

Estimadas Empresas miembros, con el objetivo de intercambiar las buenas prácticas de bioseguridad implementadas en empresas líderes y que esto facilite la implementación en otros sectores y la eventual reactivación económica, solicitamos su apoyo para el llenado de la siguiente información, la cual se presentará en un documento síntesis que compartiremos con ustedes.

Ficha de registro de buenas prácticas de Bioseguridad

Nombre de la empresa:	FICOHSA
Sector económico al que pertenece:	Financiero
Contacto:	Karla Sofía Simón
Correo electrónico:	Karla.simon@ficohsa.com
Por favor resume el protocolo de bio-seguridad que ha implementado en su empresa considerando las diferentes etapas de su proceso y su interrelación con las diferentes partes interesadas:	<p>Medidas de protección para colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación y restricción de labores presenciales de colaboradores de alto riesgo (enfermedades de base o tercera edad). • Entrega de Equipo de Protección Personal (EPP) compuesto de: gel antibacterial al 70 %, mascarillas quirúrgicas, caretas acrílicas y guantes. • Implementación del distanciamiento mínimo de 1.5 m en estaciones de trabajo y áreas de espera con rotulación especial. • En Panamá se implementó el distanciamiento mínimo de 2.00 m en estaciones de trabajo y áreas de espera con rotulación especial. • Toma de temperatura (no se permite igual o mayor a 37.5°), desinfección de manos y zapatos, previo al ingreso a instalaciones. • En Panamá la toma de temperatura no se permite igual o mayor 38°. • Implementación de proceso de desinfección profunda de áreas de trabajo y de atención (lavado de escritorios con líquido desinfectante entre 2 y 5 veces al día y limpieza de agencias bancarias entre 3 y 5 veces diarias. • Habilitación de línea de atención médica a través de Por Salud para asesoría y seguimiento de casos de riesgo y sospechosos.

- Habilitación de sistema de transporte privado con medidas de bioseguridad (se mantiene distanciamiento al interior de vehículos y desinfección y toma de temperatura antes de abordar).
- Instalación de barreras blindadas o acrílicas en áreas de atención al público como recepciones y áreas de caja.
- Campaña de educación en prevención y bioseguridad a todos los colaboradores.
- Habilitación de modalidad de teletrabajo.
- Definición de rutas de tránsito con rotulación de reglamentos, restricciones y recomendaciones de bioseguridad.
- Instalación de dispensadores de gel antibacterial en áreas estratégicas.
- Conformación de Comisión Mixta de Higiene y Seguridad para seguimiento y control del protocolo.
- Registro de temperatura de forma diaria para los colaboradores que se encuentran laborando de forma presencial.
- Se han comunicado diversas campañas educativas e informativas sobre el COVID-19 a través de los medios oficiales de comunicación del Grupo Financiero.
- Durante este tiempo, Ficohsa se ha preocupado por mantener informados a sus colaboradores con temas de actualidad a través de diversos Webinars como ser: Liderar Equipos Virtuales, 10 tips para mantenerse enfocado, eficiente y motivado a tu equipo virtual, Finanzas Personales en Tiempos de Crisis, Liderando en Tiempos de Crisis, Cocinando como un chef, Closet a prueba de crisis, entre otros temas de interés.
- La salud mental de nuestros colaboradores ha sido una prioridad también, por lo que se tiene disponible una línea de asistencia psicológica (violencia doméstica) y médica para todos los colaboradores del Grupo.
- Para conocer más sobre el entorno y situación de nuestros colaboradores durante esta crisis, se aplicó la Encuesta de Pulso Organizacional.
- Brindamos la opción a nuestros colaboradores con financiamiento de aplicar a un alivio para préstamos.

- El Presidente de Grupo Financiero Ficohsa, Camilo Atala, envió una Carta a todos los colaboradores, reiterando el apoyo y el compromiso del Grupo con ellos.
- Pensando en el bienestar de nuestros clientes y colaboradores, se socializó una Guía Rápida con el Protocolo de Bioseguridad a seguir en sus lugares de trabajo y hogares.
- Se realizó la rotulación en cada baño de las Agencias y Edificio Principal del banco con los pasos para el correcto lavado de manos.
- El bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad para Ficohsa, por lo cual se hizo entrega de un bono a 285 colaboradores en Guatemala, que fueron afectados económicamente en esta crisis, también se entregaron 7 bonos de supermercados a otro grupo de colaboradores, así mismo se extiende a nuestro personal outsourcing, por lo que se donaron canastas con alimentos a 338 empleados de las empresas outsourcing en 18 ciudades del país.
- Protocolo de cobertura prueba de COVID-19 a través de Pan-American Life Insurance de Panamá.
- Campaña interna de energía positiva, para mantenernos activos y en comunicación durante el tiempo en casa.
- Apoyo en certificado de combustibles por Carpooling a colaboradores en Ficohsa Panamá.

Medidas de protección y apoyo a clientes:

El bienestar de nuestros clientes es una prioridad. Por ello, para garantizar estar un paso adelante con las medidas de bioseguridad, hemos procurado reforzar la limpieza en sedes.

En este sentido hemos implementado las siguientes medidas de higiene:

- Se ha desarrollado un protocolo de limpieza que incluye la capacitación del personal en técnicas de limpieza y uso de productos para la desinfección de espacios de trabajo así como la adopción de uso de protección personal como camisa manga larga bajo el uniforme, cabello recogido, no uso de aretes ni joyería y con las uñas cortas y sin pintar, uso permanente de mascarilla quirúrgicas, guantes de látex, gafas protectoras o caretas acrílicas.
- De igual manera, el personal de limpieza debe desinfectar los

guantes con mayor frecuencia con agua y jabón o alcohol en gel al 70%.

- Todas las áreas comunes se limpian entre dos y cinco veces al día para asegurar un ambiente que reúna las condiciones óptimas de higiene y seguridad para nuestros colaboradores y clientes. Dentro de estas se encuentran ascensores, baños, rutas de acceso, cajeros automáticos, etc. En el caso de ascensores, puertas, botones y paredes se desinfectan de 4 a 5 veces al día, en el caso de las sillas es cada hora y en de los suelos cada dos horas.
- Las agencias tienen a una persona de limpieza permanente dedicada a las agencias y ventanillas. En cada agencia y ventanilla se colocaron rótulos, con el fin de promover que el cliente dentro de lo posible evite tocar la ventanilla o los mangos de las sillas.

También se han desarrollado medidas de seguridad como:

- Los guardias de seguridad que tengan contacto directos con clientes utilizarán un equipo de seguridad personal como caretas acrílicas, gafas de protección, mascarillas y guantes de látex, como medida para prevenir el contagio y resguardar la salud no solo del personal de seguridad sino también de los clientes.
- El distanciamiento social es obligatorio en cualquiera de nuestras sedes, por ello, se requiere una separación de metro y medio entre cada persona y 2 metros en Panamá. Para facilitar esto, se colocaron señales de separación adentro y fuera de la sede.
- Para garantizar la salud de clientes y colaboradores, se les toma la temperatura y se les coloca gel con base de alcohol en las entradas de las sedes. De igual manera, se deja pasar a 3 personas por cada cajero, siempre y cuando la agencia cumpla con las medidas de distanciamiento
- A cada persona se le solicita la identificación personal para validar la terminación de la misma y comprobar su circulación en la fecha correcta. A las personas con tercera edad, embarazadas y personas con discapacidad se les dará preferencia.
- Es importante mencionar que los guardias de seguridad están recibiendo capacitaciones constantes sobre las nuevas actualizaciones sobre el COVID-19, para poder atenderles

mejor y preservar su seguridad.

- Se promueve la organización para el proceso de entrada a las agencias, siguiendo los protocolos de bioseguridad indicados. Sabemos que puede resultar tardío, pero es siempre por el objetivo de cuidar a nuestra comunidad.
- Se han ubicado sillas y toldos afuera de nuestras agencias para hacer más confortable la espera de clientes y no exponerlos al sol.
- Todo cliente debe utilizar mascarilla y guantes para ingresar a nuestras sedes, al momento de ingresar se le colocará gel de manos y desinfectante de zapatos en alfombras impregnadas con desinfectantes para el pediluvio.
- Se instaló un acrílico de protección para personal de recepción, ventanillas de caja y servicio al cliente con el objetivo de minimizar el contacto directo y posibles secreciones al toser o estornudar entre las personas presentes al momento de realizar el pago o gestión.
- Campaña #QuédateEnCasaFicohsa te acompaña, incentivando a nuestros clientes a no salir, y realizar sus transacciones a través de los canales digitales disponibles.
- Campañas informativas sobre el COVID-19 y las medidas de prevención y bioseguridad que deben de implementar los clientes tanto en sus hogares como al salir de ellos.
- Videos institucionales de motivación, para recordar que unidos somos más fuertes, y que pronto volveremos a estar unidos para seguir construyendo los grandes países donde tenemos presencia.
- Se habilitaron transferencias ACH gratis para los clientes de Ficohsa.
- Se lanzó el servicio de SARA a través de Whatsapp, donde los clientes pueden realizar consultas sobre sus productos, pagos de servicios, compra de recargas móviles, aplicar al formulario de COVID-19, y realizar la apertura de una cuenta de ahorros online.
- Ficohsa dio un paso adelante al lanzar Cheque Móvil, servicio que permite a los clientes depositar sus cheques a través de Interbanca, sin tener que ir a una Agencia.
- Ficohsa Seguros fue de las primeras aseguradoras hondureñas en brindar cobertura de COVID-19 y orientación médica a sus clientes.

- Como una forma de alivio a sus clientes, se puso a disposición el Formulario de alivio COVID-19 para préstamos de consumo, hipotecarios, de auto y tarjetas de crédito.
- Como un apoyo a los emprendedores locales, Ficohsa lanza la campaña: Los hondureños apoyamos desde casa, para que las personas puedan referir empresas, y así darlas a conocer a través de un micro sitio creado por Ficohsa.
- Se están realizando una serie de Webinars dirigidos a emprendedores, a clientes de remesas, clientes de consumo, entre otros donde profesionales internacionales y nacionales han compartido su conocimiento y experiencia en los siguientes temas: Educación Financiera para niños y adultos, Herramientas para reinventar un negocio, Transformación Digital en la Banca, Convivencia Familiar en tiempos del Covid-19, entre otros.
- Ficohsa Seguros se suma a la plataforma de TENGO para que sus clientes puedan adquirir nuevos productos y realizar sus pagos por este medio.
- Instalación de pantallas de protección de acrílico en las áreas de servicio al cliente y caja en las Agencias a nivel nacional.
- Como parte de la transformación digital de nuestros clientes, se lanza el producto Link de Pago, para las empresas que están realizando venta en línea.
- Uso del hashtag #tusaludestaentusmanos para hacer conciencia a nuestros clientes de las medidas de precaución que deben de tomar ante el COVID-19.
- El sector Emprendedor como impulsor de la economía nacional, hoy más que nunca necesita de nuestro apoyo, por lo que creamos la solicitud de préstamos en línea para apoyar con Capital de Trabajo a empresas afectadas con reducción de flujo de efectivo por COVID-19.
- Para facilitar el uso de nuestras plataformas digitales, se ha puesto a disposición de todos nuestros clientes en la página web de Ficohsa, videos tutoriales sobre el uso de SARA, Interbanca Web y Móvil, TENGO.
- El presidente de GFF, Camilo Atala envió un correo de agradecimiento a la lealtad, compromiso y a la flexibilidad de nuestros clientes por adaptarse a los cambios implementados para mantenerlos protegidos a ellos, sus familias y a todos nuestros colaboradores.

- Pensando en el bienestar de los guatemaltecos, Ficohsa amplía su red pagos con una alianza estratégica con Banrural, donde ahora podas realizar el pago de tarjetas y préstamos en todas sus agencias.
- Pensando en el bienestar de los nicaragüenses, Ficohsa amplía su red pagos con una alianza estratégica con AIRPAK, donde ahora podas realizar depósitos a cuentas de ahorro, pago de tarjetas y préstamos en todos sus puntos de atención.
- Plan Especial de Cortesía para clientes que brinda: asistencia médica, asistencia en IT para teletrabajo, asistencia veterinaria para consultas de emergencias, asistencia financiera y asistencia escolar para el reforzamiento con tutorías.
- Con el objetivo primordial de incentivar la compra de productos nacionales, Ficohsa impulsa su iniciativa “Hecho en Casa”, bajo su nuevo concepto de campaña Comprar lo hecho en casa es tener Corazón Catracho, que tiene el propósito generar conciencia en los hábitos de los consumidores al preferir y comprar los productos hechos 100% por manos hondureñas, ya que al consumir lo nuestro crecemos todos.

Medidas de previsión de contagios a través del uso de cajeros automáticos y Autobancos

- Al igual que en las agencias, los usuarios de los cajeros automáticos deberán guardar la una distancia mínima de 1.5 metros entre cada persona. Le recomendamos a los clientes tener a disposición alcohol en gel al 70% y usarlo antes y después de haber realizado su transacción.
- De igual manera, las cápsulas de los autobancos están siendo desinfectadas con cloro por cada cajero, al momento de retornarla al cliente.

Promoción de canales digitales

- Sabemos que la prevención es la mejor manera de afrontar esta pandemia; mantenerse en casa es lo más recomendable. Por eso, promovemos el uso de nuestras plataformas virtuales como SARA, Tengo, Interbanca y

cheques móviles, a través de los cuales puede desarrollar cualquier transacción bancaria desde la comodidad de su hogar.

Medidas de apoyo a la comunidad Honduras:

- Pensando en los profesionales que están en primera fila atendiendo a pacientes diagnosticados con Covid-19, Ficohsa realizó una donación de canastas básicas y agua purificada beneficiando a 650 personas en los siguientes hospitales: Hospital María, Hospital San Felipe, Hospital del Tórax, Hospital Mario Catarino Rivas, Hospital Leonardo Martínez, Hospital del Sur y Hospital Atlántida.
- Se realizó la donación de insumos médicos a 6 hospitales a nivel nacional que atienden pacientes diagnosticados con COVID-19.
- Preocupados por el bienestar de los niños y niñas de Fundación Ficohsa, así como por sus docentes, se emitió un Comunicado de recomendaciones COVID-19 para las 330 docentes de la Fundación a nivel nacional.
- En una importante alianza con el PMA se realizó la entrega de Merienda Escolar en 11 departamentos, beneficiando a 42,500 miembros de dichas comunidades, con un total de 479,220 raciones entregadas.
- Se apoyó a las empresas de maquiladores en la zona norte para la compra de mascarillas para los doctores de los hospitales de dicha zona.
- Valoramos la labor que realizan los periodistas para mantenernos informados sobre el COVID-19, y por esto se donaron 221 canastas con alimentos al Colegio de Periodistas de Honduras.
- Se realizó una importante aportación a Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) para realizar la compra de 20 respiradores para atender la emergencia del COVID-19.
- Con el objetivo de acompañar y cuidar a los héroes anónimos de la sociedad como son las mujeres y hombres policías que nos sirven y protegen; en agradecimiento, Grupo Financiero Ficohsa como una empresa comprometida

hace entrega de Donación a la Policía Nacional 10,000 escudos faciales.

- Ficohsa, como miembro de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, realizó un importante aporte a dicha institución para la compra de 10 unidades de cuidados intensivos que incluye: cama, respirador, monitor de signos vitales y bombas de infusión que fueron entregados al Hospital Escuela, Hospital del Tórax y Hospital María.
- Conscientes de los momentos duros que atraviesa nuestro país, nos sentimos muy orgullosos de poder apoyar a quienes más lo necesitan, y poder transformar vidas a través de un donativo para los pacientes de la Fundación Ruth Paz, quienes podrán seguir transformando la vida de niños, jóvenes y adultos para recibir atención médica de calidad.
- Ficohsa promueve e impulsa al movimiento Unidos por Honduras, al brindar una donación para la campaña “Ponete Pilas”, iniciativa de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social (Fundahrse), esta campaña invita a todos los hondureños a tomar medidas de bioseguridad, para prevenir el contagio del COVID-19.
- Durante la crisis Ficohsa, continúa Transformando Vidas, en esta ocasión apoyando nuevamente al Hospital Escuela Universitario, donando insumos médicos necesarios para atender a los pacientes con Covid-19 y al Hospital María, con materiales escolares para que los pacientitos continúen con sus actividades mientras reciben sus tratamientos.

Medidas de apoyo a la comunidad Guatemala:

- La preocupación por el bienestar de nuestros colaboradores, se extiende a nuestro personal outsourcing, por lo que se donaron 67 giftcards para beneficiar a 268 colaboradores de las empresas outsourcing.
- El compromiso de Ficohsa de transformar vidas, se refleja en el apoyo a la Parroquia Beata Madre Encarnación con 225 bolsas con víveres para beneficiar a 1,125 personas de escasos recursos.
- A través de una importante donación de víveres, medicinas, insumos de limpieza y una secadora de ropa, se beneficiaron a 190 adultos mayores del Asilo San Vicente de Paúl.

	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyando la noble labor que realiza la Fundación Glasswing, Ficohsa realizó una donación para contribuir a la alimentación de 600 personas en diferentes comunidades en Guatemala. • Una de las poblaciones vulnerables durante esta pandemia, son los adultos mayores, por lo que Ficohsa realizó para una donación de víveres e insumos de limpieza al Asilo Casa María, beneficiando a 70 adultos mayores. • A través de una donación de víveres, insumos de limpieza y pañales, se apoyó al Hogar Niños de Fátima, para poder cubrir necesidades de 44 personas. • Comprometidos con la niñez de Guatemala, Fundación Ficohsa realiza la donación de víveres para 264 personas en las Escuelas Cerro Gordo Pain y la Arenera zona 21. • La Fundación Niño Esperanza, recibió la donación de 150 bolsas de víveres que beneficiaran a 600 personas. Se entregó donación de víveres a la Iglesia de Dios Evangelio Completo para beneficiar a 40 personas. • La Parroquia San Martín de Porres recibió una donación para la alimentación de 200 personas. • Ficohsa entregó un importante donativo a la Asociación Bancaria de Guatemala para medidas de apoyo durante el COVID-19. • 816 personas se vieron beneficiadas con víveres a través de un donativo entregado a la Parroquia San José Pinula. • 300 personas se vieron beneficiadas con víveres en el área de Occidente a través de un donativo entregado a la Fundación Manos de Salvación.
<p>Por favor coloque el monto estimado de inversión en dólares (\$) para la implementación de estas medidas:</p>	<p>Un aproximado de \$1, 000,000.00 a la fecha. Entre compra de equipos de cómputo, equipos de protección personal, transporte de personal, gel antibacterial, donaciones, entre otros.</p>
<p>¿Qué otras mejoras tienen planificado implementar en los próximos meses?:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el protocolo de bioseguridad planteado en este documento que está en conformidad con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social, y la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA). Este protocolo se revisará y se ajustará a medida que la

	<p>situación cambie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Grupo Financiero Ficohsa tratamos de estar siempre un paso adelante, especialmente cuando se trata de nuestra gente, poniendo al ser humano de primero y siendo un facilitador en estos momentos de crisis. • Estar un paso adelante significa ser proactivos en las acciones y decisiones que podemos tomar para garantizar el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y proveedores. Quiere decir ser creativos e innovadores para buscar cercanía incluso en el distanciamiento social, para crear soluciones que transformen y faciliten la vida de nuestros clientes. También significa ser congruentes con nuestros valores y continuar ahora más que nunca con las iniciativas de educación, pero ahora desde casa, para apoyar como asesores y amigos, así como también dar nuestro aporte a la sociedad en lo que nos es posible.
<p>Por favor, proporcione datos de los proveedores con los que ha tenido buena experiencia en la adquisición de insumos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Servintrega - Nipro -PorSalud -Mey-ko -Finotex -Tecnoquímica -Inelec - Componentes el orbe - Sanders Health Cleanners, S.A - Olimpus Comercial Corporation - Supli Master Internacional, S.A. - Fabrica Internacional de Calzados - JCV International, INC. - Cmyk and Company, INC - Luycsa. - Cefsa. - Magaly Andrade. - Arlen María Elizondo (Comercializadora Elizondo). - Importadora Médica. - Suministros Químicos.
<p>Favor adjuntar fotografías en buena calidad (max. 5) de las buenas prácticas reportadas:</p>	

