



FISCALIZACIÓN

AG-F-50-2020

Gestión del recurso humano y sus implicaciones por COVID 19

Proceso	<i>El estudio comprende las 27 actividades y acciones tomadas por la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano para administrar y gestionar el riesgo de contagio del personal en la coyuntura de la pandemia del COVID 19.</i>
Subproceso u actividades	<i>Dirección Corporativa de Desarrollo Humano</i>
Dependencias que participan	<i>El estudio comprende las unidades de Planeación Estratégica de Desarrollo Humano, Gestión de Servicios, Salud Organizacional, Asesoría de Desarrollo Humano adscritas a la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano.</i>
Muestra visita a puntos de venta u otros	<i>27 actividades y acciones tomadas por la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano para administrar y gestionar el riesgo de contagio del personal en la coyuntura de la pandemia del COVID 19.</i>
Período de evaluación	<i>De marzo a octubre del 2020</i>
Generalidad	<p><i>El estudio examina las iniciativas y actividades implementadas por la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano para administrar y gestionar el personal en la coyuntura epidémica del SARS CoV 2 (COVID 19) que provoca la crisis sanitaria en el país. Evalúa la atención de sus necesidades; la implementación de medidas que propicien el bienestar del personal según la creación de un ambiente laboral positivo. Además, evalúa el monitoreo y el seguimiento de los resultados; la rendición de cuentas; la toma de decisiones para mejorar la experiencia del empleado y su satisfacción.</i></p> <p><i>El alcance de este estudio es puntual sobre la atención de la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano en la atención de la emergencia sanitaria en referencia, no incluye elementos de orientación estratégica en materia de recursos humanos.</i></p>
Objetivo(s) del Estudio	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Verificar si la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano con la ejecución de las iniciativas planificadas en el 2020 promueve el bienestar del personal y laboral de los funcionarios en la coyuntura de la pandemia del COVID 19. ➔ Verificar si la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano monitorea y brinda seguimiento para administrar los riesgos emergentes por la coyuntura de crisis provocada por el COVID 19 y a los resultados de las iniciativas y de las acciones de mejora al ambiente laboral de la Institución.
Objetivos Institucionales relacionados	<i>Crecer con sentido de responsabilidad.</i>
Principales Hallazgos	
<i>El estudio examina las iniciativas y actividades implementadas por la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano para administrar y gestionar el personal en la coyuntura epidémica del SARS CoV 2 (COVID 19) que provoca la crisis sanitaria en el país. El periodo de evaluación comprende de marzo a octubre del 2020, lapso en el que el Gobierno decreta e implementa las medidas de contingencia y mitigación al contagio del virus que provoca el COVID 19, obligatorias para el sector público y la ciudadanía.</i>	

El contagio del virus SARS CoV 2 es realidad pandémica en el país desde marzo del 2020; provoca el conjunto de síntomas denominado COVID 19 que amenaza con el deterioro de la salud del personal y su incapacidad laboral, por lo tanto, socava su productividad; incluso provocar su fallecimiento.

Además, la situación pandémica genera información contradictoria en los medios de comunicación sobre aspectos relacionados con la vía de contagio y la forma de protección, consecuentemente, el manejo de la incertidumbre en el personal, así como, el aislamiento de los funcionarios con motivo del teletrabajo se constituyen en riesgos emergentes que pueden impactar el ambiente laboral y el bienestar de los funcionarios, por lo que es importante analizar las acciones tomadas por la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano para el manejo de la crisis sanitaria en el contexto del recurso humano.

La Dirección Corporativa de Desarrollo Humano implementa 27 iniciativas y acciones orientadas en la administración del riesgo de contagio del SARS CoV 2 (COVID 19) para protección del personal del Banco, también, en el fortalecimiento de su salud física y emocional mediante actividades deportivas y recreativas, así como, diseña e implementa talleres y charlas virtuales con enfoque formativo, también, ejecuta actividades con el fin de crear espacios de escucha e integración.

Dicha Dirección mantiene constante comunicación con el personal transmitiendo conocimiento sobre el SARS CoV 2 y el COVID 19, síntomas, formas de transmisión, protocolos de conducta, prevención y atención de los casos en las oficinas, así como, el cierre de oficinas y su desinfección.

La Dirección Corporativa de Desarrollo Humano mantiene adecuada gestión documental de las iniciativa al tener registros sobre las distintas actividades. Además, esa dependencia brinda seguimiento con el fin de administrar los riesgos emergentes, especialmente, el contagio del personal por el COVID-19.

El Banco cuenta con los protocolos de atención y operación ante la emergencia sanitaria del COVID 19, los cuales, contienen las acciones de control y seguimiento definidas para las distintas dependencias y funcionarios del Banco. La DCDH mantiene participación activa en la Comisión Institucional de Emergencia, además, implementa evaluaciones de calidad al final de cada en los talleres y charlas.

La Dirección Corporativa de Desarrollo Humano promueve el bienestar del personal y mejora la experiencia laboral de los funcionarios con la ejecución de las iniciativas implementadas en el 2020. Asimismo, monitorea y brinda seguimiento para administrar los riesgos emergentes provocados por la coyuntura de crisis provocada por el COVID-19 y a los resultados de las iniciativas y de las acciones de mejora al ambiente laboral de la Institución.