

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En el Estado de Emergencia por Covid-19

## #PerúEstáEnNuestrasManos

Este protocolo aplica para complementar las medidas internas de prevención y control del contagio ordenadas por Financiera Confianza en el marco del Estado de Emergencia Nacional decretado por el gobierno a consecuencia del brote del COVID-19 en el país. Su objetivo es minimizar el riesgo de posibles contagios del nuevo virus entre los colaboradores y público en general para salvaguardar la salud de nuestro equipo y clientes, así como sus familias.

Estas medidas aplicarán inclusive cuando termine el periodo de cuarentena y se inicie el proceso de retorno a operaciones normales. Así mismo, a la fecha todas las medidas se encuentran alineadas a las disposiciones de las autoridades locales, la Presidencia del Consejo de Ministros, el Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo, así como a las recomendaciones de la FMBBVA y otros actores especializados; y podrán adaptarse para cumplir con nuevas medidas de las autoridades.

### I. PAUTAS PARA INGRESO A LAS OFICINAS

#### AFORO DE LA OFICINA

- Financiera Confianza ha reducido el aforo de todas sus oficinas al 50% de su capacidad máxima regular. Para efectos del cálculo del aforo se considera el número total de colaboradores, personal de apoyo y clientes presentes.
- El personal de seguridad de cada oficina será el responsable de regular el ingreso a la misma, en coordinación con el Jefe de Operaciones de Agencia (en adelante JOA), velando por mantener el nuevo aforo máximo permitido.
- **Colas para el ingreso a las oficinas:** En caso se supere el máximo de aforo permitido (50% de capacidad de agencia) los clientes deberán hacer cola para el ingreso fuera de la oficina.
  - La cola se deberá hacer sin obstruir la circulación de otras personas en el espacio público y manteniendo una distancia mínima de 1.5 metros entre cada personas. Esta medida es equivalente a 3 pasos normales.
  - El vigilante de cada oficina deberá dar instrucciones a los clientes para formar la cola y avanzar manteniendo la distancia señalada.
- **Marcación de espacio entre personas para la cola:** De ser posible, y siempre que las autoridades locales no lo prohíban, se deberá marcar el distanciamiento de la cola en la parte externa con cintas o pintura.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En el Estado de Emergencia por Covid-19

#PerúEstáEnNuestrasManos

## INGRESO DE COLABORADORES A LA OFICINA

- **Colaboradores con síntomas:** Los colaboradores que presenten síntomas como fiebre superior a 38°C, dolor de cabeza, tos seca, congestión nasal, dolor de garganta, entre otros, no deberán ingresar a las oficinas de Financiera Confianza. El colaborador con síntomas deberá retornar a su domicilio y proceder de acuerdo al protocolo interno de prevención y control del contagio ordenadas por Financiera Confianza.
- **Uso de mascarillas:** El uso de mascarillas es obligatorio para el ingreso y permanencia en las oficinas de Financiera Confianza.
  - Es importante lavarse las manos antes de tocar la mascarilla para ponerla en el rostro y evitar tocarla una vez se tenga puesta.
  - La mascarilla debe cubrir nariz y boca de manera completa todo el tiempo.
- **Desinfección en la entrada:** Antes de ingresar a las oficinas se realizará la desinfección de manos con alcohol en gel y de calzado con lejía.
  - En el ingreso a cada oficina administrativa y de atención al público, se instalarán pediluvios, con el fin que tanto los colaboradores desinfecten su calzado.
  - Para la desinfección de manos si no se cuenta con alcohol en gel se puede usar un rociador con alcohol al 60%.
- **Lavado de manos:** Cada colaborador será responsable de cumplir con el lavado de manos obligatorio cada vez que ingrese a la oficina. El lavado de manos deberá realizarse con agua y jabón, al menos durante 20 segundos, siguiendo el instructivo que se presenta en este protocolo.
  - Este procedimiento deberá repetirse inmediatamente después de atender un cliente.
  - En caso de no ser posible lavarse las manos después de atender un cliente, el colaborador deberá desinfectar sus manos con alcohol en gel o alcohol al 60%.

## INGRESO DE CLIENTES A LA OFICINA

- Con el fin de reducir el nivel de riesgo (cuando exista mucha afluencia de público a una oficina o en cualquier otra circunstancia que lo amerite) o cuando lo dispongan las autoridades locales, se podrá disponer la medición de temperatura corporal a los clientes antes del ingreso a la oficina.
- **Uso de mascarillas:** El uso de mascarillas es obligatorio para el ingreso y permanencia en las oficinas de Financiera Confianza. Si un cliente no tiene mascarilla no podrá ingresar.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En el Estado de Emergencia por Covid-19

## #PerúEstáEnNuestrasManos

- La mascarilla deberá cubrir nariz y boca completamente todo el tiempo.
- **Desinfección en la entrada:** En los ingresos de las agencias y oficinas de atención al público se dispondrá de dispensadores de alcohol en gel para uso obligatorio de los clientes. Antes de ingresar a las oficinas se realizará la desinfección de manos y de calzado.
  - En el ingreso a cada oficina administrativa y de atención al público, se instalarán pediluvios, con el fin que tanto los clientes, proveedores y cualquier otro visitante desinfecte su calzado.
  - Para la desinfección de manos se podrá contar con alcohol en gel o un rociador con alcohol al 60%.
  - El personal de seguridad de cada oficina será el responsable de velar por el cumplimiento de estos requisitos y procedimientos para el ingreso a la misma.
- **Pautas de tratamiento a clientes con síntomas de coronavirus o contagiados:** Todo el personal de la oficina deberá estar atento a si se presenta un cliente con síntomas equivalentes a los de la Covid-19. En caso de detectarse un caso, el administrador de la oficina deberá evaluar su ingreso.
  - Los síntomas a monitorear son:
    - Sensación de falta de aire o dificultad para respirar en reposo.
    - Desorientación o confusión.
    - Fiebre mayor a 38°C.
    - Dolor en el pecho.
    - Disminución del sentido del gusto o del olfato.
    - Tos.
    - Dolor de garganta.
    - Dificultad para respirar.
    - Congestión nasal.
    - Esta relación no es limitativa, por lo que también se considerará como síntoma de alerta cualquier otro que sea indicado por las autoridades de salud.
  - Si luego de la evaluación, el administrador de oficina considera que es de potencial riesgo, le indicará al cliente que no podrá brindarle la atención presencial en mérito al DS N°008-2020-SA (referida a actividades preventivas y de control en centros laborales).
  - Se culminará la atención con el cliente despidiéndose sin contacto físico.
  - El mensaje que se deberá brindar al cliente es:

*“Estimado Sr. /Sra.*  
*Debido a los síntomas que manifiesta, lamentablemente no estamos en capacidad de atenderlo. Agradecemos su comprensión y recuerde que, por*

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En el Estado de Emergencia por Covid-19

#PerúEstáEnNuestrasManos

*disposición gubernamental, usted debería contactar a la línea 113 del MINSA para recibir orientación pertinente.*

## II. PAUTAS PARA TRATAMIENTO A CLIENTES DENTRO DE LA OFICINA (APLICA A PROVEEDORES Y VISITAS)

En la permanencia de los clientes en las agencias, se debe garantizar en todo momento el uso de mascarillas así como un distanciamiento social mínimo de un (1) metro entre clientes y colaboradores, así como entre los propios clientes.

### IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Con el fin de proteger la salud de nuestros colaboradores y clientes, se dotará de los siguientes implementos de protección al personal de atención al público:

- **Mascarillas de protección (barbijos):** a todos los colaboradores. El uso de las mascarillas es de observancia obligatoria durante toda la jornada.
- **Gautes descartables:** Se dotará de los mismos a ejecutivos de servicios, quienes tienen contacto e intercambio de dinero y documentos con los clientes;
- **Implementos de higiene personal:** En el caso de los colaboradores que, por su función, deben realizar labores en campo, se les dotará de gel de alcohol para que puedan desinfectarse las manos cada vez que sea requerido.
- **Barreras de protección:** Serán instaladas en aquellos módulos que la empresa asigne para la atención directa y frecuente a clientes y al público, en las agencias.
- **Caretas faciales:** Como medida de protección adicional, se podrá brindar caretas faciales de protección a aquellos colaboradores que deben realizar labores de atención a clientes en campo y cuyos cargos son calificados como riesgo mediano de exposición.

### ZONAS DE ESPERA

- **Distancia entre las sillas:** En caso de disponer de sillas de espera de clientes, estas deberán ser ubicadas manteniendo una distancia de por lo menos 1.5 metros de distancia entre cada hilera.
- **Distancia entre los clientes:** Los clientes deberán sentarse manteniendo una silla vacía entre ellos. De ser posible, se deberá marcar las sillas que deben mantenerse vacías con cintas o letreros en hoja impresa en cada oficina.
- Ningún cliente deberá permanecer de pie en la zona de espera.

### USO DE SSHH

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En el Estado de Emergencia por Covid-19

## #PerúEstáEnNuestrasManos

- **Uso de servicios higiénicos:** El uso de los servicios higiénicos es estrictamente para personal de Financiera Confianza.
- **Implementos de limpieza:** En todo momento debe contarse con implementos de limpieza e higiene personal. Para reabastecerse de estos insumos, durante el periodo de emergencia, se podrá hacer uso del fondo de emergencia dispuesto para cada oficina.

### CLIENTES FRENTE A VENTANILLA O ESCRITORIOS

- **Distancia obligatoria en atención a clientes:** Los clientes deberán ubicarse a 1 metro de distancia frente al personal para ser atendido. Esta disposición aplica para atención en ventanilla, con un asesor y/o con cualquier otro colaborador en la oficina.
- **Marcación de distancia entre clientes y colaboradores:** Para garantizar la distancia de un metro entre el colaborador y los clientes se podrá colocar elementos como cintas en el piso o de tela frente al escritorio que indique el espacio a mantener entre ambos.
- **Desinfección de superficies y objetos:** Cada colaborador deberá realizar la desinfección periódica con una solución con lejía o con alcohol en spray de las superficies y objetos de su área de trabajo con los que los clientes hayan podido tener contacto, tales como escritorios y lapiceros.

### HIGIENE DE CARA Y MANOS

- Los colaboradores de Financiera Confianza deberán evitar cualquier forma de contacto físico directo con los clientes y entre ellos mismos.
  - Los saludos de mano, beso, abrazo y cualquier otro deben ser evitados a toda costa, en salvaguarda de la salud de colaboradores y clientes.
- **Lavado de manos:** Los colaboradores de Financiera Confianza deberán lavar sus manos con agua y jabón durante 20 segundos inmediatamente después de ingresar a la oficina, así como inmediatamente después de atender a un cliente y al culminar su jornada antes de retirarse de las instalaciones.
  - Si el volumen de clientes a atender no lo permite, se deberá como mínimo desinfectar las manos con alcohol en gel o con un rociador con alcohol al 60%.
  - Como mínimo los colaboradores de Financiera Confianza deben lavar sus manos cada hora y durante 20 segundos con agua y jabón siguiendo las pautas de los carteles ilustrativos que se colocarán en un lugar superior visible a cada punto de en el que se realice el lavado de manos.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En el Estado de Emergencia por Covid-19

#PerúEstáEnNuestrasManos

### III. CANTIDAD DE PERSONAL QUE ASISTE A LA OFICINA:

FASE	NÚMERO DE PERSONAL	DETALLE
Durante el periodo de Cuarentena	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 de operaciones</li><li>• 3 Asesores</li><li>• 1 Administrador</li></ul>	<p>El soporte de las agencias se mantendrá en el horario definido para las agencias</p> <p>Se darán horarios especiales en las regiones donde existan restricciones diferentes o disposiciones locales.</p> <p><b>La apertura o cierre de agencia en caso de alguna incidencia será en coordinación con las gerencias Territoriales quienes informarán a la Gerencia de Red de Distribución y correo <a href="mailto:continuidad@confianza.pe">continuidad@confianza.pe</a></b></p>
Finalizada la Cuarentena y mientras dure la emergencia Sanitaria	<p>25% a 50% del personal (*).</p> <p>*(Siempre deberá cumplirse con el mínimo establecido)</p>	<p>Cuando se levante el estado de emergencia, cada gerente territorial podrá asignar el porcentaje de retorno, alineado a las disposiciones legales que apliquen, en un rango del 25% al 50% en un primer momento y luego y gradualmente, de acuerdo a las disposiciones que emita el Comité de Gestión de Crisis o el Comité de Dirección.</p> <p>En todos los casos las decisiones se constatarán con la Gerencia General Adjunta de Red de Distribución.</p>

### IV. PAUTAS PARA SOLICITAR DESINFECCIÓN DE OFICINA

#### EN CASO DE PERSONA CONTAGIADA

- En caso que un colaborador contagiado haya ido a la oficina o un cliente contagiado haya ingresado a la agencias, se procederá a la desinfección.
- En caso de sospecha de contagio de un colaborador que haya ido a la agencia y exista contagio confirmado de un familiar directo, se procederá a la desinfección.
- Todos los casos indicados deben ser reportados al Comité de Prevención COVID-19 a través del correo [coronavirus@confianza.pe](mailto:coronavirus@confianza.pe). Estas comunicaciones no deben ser remitidas a ninguna otra instancia de la empresa.
- El Comité de Prevención COVID-19 evaluará los casos inmediatamente y dispondrá, cuando corresponda, la desinfección de la oficina en el menor plazo posible.

#### EN ZONAS DE ALTO RIESGO Y/O ALTO TRANSITO

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En el Estado de Emergencia por Covid-19

## #PerúEstáEnNuestrasManos

- En caso de zonas de riesgos como aquellas cercanas a hospitales o ubicadas en zonas con altas tasas de incidencia del coronavirus, el Comité de Prevención COVID-19 evaluará la periodicidad o tipo de desinfección.
- El Comité de Prevención COVID-19, en coordinación con la Gerencia General Adjunta de Producción y Tecnología, determinará las zonas de alto tránsito de clientes para definir las agencias a ser desinfectadas periódicamente.

### EN CASO DE SER REQUERIDO POR LA AUTORIDAD LOCAL.

- Deberá remitirse al Comité de Prevención COVID-19 la comunicación de la autoridad local, para disponerse el cumplimiento de dicha medida en el menor plazo posible.

Una vez que se inicie el retorno a las operaciones, seguirán aplicándose las pautas establecidas en este plan, salvo instrucción contraria.