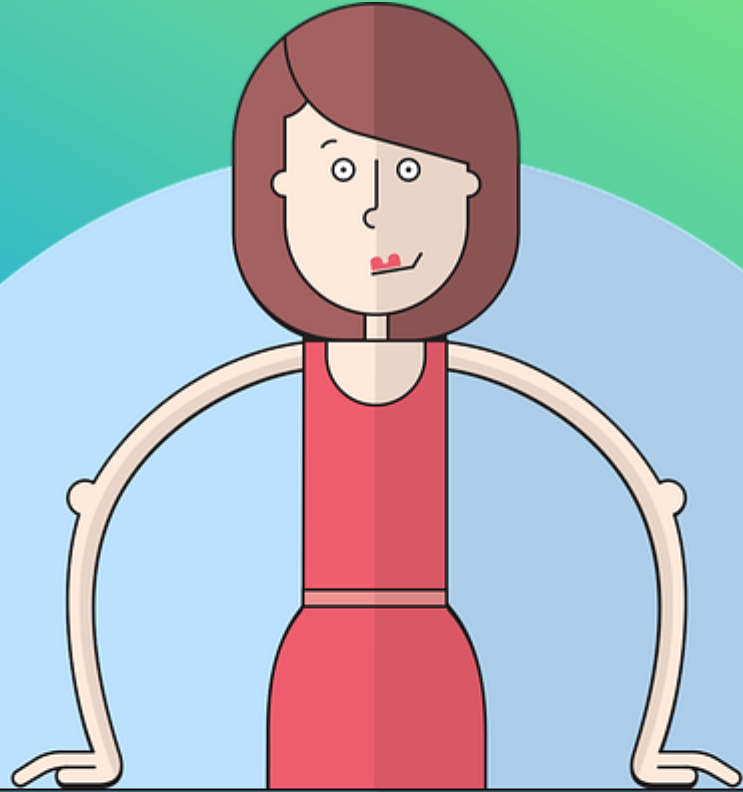
"Lo que debería ser parte del debate público en este momento es lo **que haremos la próxima vez** para evitar tal caos. **¿Tenemos un plan?**",

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%

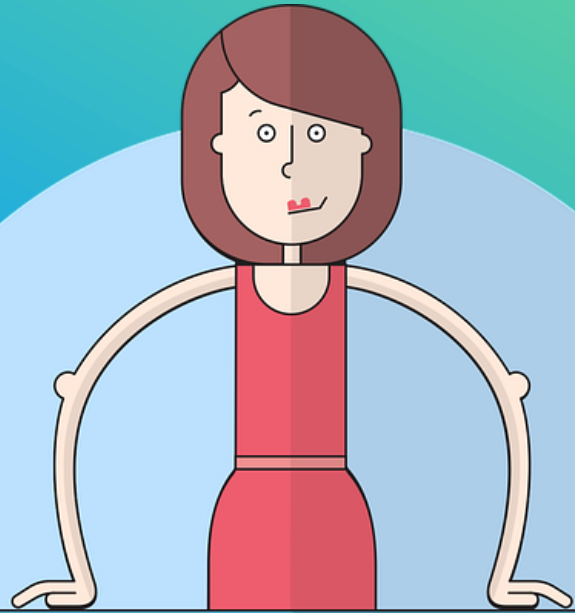
No tiene miedo a morir por COVID-19

¿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?





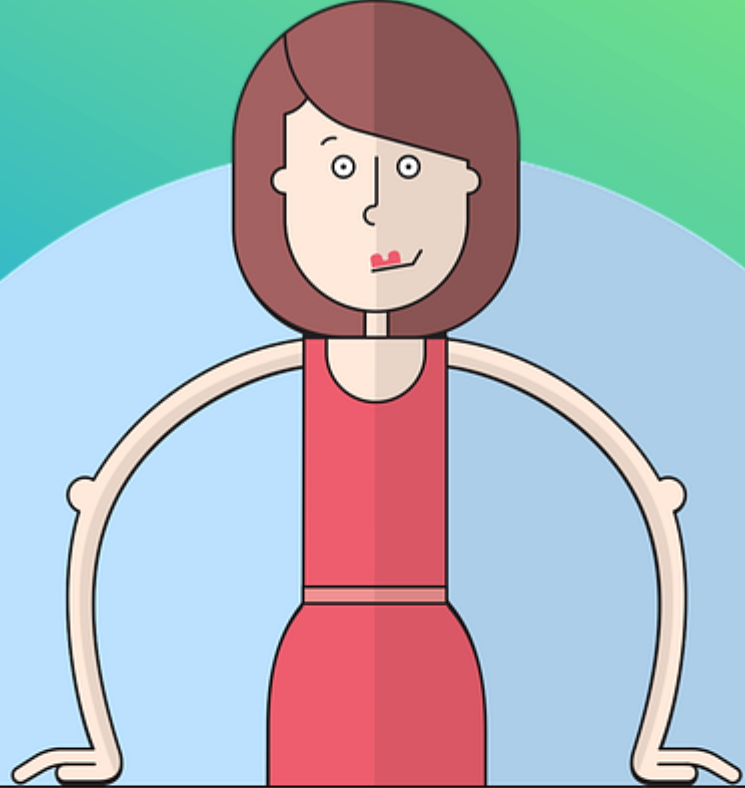
Mecanismos de transmisión



- 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

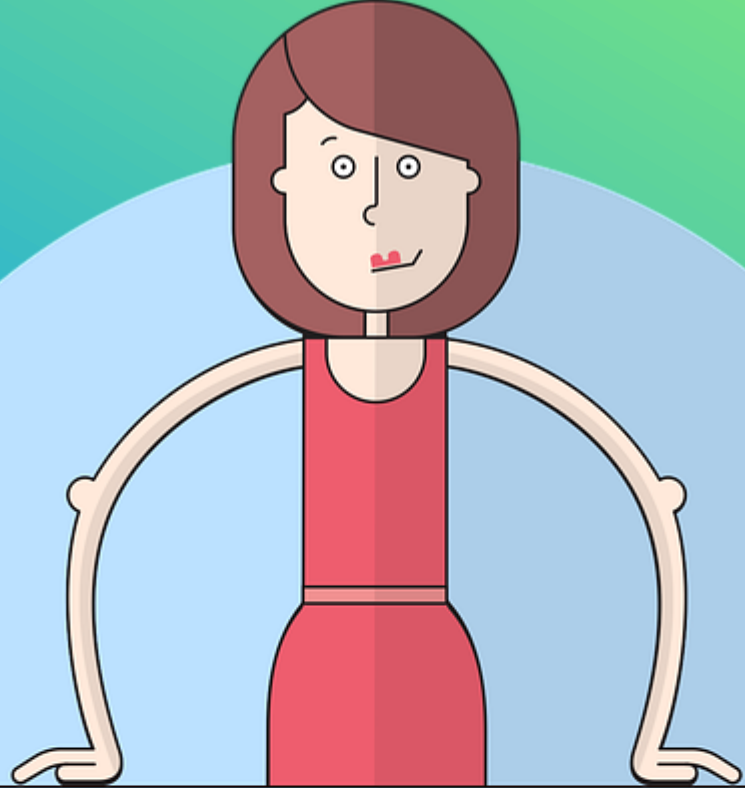
- Resiliencia efectiva y rápida
- Socializar planes con equipos
- Enfoque: salud, riesgos, accidentes, enfermedades y medidas preventivas

¿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	55 obligaciones para micro y pequeñas empresas 77 obligaciones para empresas medianas 87 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		
Administrativas u organizacionales	Temperatura ingreso / egreso	Horarios escalonados Temperatura (ineludible al concluir la jornada laboral) Código de Ética (no discriminación)	
Equipo de protección personal	Cubre bocas, protección ocular	Protección ocular o facial superior y lateral; antiempañantes	
Información y capacitación	Asumir diferentes roles	Información: hábitos saludables, apoyo control de enfermedades crónico-degenerativas.	
Promoción de la salud	Identificación de síntomas	Exámenes médicos periódicos	
Sistema de Gestión	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





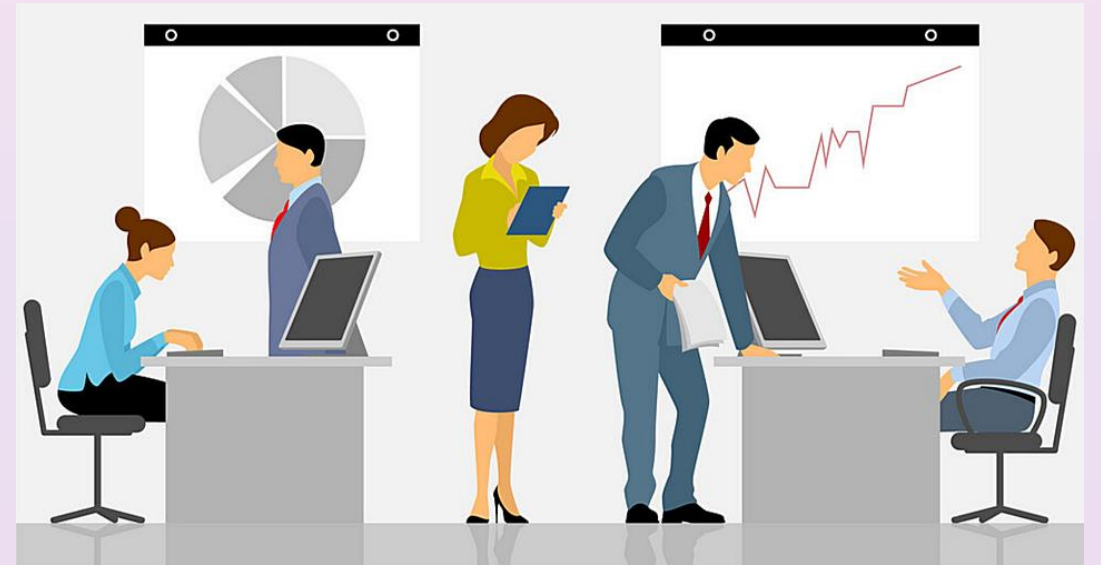
FODA Call Center

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!**

