

**COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
SECRETARÍA EJECUTIVA
SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
SALUD OCUPACIONAL**



CONAPE
PRÉSTAMOS PARA ESTUDIOS

**INFORME PREVENCIÓN COVID-19 EN
CONAPE
02-2020**

23 DE MARZO 2020

Contenido

Presentación 3

Objetivo 4

Medidas para la Continuidad del Negocio 4

Rotulación en edificios 8

Cápsulas informativas 12

Información compartida en la Web de Conape 15

Conclusiones y Retos 19

Presentación

Este informe que se presenta es relacionado con todas las medidas que ha implementado la Comisión de Préstamos para Educación, con el fin de mitigar el impacto del COVID-19 en la población de Conape, en los clientes y en los contratistas. Estas medidas han sido analizadas por el personal de salud ocupacional quien ha trabajado de la mano con la médico de empresa, la Doctora Hazel Hernández, además se ha involucrado al Comité de Continuidad de Negocio para agilizar la toma de decisiones.

Para el desarrollo del presente informe se realizó una recolección de todas las medidas implementadas antes de la alerta amarilla y después de la misma, por lo que estará estructurado de tal forma que se presenta la medida desarrollada, su aplicación en el tiempo y como prueba se presenta fotografía de cada medida.

Es importante mencionar que toda información expuesta en este documento es verídica y puede ser verificada si es necesario por los miembros del Consejo Directivo tanto en la web, o visitando las áreas que se mencionan en el presente documento.

Dentro de la legislación o documentos oficiales se utilizaron los siguientes:

1. ALERTA AMARILLA N° 09-20
2. CP-164-2020 Gobierno declara estado de Emergencia Nacional, impide llegada de extranjeros y se suspende lecciones en todos los centros educativos del país
3. CP-170-2020 Casos confirmados COVID-19 llegan a los 50
4. Lineamientos generales para el manejo domiciliario de casos en investigación, probables o confirmados de COVID-19 en el marco de la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)
5. Medidas administrativas temporales para la atención de actividades de concentración masiva debido a la alerta sanitaria por COVID-19
6. Directriz 073-S-MTSS del Ministerio de Trabajo
7. Directriz 001 emitida para el personal de Conape
8. Directriz 002 emitida para el personal de Conape

Objetivo

Detallar las medidas implementadas para prevenir o mitigar el contagio del COVID-19.

Medidas para la Continuidad del Negocio

Con el fin de seguir proporcionando un excelente servicio a los clientes sin exponer a los funcionarios se han acatado las siguientes medidas:

1. Teletrabajo: La comisión de teletrabajo ha redoblado esfuerzos para poder enviar a la mayor cantidad de personas con teletrabajo, al día de hoy 23 de marzo 2020 el 70% de los funcionarios se encuentra realizando teletrabajo distribuido equitativamente entre los cinco días de la semana, para la realización del trabajo se realizó los siguientes pasos:
 - Se dan prioridad a las personas vulnerables a la enfermedad y que tengan puestos teletrabajables
 - Firma de contrato de teletrabajo basado en el del Ministerio de Trabajo
 - Las jefaturas presentan los informes semanales respectivos de su personal a la Sección de Recursos Humanos para que queden documentadas las funciones que realiza.
 - Las personas que son vulnerables pero no tienen puestos teletrabajables o no son teletrabajables se le brindará la opción de acogerse al adelanto de las vacaciones.
2. La Comisión de Salud Ocupacional y la Comisión de Continuidad del Negocio elaboró la Directriz 001 llamada MEDIDAS DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL ANTE LA ALERTA SANITARIA POR CORONAVIRUS (COVID-19), dirigida a todo el personal, y a los contratistas, se amplía la información con la Directriz 002-2020, las mismas se adjuntan en el presente documento.
3. Con el fin de mantener la continuidad en las oficinas y proteger al personal de algún posible contagio, se han revisado que cada baño posea jabón antibacterial y toallas, es importante aclarar que esto siempre ha permanecido, incluso antes de la alerta amarilla, a continuación, como prueba de ello, esto lo poseen todos los baños, pero para la prueba se utiliza el baño de mujeres del edificio anexo este:

Imagen 1

Fotografía de jabón antibacterial y alcohol en gel en los baños



Fotografía tomada en los baños del edificio anexo este

4. Además, la Sección Administrativa ha dispuesto de botellas con desinfectante y toallas en áreas comunes para que limpien el área de trabajo continuamente, esto incluye a los oficiales de seguridad, a continuación, la imagen 2 y 3 que apoyan el comentario:

Imagen 2

Fotografía de los oficiales de seguridad con sus respectivos instrumentos de higiene:



Fotografía tomada en la entrada del edificio anexo este

Imagen 3

Dispensadores de alcohol en gel ubicados en distintas áreas comunes para el personal y para los clientes



Fotografía tomada en el edificio central

5. Como una medida más a implementar, en cada puesto de atención al público se señala un espacio aproximadamente de 1.60 metros entre el funcionario y el cliente, aunado a que en las salas de espera se han brindado un espacio entre sillas para evitar que los clientes estén cerca uno del otro, ver las imágenes 4 y 5 que apoyan el comentario.

Imagen 4

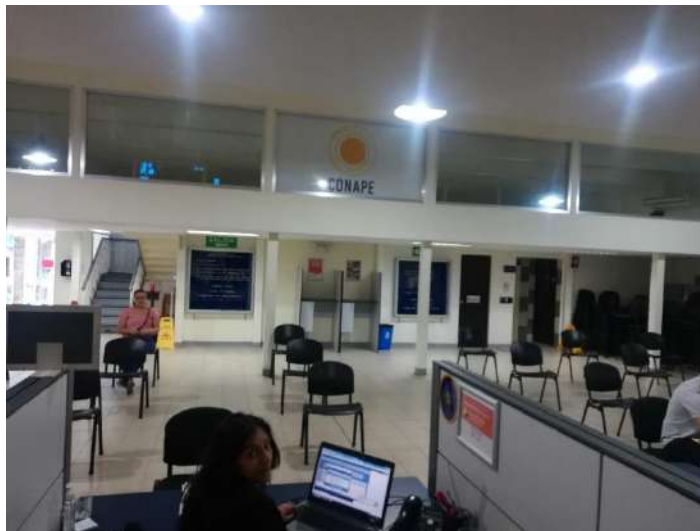
Distancia entre el funcionario y cliente



Imagen tomada en el edificio anexo este

Imagen 5

Sala de espera con distancia entre clientes



Fotografía tomada en el edificio anexo norte

6. También para la continuidad de las operaciones con el call center, comentamos que el espacio es pequeño y trabajaban 6 personas en él, por lo que se procedió a que el encargado del call center procediera a separar a los funcionarios y los ubicara en otras áreas para evitar el contacto cercano entre ellos, ver imagen 6.

Imagen 6
Redistribución del Call Center



Fotografía tomada en el edificio central

7. El Departamento de Crédito estableció una directriz aprobada por el Secretario Ejecutivo en la que promueven el uso de medios virtuales para la entrega de documentos, con el fin de evitar conglomeraciones en la institución. Se adjunta la directriz con las medidas a seguir.
8. Charla a todo el personal, se brindó una charla de medidas de prevención y repaso de la Directriz 001- 2020 sobre las medidas a seguir por Conape, en atención de la Alerta Amarilla por coronavirus, la charla fue brindada por la médico de empresa y por la encargada de salud ocupacional los días 10 y 11 de marzo 2020.

Rotulación en edificios

Como medidas antes de la Alerta Amarilla, se ha informado mediante la rotulación en la imagen 7, la forma correcta de lavado de manos, estos rótulos se ubican en los baños tanto del personal como de los clientes.

Imagen 7
Rotulación sobre cómo lavarse las manos



Fotografía tomada en el baño de mujeres del edificio anexo este.

Una vez dada la alerta amarilla se procedió a colocar mayor rotulación con el fin de fortalecer las medidas de prevención, dentro de la rotulación que se coloca se encuentra la siguiente:

Imagen 8

Correcta forma de estornudar y toser



Fotografía tomada en el área de Desembolsos

Imagen 9

Instrucción a todo el personal para que procedan con el lavado de manos inmediatamente después de marcar en el reloj marcador



Fotografía tomada en el edificio central

Imagen 10

Ubicación de desinfectante y toallas para limpiar el área de trabajo



Fotografía tomada en la sección de Desembolsos

Imagen 11

Se restringe el ingreso de personas que acompañas a los trámites para evitar la aglomeración de personas en el edificio



Fotografía tomada en la entrada al edificio anexo este

Imagen 12

Recomendación para el público sobre la forma correcta de toser y estornudar



Fotografía tomada en el edificio anexo este en atención al público.

Cápsulas informativas

Con respecto a este apartado las cápsulas se han enviado de acuerdo con la información que se ha desarrollado dentro de la Directriz 001 y 002 del año 2020, además de la información relacionada con las medidas de higiene, a continuación un recuento de las cápsulas enviadas a todo el personal:

Imagen 13

Cápsula informativa enviada el 05 de marzo 2020

Buenas tardes compañeros (as) a continuación información de mucho interés por favro leerla con detalle:



CAMPAÑA CONTRA EL CORONAVIRUS-COVID-19

El día de hoy el Ministerio de Salud ha informado de un caso sospechoso de coronavirus en Costa Rica, es deber de cada uno de nosotros mantenernos alerta e informados y realizar prácticas higiénicas para evitar que nos llegue a afectar.

Es por esto y para brindar mayor información que se están desarrollando campañas entre salud ocupacional, recursos humanos y la médico de empresa, con el fin de prevenir cualquier contagio sobre este nuevo virus. De estas campañas les informaremos más adelante, por ahora se les invita a cada uno a:

- ✓ Tomar mucha vitamina C para elevar defensas.
- ✓ No usar el aire acondicionado en menos de 24° y si es posible no usarlo del todo para evitar cambios de temperatura en el cuerpo.
- ✓ Otro punto importante el lavado correcto y constante de las manos.
- ✓ Prácticas de estornudar y toser siguiendo el protocolo recomendado.
- ✓ Saludar con el mínimo de contacto posible.
- ✓ No estar en lugares muy concurridos, evitar ir a lugares donde hay enfermos.

Les recordamos la directriz de usar los aires acondicionados en lo recomendado 24°, por el bien de todos.

Sin más les invitamos a leer la siguiente información:

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). (Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19), OMS.)



Fuente: Sección de Mercadeo

Imagen 14

Cápsulas enviadas el 09 de marzo sobre medidas de higiene, además de que son de las que se colocaron en todos los edificios

PREVENIMOS JUNTOS EL CORONAVIRUS

RECOMENDACIONES 2

Extrememos las medidas de higiene

Lávese las manos:



Antes y después de comer, de atender un enfermo y de cambiar pañales



Después de **tocar objetos** como: celulares, carros de supermercado y uso de computadoras



Después de volver de la calle



Después de toser o estornudar



Antes de tocarse la cara



Recuerde que la duración del lavado de manos **es de 30 segundos** o lo que dure en cantar cumpleaños dos veces.



Recursos Humanos

PREVENIMOS JUNTOS EL CORONAVIRUS

RECOMENDACIONES 3

Forma correcta de toser y estornudar



Cubra su boca y nariz con la parte superior del brazo, **haciendo un sello para evitar salida de gotitas de saliva**



O cúbrase con un pañuelo desechable



Deposite el pañuelo en el basurero, **no lo lance al medio ambiente**



Nunca se toque la cara si no se ha lavado las manos con agua y jabón

¡DETENGA EL CONTAGIO!



Fuente: Sección de Mercadeo

Información compartida en la Web de Conape

Además en conjunto con la Sección de Mercadeo se procede a colocar anuncios en la web de Conape, con el fin de que el cliente se mantenga informado del actuar en las instalaciones de Conape.

Imagen 15

“En Conape te cuidamos”

Información respectiva a medidas de higiene que se toman en las instalaciones de Conape



Fuente: Página web de Conape

Imagen 16

Ingreso controlado de los clientes



Fuente: Página web de Conape

Imagen 17

“Quédate en casa”

Conape promueve el uso de las herramientas tecnológicas



Fuente: Página web de Conape

Imagen 18

HTML que se enviará a la base de datos de Conape



Para tu bienestar y el nuestro

TE INVITAMOS A REALIZAR TUS TRÁMITES MEDIANTE NUESTRO SITIO WEB Y APLICACIÓN.

Recordá que por este medio podés.

- SOLICITAR TU FINANCIAMIENTO
- SOLICITAR TU DESEMBOLO
- REALIZAR TUS PAGOS A TRAVÉS DEL

EN CASO DE SER NECESARIO ACUDIR A UNA DE NUESTRAS OFICINAS, TE COMENTAMOS QUE ÚNICAMENTE LOS INTERESADOS EN EL TRÁMITE A REALIZAR PODRÁN INGRESAR.



www.conape.go.cr

 [conapecr](#)

 [conapecr](#)

Fuente: Sección de Mercadeo

Conclusiones y Retos

En conclusión, se puede mencionar que se han aplicado oportunamente todas las medidas posibles para evitar el contagio mientras se brinda el servicio, además se promueve que las medidas de higiene se hagan extensivas hasta los hogares de cada persona.

Es importante mencionar que la institución ha estado en constante actualización con las publicaciones de las fuentes oficiales del Gobierno, con el fin de no difundir noticias falsas que difunden el miedo y por ende la histeria colectiva. La médica de empresa ha sido actor importante en el proceso siendo la profesional en la salud que nos ha guiado para toma de medidas higiénicas, además de aclarar los mitos y las realidades sobre esta enfermedad.

Vale destacar que aún se redoblan medidas de higiene, y se realizan inspecciones para seguir contando con los implementos de higiene, con el fin de ser una institución ejemplo en la seguridad de nuestros funcionarios y clientes, así como detener el contagio, apoyando al país.