

# PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD POR COVID-19 PARA ATENCIÓN DE CLIENTES Y PÚBLICO

## 1. Objetivo

Establecer lineamientos de bioseguridad para el desarrollo de las actividades financieras, al interior y exterior de las agencias; con la finalidad de proteger a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y público en general, del impacto de la pandemia del Coronavirus (COVID-19).

## 2. Alcance

Todas las agencias del BCP a nivel nacional.

## 3. Terminología

- **BCP:** Banco de Crédito del Perú.
- **Bioseguridad:** También llamado seguridad sanitaria. Es el conjunto de medidas preventivas que tienen como objetivo, proteger la salud y seguridad de las personas con el fin de prevenir contagios de enfermedades.
- **Caso confirmado:** Persona con Prueba COVID-19 positiva. Aplica aislamiento domiciliario u hospitalario.
- **Caso sospechoso:** Persona que presenta 2 o más síntomas de COVID-19, que estuvo en contacto con caso confirmado o sospechoso, o que presenta alguna característica adicional determinada por el banco. Aplica aislamiento domiciliario u hospitalario.
- **Cuarentena:** Es el aislamiento de personas como método para evitar o limitar el riesgo de que se extienda una enfermedad.
- **EPP:** Equipos de Protección Personal.
- **Síntomas de COVID-19:** Fiebre (>38 °C), tos, dolor de garganta, congestión nasal, pérdida del olfato, pérdida del gusto, dolor abdominal, náuseas, diarrea, dificultad para respirar, etc. según la alerta sanitaria actualizada emitida por el Ministerio de Salud.



## 4. Lineamientos de Bioseguridad al Exterior de las Agencias

### 4.1 Medidas para mantener el orden público:

- Conforme a ley, la responsabilidad por el orden público y la seguridad en las calles aledañas a las agencias corresponde a las autoridades competentes (MININTER y fuerzas armadas). El BCP coordina con las autoridades la forma en que éstas controlarán las filas de espera de atención a clientes en concordancia con lo estipulado en el protocolo gremial presentado por ASBANC ante las autoridades competentes.

### 4.2. Medidas para mantener el distanciamiento social:

- Previo al ingreso de los clientes a la agencia, se podrá ordenar a los clientes en distintas filas de espera, según el tipo de operación financiera que estos requieran realizar.
- Dicho ordenamiento de filas de espera se iniciará en la zona exterior de acceso a la agencia, dentro de los siguientes 10 metros de la puerta de ingreso.
- En caso de existencia de filas de espera extensas, que superen los 10 metros indicados, las autoridades locales y fuerzas del orden serán responsables de asegurar un adecuado ordenamiento y el respeto de la distancia social mínima, considerando la existencia y necesidades de otros comercios vecinos en la misma zona.
- Se cuenta con marcas en el exterior de la agencia, con una distancia de al menos 1 metro entre ellas, con el fin de indicar a los clientes la distancia mínima a mantener entre ellos en la fila de espera previa al ingreso, cumpliendo así con el distanciamiento social mínimo. De percatarse situaciones que constituyan trasgresión de esta distancia mínima, según lo estipulado en el protocolo gremial de ASBANC, será comunicado a las autoridades responsables, para los fines del caso.

## 5. Lineamientos de Bioseguridad al Interior de las Agencias

### 5.1. Carteles informativos con medidas de prevención:

- En la puerta de ingreso y en el interior de la agencia, conteniendo medidas de prevención frente al coronavirus.
- En el interior de los baños, el cual contiene: técnica del lavado de manos.

### 5.2. Medidas para la limpieza y desinfección:

- El proceso de limpieza y desinfección de las agencias se realiza de manera regular, por lo menos una vez al día; y el personal a cargo, usa permanentemente equipo de protección adecuado, de acuerdo con los protocolos internos para este fin.
- Se utilizará dentro de las agencias, dispositivos tipo felpudos especiales o pediluvios, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingrese a las instalaciones.
- Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizadas, se dispondrá de tachos de basura y protocolos especiales.

### 5.3. Medidas para mantener el distanciamiento social:

- Los aforos de las agencias se reducen a un 50% de su aforo en situación normal en cada uno de los ambientes o pisos.
- Se instalarán separadores acrílicos en las ventanillas y puestos de atención al público o aplicará algún mecanismo de atención para asegurar salvaguardar las restricciones sanitarias y de distanciamiento social.
- Se cuenta con marcas al interior de la agencia, señalizando la distancia mínima de 1 metro entre los propios clientes: piso, sillas o sillones de espera.

### 5.4. Medidas para clientes:

- Para el ingreso al interior de la agencia, los clientes deberán usar adecuada y obligatoriamente mascarillas que les cubra nariz y boca, en cualquier de sus modalidades aprobadas por las autoridades. En caso de no usar adecuadamente las mascarillas, el personal de seguridad de la agencia restringirá su ingreso.
- Al ingreso a la agencia, el cliente deberá desinfectarse las manos utilizando los dispositivos tipo dispensadores o botellas de alcohol gel que el banco pondrá a disposición como medida de prevención que le permitirá realizar sus operaciones financieras al interior de la agencia con tranquilidad.
- Los clientes deben mantener puesta su mascarilla, durante toda su estadía dentro de la agencia.
- El cliente debe seguir en todo momento las indicaciones del personal del banco, respecto a la fila de espera o zona de atención a la cual deberá acudir.
- La atención de la operación financiera entre el funcionario y el cliente se realiza también respetando el distanciamiento social mínimo de 1 metro, salvo que exista una barrera física.

### 5.5. Medidas para colaboradores:

- Todos los colaboradores que presenten condiciones que los hagan vulnerables para COVID-19, deberán permanecer en casa hasta el término de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno peruano.
- No deben asistir a laborar los colaboradores que presenten algún síntoma de enfermedad. Para lo cual deberán permanecer en sus domicilios y reportar a su jefatura directa.
- Deben mantener la distancia social de un metro como mínimo, con sus compañeros clientes y proveedores. No se puede tener ningún contacto físico (al saludar, despedirse, entre otros).
- Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se les realiza el control de la temperatura corporal, y validan su sintomatología asociada a contagio por coronavirus. En caso de detectarse síntomas considerados sospechosos, el colaborador regresa a su domicilio y la jefatura directa reporta el caso a Bienestar Social.
- Utilizan el jabón líquido de los baños y alcohol en gel (concentración mayor a 60%) que tienen en sus lugares de trabajo para limpiar y desinfectar sus manos de forma frecuente.
- Usan sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta y en todo momento; los cuales consisten en mascarilla, guantes, lentes o protector facial. Siempre limpian y desinfectan sus manos antes y después de colocárselos.
- Desechan sus EPP cuando se haga el recambio o cuando se encuentren deterioradas; de forma adecuada y utilizando los contenedores especiales que se encuentran dentro de la agencia.
- Si algún colaborador se sintiese mal de salud durante el desarrollo de sus actividades de trabajo, deberá reportar inmediatamente a su jefatura directa; y éste deberá comunicar a Bienestar Social. Luego de ello, deberá dirigirse a su domicilio o a un centro de salud de inmediato.
- No deberán tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado previamente.
- Al estornudar siempre deben cubrirse con el antebrazo y en caso sea necesario, cambie la mascarilla.
- Los colaboradores confirmados o sospechosos de coronavirus son aislados de la agencia para que puedan recuperarse y también para prevenir contagios entre los colaboradores cercanos. Asimismo, se identifica a los contactos directos, quienes realizarán cuarentena por 14 días desde el último día de contacto con el colaborador afectado como mecanismo de prevención.
- Los contactos identificados podrán pasar pruebas de descarte programadas por el BCP, siempre y cuando haya disponibilidad de éstas en la ciudad.

## 6. Lineamientos de Bioseguridad en los ATM's ubicados al interior de las Agencias

- Los ATM son limpiados y desinfectados de manera regular.
- En aquellos ATM 's ubicados en zonas con espacio de espera, se marcarán en el piso una señal de orientación que indique el distanciamiento mínimo de 1 metro entre señales, a fin de asegurar un adecuado distanciamiento social de los clientes.
- En la parte exterior de los ATM 's se incluyen recomendaciones de sanidad a los clientes.

Para mayor información ingrese [aquí](#)