



**PLAN DE ACCION PARA ATENCION Y SERVICIO EN  
OFICINAS A NIVEL NACIONAL EN EMERGENCIA COVID-  
19**

**GERENCIA DE SERVICIOS Y CANALES**  
MARZO 2020

## 1. Objetivo

Garantizar la atención y servicio Bancario en las Oficinas de Banecuador a Nivel Nacional

### 1.1. Objetivo Especifico

Minimizar el riesgo de contagio en las Oficinas sin dejar de atender a los clientes de Banecuador B.P.

1

## 2. Estrategias

### Horarios de Atención

- Lunes a Viernes de 9:00 a 12:00

Nota: Este horario estará sujeto a las disposiciones de los organismos de Control y Decretos emitidos por las autoridades frente al estado de emergencia sanitaria que atraviesa el País.

### Personal y Oficina

- Realizar rotación de funcionarios en las Oficinas a Nivel Nacional conforme las necesidades que se dan en el día a día y en el marco de lo establecido en cada ciudad conforme lo dictamine la autoridad competente.
- Contar con personal mínimo en las oficinas a nivel nacional donde al menos se encuentre un cajero y un delegado
- Mantener los insumos de desinfección para proporcionar una atención segura a los clientes
- Realizar señalización en el piso para que se mantenga la distancia al momento de la espera en la atención, brindando seguridad a los clientes.
- Realizar un protocolo de fumigación en las diferentes oficinas luego del cierre de atención al público, se coordina con el área de Seguridad
- Contar con un vehículo institucional el cual permita el traslado de un funcionario a una agencia donde se necesite un contingente.
- Monitorear constantemente de apertura de oficinas
- Atender según calendario (pago jubilados, pago BDH, etc.), determinando grupos especiales para que el servicio no se vea afectado.
- Solicitar cambios de Roles para los funcionarios según la necesidad de las Oficinas
- Autorizar Incompatibilidad de Perfiles, asumiendo el Riesgo para garantizar la atención al público, dando directrices de mayor control y con tiempos establecidos, cabe señalar que los perfiles incompatibles se maneja con el control adecuado mediante un repositorio compartido con los funcionarios ejecutores del

área de seguridad de la información en el cual se colocan los pedidos realizados por oficina y se monitorea que se cumpla el tiempo indicado de la solicitud.

### 3. Instrucción

Se remite instrucciones mediante correo electrónico o Quipux a los funcionarios de la Red de Oficinas a nivel nacional con el objetivo de mantener una armonía en el trabajo diario garantizando la atención al público.

### 4. Responsables

- Gerentes Zonales
- Subgerencia de Red de Oficinas
- Analistas Zonales
- Delegados Operativos
- Cajeros
- Balcones de Servicios