

Medidas de prevención tomadas por las empresas socias del Sector de Contact Center & BPO de AGEXPORT, ante la amenaza del Covid-19

17 de marzo 2020

VXI

1. Constante flujo de información con respecto a prevención y modos de transmisión.
2. Protocolo de seguridad establecido para tratar casos sospechosos o potenciales. Designación de un área de aislamiento dentro del Site en caso haya un caso que levante sospechas.
3. Toma de temperatura en todas las entradas del Site.
4. Alcohol en gel disponible en todas las áreas del Site.
5. El viernes 20 marzo tendremos ya disponibles mascarillas para los colaboradores.
6. Extensión de los horarios de la clínica médica.
7. Distanciamiento en las estaciones de trabajo de los colaboradores.
8. Work Form Home a las personas que pueden hacerlo. Seguimos trabajando para que la operación lo haga también. Dos de nuestros programas están por finalizar el piloto.
9. Todos los empleados con enfermedades crónicas, embarazadas o de alto riesgo han sido enviados a sus casas para protegerlos.
10. Habilitación de un parqueo para los colaboradores que desde hoy traen vehículo.
11. Coordinación de transporte para los empleados a partir 18 marzo.

Allied Global

1. Tenemos enfermeras tomando la temperatura al entrar a nuestras sedes.
2. Toda persona que tenga síntomas de gripe se le ha regresado a casa.
3. Mujeres embarazadas, en lactancia y personal arriba de 55 años no están laborando
4. Se le provee toallas de clorox a todos para limpiar sus herramientas de trabajo.
5. Se limpian las áreas de forma constante con antibacteriales
6. Tenemos doctoras on site para evaluar al personal.
7. Tenemos alcohol en gel en toda la sede en diferentes puntos
8. Se refuerza el lavado de manos.
9. Se mantiene al personal trabajando con distancia de 1 metro
10. Se le está pagando al personal transporte de Uber y taxi para que puedan llegar a trabajar y regresar a sus hogares.

HCL y Xerox

1. El 100% están trabajando desde casa
2. Se verificó y apoyó para que todos tuvieran internet
3. Se ayudó a transportar sus cosas a sus casas de manera segura

Alorica

1. Reforzar las prácticas de higiene personal con nuestros empleados
2. Colocar gel antimaterial en todas las áreas de ingreso, cafetería y otras áreas de común acceso
3. Uso de termómetros para todos nuestros empleados y visitantes
4. Tener puertas abiertas en todas las áreas para evitar contacto físico con las mismas
5. Restricción a visitantes que no sean completamente necesarios
6. Restricción de viajes internacionales
7. Restricción de reuniones con más de 100 personas (eventos sociales, deportivos, etc.)
8. Llamadas diarias con nuestro personal gerencial para revisar updates de lo que se ha hecho, que falta, preguntas frecuentes de nuestros Agentes
9. Permitir que las personas tomen vacaciones para minimizar el número de personas en el lugar de trabajo
10. Con lo anterior se busca también ubicar una silla si y otra no en las áreas de producción y respetar la medida de un metro de distancia
11. Mantenemos una comunicación constante con nuestros empleados sobre lo que está sucediendo
12. Los doctores de nuestras clínicas en cada site están en alerta máxima y cualquier caso con personas con síntomas están siendo enviados directamente a los hospitales nacionales para evaluación adicional
13. Hemos incrementado las estaciones de jabón sanitizante

Genpact

1. Desinfección constante de las áreas de trabajo
2. Antibacteriales
3. Trabajo desde casa (todas las personas que puedan hacerlo)
4. Contribuir a la movilización de forma segura de nuestra gente al lugar de trabajo

Atento

1. medidas de prevención comunicados por todos los medios (correos, pantallas, carteleras, reuniones)
2. instalación de gel en puntos estratégicos suficientes con las recomendaciones de prevención en cada uno de ellos.
3. limpiezas y sanitización de todo el site frecuentemente (varias veces al día)
4. chequeo de casos con síntomas a través de la clínica y seguimiento con las indicaciones de salud pública.
5. espacio de 1 metro entre cada agente.

Everise

1. Chequeando la temperatura a todos los que ingresan al site
2. Desinfectando las estaciones, manijas de puertas y baños con el personal de limpieza
3. Cada supervisor tiene un bote de desinfectante y paños para que los agentes que así lo deseen puedan limpiar nuevamente sus estaciones.
4. Reforzamos a todos los empleados a utilizar el gel antibacterial colocado en todas las puertas del site
5. Los agentes están sentados a más de un metro en los trenes de trabajo
6. Estamos agilizando el Work @ Home con IT, empleados y clientes
7. Damos mascarillas a los empleados que tienen contacto con personal de afuera y a los que lo soliciten por enfermedades crónicas. Los empleados de la cafetería también utilizan mascarillas y guantes.
8. Desinfectando y limpiando constantemente los buses que utilizamos para transportar al personal. Dichos buses recogen al personal en sus casas y los regresan allí mismo.
9. Atendiendo los casos que nos reportan o cuando el personal se siente con síntomas, va a la clínica de la doctora en el edificio y ella envía a suspender a las personas que lo ameritan.

TELUS International

1. Sanitización de todas las áreas de trabajo cada 4 horas.
2. Limpieza y sanitización de las paletas de los Aires Acondicionados.
3. Alcohol en gel en todas las estaciones de supervisores, oficinas, áreas comunes, escritorios.
4. Distanciamiento de las personas en sus escritorios, para respetar 1 metro de distancia.
5. Enviamos a todas las embarazadas y personas con enfermedades crónicas a sus casas.
6. Haciendo pruebas para Work from Home en varias cuentas, algunos departamentos de soporte ya lo implementaron, para poder hacer más distanciamiento social.
7. Comunicados, videos, tips de higiene y limpieza compartidos en todas las pantallas y por correo. (lavado de manos, como estornudar y toser, que cosas no tocar, etc.)
8. Refuerzo de personal en nuestras clínicas.
9. Repartimos Healthy Snack con vitamina C (frutas) en los pisos.
10. Empezaremos con la toma de temperatura en todos los ingresos de nuestros edificios.
11. Cancelación de eventos y actividades recreativas de más de 15 personas.
12. Entrevistas y reuniones uno a uno se están haciendo virtuales.

OneLink

1. Desde inicios de febrero iniciamos con la campaña informativa para dar a conocer sobre Covid-19 y las medidas de prevención
2. Colocamos en las áreas operativas dispensadores de Gel
3. A partir del jueves 12 de marzo, se inició a monitorear la temperatura al ingreso de las instalaciones también se entregó a cada gerente de área un termómetro digital para monitorear la temperatura como mínimo dos veces durante la jornada laboral.
4. Estamos alineados a las instrucciones del gobierno, ministerio de salud y protocolo interno regional de OneLink
5. Implementamos plan educaciones de prevención por medios presenciales, online a través de nuestra plataforma Litmos y por comunicados corporativos, pantallas
6. Se cancelaron las visitas de proveedores y clientes
7. Se reforzó la limpieza en áreas operativas y administrativas (baños, escritorios, equipo técnico etc.
8. Implementamos un grupo de WhatsApp donde se está reportando el movimiento en las cuentas
9. Estamos utilizando mascarillas quirúrgicas en caso de gripe, dolor de garganta y en las áreas de soporte que tenga alto contacto.
10. Implementamos Home-Office para administración, los que tienen más riesgo de complicación por tema de salud, y en proceso de pruebas para enviar a dos cuentas para work from home.
11. Tras las disposiciones de gobierno de fecha 16 de marzo estamos gestionando ante el ministerio de economía autorización para trabajar y trasladar personal
12. Seguimos con la campaña de prevención y concientización.

Conduent

1. Se ha coordinado el incremento en la frecuencia de la limpieza en nuestras instalaciones incluyendo las áreas comunes
2. Se han instalado dispensadores de antibacteriales en diferentes áreas de la Compañía para su uso
3. Los Doctores de las Clínicas Empresariales han recibido protocolos específicos de evaluación en caso de recibir a alguien que presente síntomas relacionados a Covid-19
4. Ante los últimos eventos, se le ha solicitado a los Gerentes analizar la opción del trabajo desde casa para los equipos que pueden hacerlo por la naturaleza de su puesto. Habiéndoseles solicitado informar a HR sobre quiénes trabajarán en esta modalidad
5. Todos los Gerentes continúan realizando pruebas y analizando opciones para determinar la viabilidad del mayor trabajo desde casa posible
6. Los lineamientos emitidos por el Gobierno de Guatemala están siendo observados de cerca
7. Se están evaluando medidas adicionales para apoyar el bienestar y tranquilidad de todos
8. Todos los viajes han sido cancelados, esto incluye las visitas a nuestra Compañía

9. Corporativo sostiene estrecha comunicación con todas las oficinas en las ciudades del mundo en donde tiene presencia con el objetivo de proveer guías de actuación

Pronto BPO

Prevención

1. Se dotará a los supervisores de alcohol en gel.
2. Se entregarán mascarillas a los colaboradores que presenten síntomas de gripe.
3. Se entregaran guantes de latex a los colaboradores que presenten síntomas de gripe.
4. Se circularan en redes y boletines información (se presentaran estadísticas de las poblaciones en riesgo) de prevención e información del virus COVID-19.
5. Limpieza de aires acondicionados con frecuencia de 15 días.
6. Aplicación de cloro en pisos, baños, puertas, lectores de huellas, pasamanos, muebles y puertas.

En caso de presencia del virus en el país

7. Medico en planta tomará temperatura y signos vitales a todos los colaboradores antes de ingresar a sus puestos de trabajo.
8. Todas las medidas de la fase 1 se mantienen.
9. Cualquier colaborador que presente síntomas sera suspendido y enviado a IGSS para análisis y laboratorios.
10. Todos los colaboradores deberán de presentarse 30 minutos antes de su turno.
11. Jornada de vacunación de Influeza
12. Entrega de vitaminas y complementos al personal.

En caso de presencia de virus en Pronto

13. Aislar a la persona, proceder a suspensión y envío al IGSS.
14. Todo el personal que haya estado en contacto con el colaborador se procederá a enviar a sitio de aislamiento en Zona Pradera.
15. Miembros del equipo que haya estado en contacto y que tengan ancho de banda de internet en su casa operaran desde sus hogares por 15 días.
16. Todo el personal que este en cuarentena deberá de ser evaluado diariamente por el médico de la empresa para conocer su estado y poder darle de alta a sus labores normales.
17. Todas las medidas de higiene de la fase 1 se mantienen.

[24]7.ai

1. Se tomará a todas las personas la temperatura a 5cm o (3 dedos de distancia) con el termómetro infrarrojo sin contacto.
2. Toda persona que sea parte de la empresa, que presente temperatura arriba de 38 se referirá a la clínica.
3. Toda persona externa (visitantes, aplicantes, etc) que presenten temperatura arriba de 38 c se les deberá de comunicar que deben de ir a un centro de salud para evaluarlos y descartar cualquier enfermedad viral.
4. Alcohol en Gel: Cada persona que entre a la empresa, deberá de limpiarse las manos con alcohol en gel, mientras sus cosas son revisadas por los agentes de seguridad, antes de utilizar el lapicero para registrar cualquier artículo.
5. Mascarillas y Guantes: Evaluar el uso de mascarillas en el personal de seguridad y el uso personal de alcohol en gel.
6. El encargado de los agentes deberá de supervisar que los mismos cumplan con las medidas de prevención.
7. Espacio Vital a un metro entre personas, en operaciones una estación de por medio

Cafetería y Tienda:

Cerrado hasta nueva orden

Capgemini

1. El 20% está en teletrabajo y aumentando
2. Se mandó a casa a los que estaban delicados de salud
3. Guantes y mascarillas para personal
4. No ingreso de proveedores ni citas
5. Limitar proveedor a cafetería solo a uno con todas las medidas de higiene
6. Distancia de al menos 1 metro entre colaboradores
7. Dos doctores atendiendo todo el día
8. Uso de gel antibacterial

Nearsol

Estamos tomando temperatura al ingresar y enviando al hospital a los que estén con síntomas de gripe o fiebre, además estamos tramitando el permiso de transporte para poder apoyar a los colaboradores que lo necesiten, además de tener alcohol en gel en todos los niveles y pidiendo al personal que mantenga distancia y que se laven las manos constantemente

GyT

1. Transporte privado
2. Dividir a la gente en varios sites
3. Uso de alcohol en gel y Lysol
4. Desactivación de biométricos para evitar contagio
5. Separar espacio entre colaboradores

Salud Global

1. Alcohol en todos los niveles
2. Algodones desechables para que los colaboradores limpien su área de trabajo
3. Mascarilla para colaboradores que se sientan mal
4. Charla sobre coronavirus y normas de higiene
5. Tomando la temperatura a colaboradores
6. Se envía a casa a los que tienen síntomas
7. Home office con área administrativa
8. Harán pruebas para que el resto de personal para que pueda hacer home office

Comdata

1. Campaña de Higienización en el edificio
2. Colocación de dispensadores de alcohol gel en todos los niveles
3. Limpieza de todos los puestos
4. Reforzamiento del personal de limpieza para la desinfección de puntos de contacto físico en el edificio (puertas, perillas, pasamanos, etc.)
5. Establecer posiciones fijas de cada agente
6. Actualización de cartelera en todos los niveles
7. Sesiones informativas a todo el personal
8. Comunicación de las medidas preventivas por medio de canales internos.
9. Implementación de alcohol gel en cada uno de los niveles del edificio
10. Toma de temperatura según protocolo de seguridad
11. Comunicación de las medidas preventivas por medio de canales internos.

BR Group

1. 30% de los colaboradores en teletrabajo
2. Siguiendo todas las medidas recomendadas por el Ministerio de Salud
3. Uso de alcohol en gel y guantes
4. Dejando 1 metro de distancia entre colaboradores