

**ATENCIÓN  
EN LOCALES  
COMERCIALES  
DE CLARO**

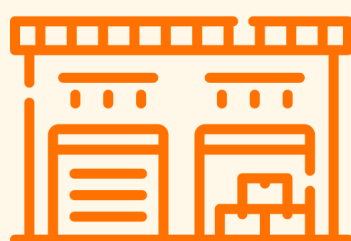


# Trabajo en los locales comerciales de Claro

Dirigido a los colaboradores de Claro, al personal tercero y de los distribuidores que cumplan funciones en los locales comerciales de Claro, así como, los clientes que los visitan.

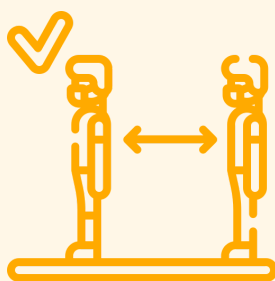
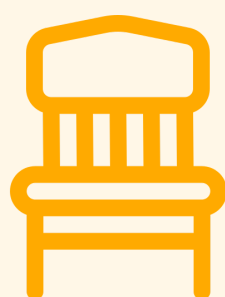
## CONSIDERACIONES GENERALES

- 1 El **aforo máximo será de 50%** mientras que dure el Estado de Emergencia Sanitaria.



- 2 Los clientes deben cumplir con una distancia social de **1.5 metros** tanto fuera como dentro del local comercial de Claro.

- 3 Las **sillas** de espera deben utilizarse de **manera intercalada dejando dos espacios** entre cada cliente.



- 4 La **señalización del piso indicará la ubicación que deberá tener el cliente** para ser atendido. El **personal de seguridad o el responsable del local comercial de Claro** velará para que se respete la señalización.

- 5 Se **utilizarán las dos puertas**, una puerta será para el **ingreso** y la otra para la **salida** de clientes. En caso de contar con una sola puerta, el personal de seguridad debe garantizar que **no haya cruce de personas al momento del ingreso y la salida**.



# Trabajo en los locales comerciales de Claro

## INGRESO DE LOS COLABORADORES Y PERSONAL TERCERO

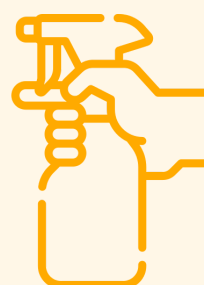
- 1** Se **ajustarán las jornadas laborales** reduciendo los **horarios de atención** presencial y estableciendo **horarios escalonados de ingreso y salida** a fin de evitar aglomeraciones.



- 2** El **líder de turno responsable del local comercial o el personal de seguridad** medirá y registrará **la temperatura a los trabajadores al inicio y al término de la jornada laboral**. Si alguno tiene una temperatura corporal **igual o mayor a 37.5°C**, no ingresará y se reportará inmediatamente a su jefe directo.



- 3** Se deberá pasar por la **zona de desinfección de calzado y de manos** respetando en todo momento la distancia **mínima de 1.5 metros**.



- 4** Los colaboradores y personal de los terceros deberán portar en todo momento con los EPPs que les hayan sido entregados para el cumplimiento de sus funciones.

- 5** **No** deberán tener **contacto físico con las demás personas** ni realizar saludos de contacto tales como besos, abrazos, apretones de mano, entre otros.



- 6** Los **artículos personales** se dejarán en la zona establecida y de no existir esta deberán guardarse en la zona asignada para cada colaborador o personal tercero.

# Trabajo en los locales comerciales de Claro

## INGRESO Y ATENCIÓN DE LOS CLIENTES

- 1 Se les **tomará la temperatura a los clientes antes de ingresar** a los locales comerciales de Claro y **deberán ingresar con su mascarilla puesta**. Caso contrario, **no se les permitirá el ingreso**.



- 2 En caso algún cliente tenga una **temperatura superior a los 37.5°C** o cuente con **evidente sintomatología de COVID-19** no se permitirá su ingreso.

- 3 Los clientes que presentan una **temperatura igual o inferior a los 37.5°**, deberán pasar por la **zona de desinfección de calzado y de manos** que estará instalada al ingreso del local.



- 4 Los clientes en todo momento **deberán respetar la señalización y cumplir con las recomendaciones** del personal de seguridad o el personal de Claro, caso contrario no se les permitirá el ingreso o se les pedirá que se retiren del local.

- 5 Los **clientes deberán esperar la indicación del personal de seguridad o de Claro** para ingresar a la tienda. Si se ha superado el aforo permitido, el cliente esperará en la **zona de espera** fuera del local.



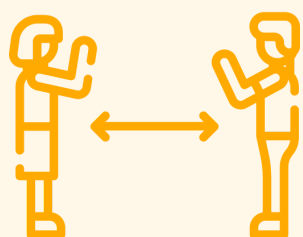
# Trabajo en los locales comerciales de Claro

## INGRESO Y ATENCIÓN DE LOS CLIENTES



- 6** Se le preguntará a los clientes en la cola de espera qué **transacción** desean realizar informándoles que solo se atenderá al **titular de la línea**, luego se derivará al cliente con un Asesor de Servicio para que lo pueda atender.

- 7** Solo se **permitirá el ingreso de una persona por cuenta** (usuario o titular), salvo el caso de personas con discapacidad que requieran asistencia. **No** se permitirá el **ingreso de menores de edad**. Se tomarán los **datos de contacto de aquellos clientes** a los cuales no se les permita el ingreso, a fin que sean contactados vía atención remota.



- 8** Los clientes **deberán acercarse al módulo cuando el Asesor de Servicio se lo indique**. Estos deberán respetar **la señalización y barreras físicas de distanciamiento**.

- 9** El cliente **deberá mostrar su DNI a una distancia** en la cual el Asesor de Servicio **pueda leerlo con claridad**. **No** se deberá tocar el DNI.



- 10** Se dará **atención preferente** a las personas mayores de **65 años, madres gestantes y personas que presenten alguna discapacidad**.

## Nuevas normas de convivencia dentro de los locales comerciales de Claro

Debido al nuevo contexto, se han implementado nuevas normas de convivencia y uso de los espacios dentro de los locales comerciales de Claro.



### Barra de atención

- Se dejará **un sitio vacío** entre Asesor y Asesor de acuerdo a las señaléticas.
- Cada Asesor de Servicio desinfectará su espacio de trabajo (PC, teclado, mouse, entre otros) con **alcohol líquido y paños** proporcionados por Claro.
- Cada Asesor de Servicio deberá **desinfectar sus manos con alcohol en gel y su zona de trabajo con alcohol líquido** luego de cada atención.



### Plataforma o Auto-atención

- El Asesor de Servicio asignado a esta zona es quien presta apoyo a los clientes para el uso de ATM y los deriva a otros canales de atención. Éste debe tener **puestos sus EPPs** y mantener una **distancia mínima de 1.5 metros** con el cliente.
- Los equipos de Auto-atención serán **desinfectados periódicamente durante el día**.
- Cada cliente deberá desinfectarse con **alcohol gel las manos** antes y después del uso de cualquier elemento o herramienta.
- La **distancia** entre el cliente que está haciendo uso de algún equipo o plataforma y el cliente que está esperando debe ser de **1.5 metros**.



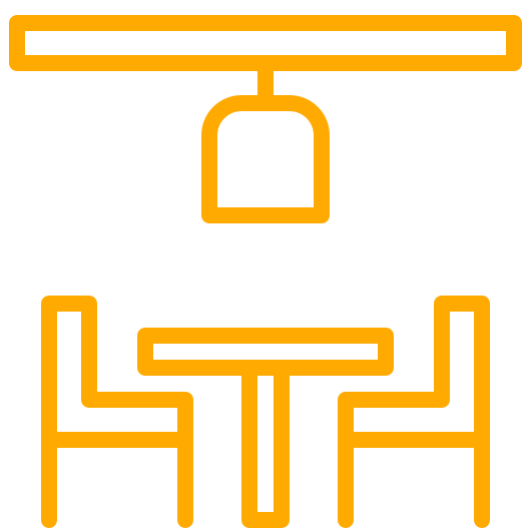
### Caja

- Se desinfectará el espacio de trabajo (PC, teclado, mouse, entre otros) con **alcohol líquido y paños** proporcionados por Claro.
- El trabajador se desinfectará **las manos con alcohol en gel** luego de cada atención.
- Se **evitará el contacto físico** con el cliente.

# Nuevas normas de convivencia dentro de los locales comerciales de Claro

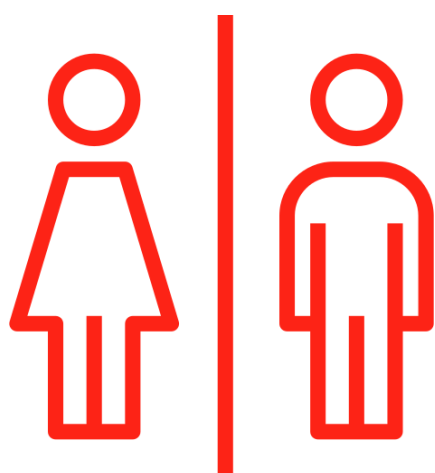
Debido al nuevo contexto, se han implementado nuevas normas de convivencia y uso de los espacios dentro de los locales comerciales de Claro.

## Kitchenette o Comedor



- Los **horarios de refrigerio** serán **escalonados**.
- Antes de ingresar y al término del refrigerio se deberán lavar las manos con **agua y jabón** durante **20 segundos**, en caso no haya lavadero deberán desinfectarse con alcohol en gel.
- El aforo será **máximo el 30%** de su capacidad y se deberá asegurar una **distancia mínima de 1.5 metros** entre cada persona.
- Se deberá llevar **una lonchera o maleta con alimentos y bebidas** con sus propios utensilios.
- No se podrán lavar **los utensilios en el local** por medidas de bioseguridad.
- Los **reposteros** estarán cerrados.
- El **dispensador de agua y papel toalla** estarán disponibles.
- No se dispondrá de café, azúcar o infusiones, si el personal desea **puede traerlos de su casa** para evitar el uso compartido.
- El **tiempo máximo** de permanencia será establecido por cada líder.
- Al terminar su refrigerio y después de lavarse las manos el personal se **colocará sus EPPs** para continuar con la jornada laboral.
- El personal de limpieza **desechará las tazas o cubiertos** que encuentre en el área común.

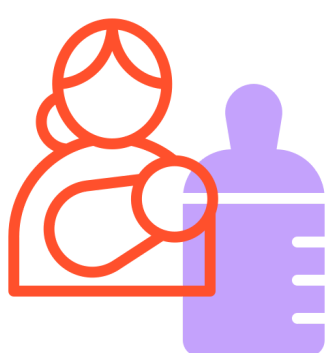
## Servicios Higiénicos



- En todo momento se deberá **respetar la señalización**, tanto de aforo como de disponibilidad, asegurando que se mantenga la **distancia de 1.5 metros** entre las personas.
- Se **dejará un sitio disponible** entre aparatos sanitarios (lavatorio, urinario o inodoro).
- El **jabón líquido, papel toalla y papel higiénico** estarán disponibles.
- Se deberá **lavar las manos** con agua y jabón al **ingreso y salida**.

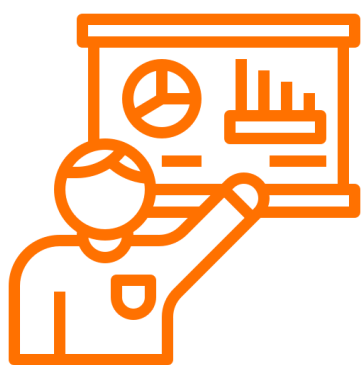
# Nuevas normas de convivencia dentro de los locales comerciales de Claro

Debido al nuevo contexto, se han implementado nuevas normas de convivencia y uso de los espacios dentro de los locales comerciales de Claro.



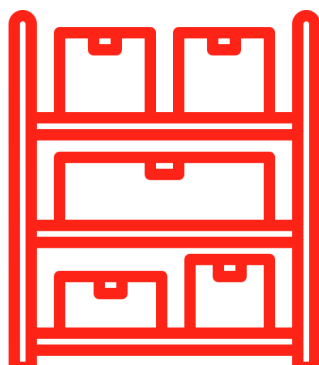
## Lactarios

- Queda totalmente **restringido** para **cualquier uso distinto al habitual**.
- El aforo máximo **será de una persona** y posterior a su uso deberá ser **desinfectado**.



## Salas de Capacitación

- Serán **clausuradas** para cualquier uso.
- Todas las **capacitaciones** serán **virtuales**.



## Almacén

El almacén será limpiado y desinfectado diariamente.

La persona responsable del almacén deberá:

- **Lavarse las manos** con agua y jabón durante 20 segundos, **antes y después** de la **manipulación de documentos, entrega de equipos o accesorios**.
- Si no puede realizar el lavado de manos de inmediato, deberá desinfectarlas con **alcohol en gel**.
- **Desinfectar** con un trapo y alcohol **la caja de cada equipo o accesorio** en presencia de quien se lo solicitó, previo a realizar el despacho o entrega de la misma.

# Nuevas normas de convivencia dentro de los locales comerciales de Claro

Debido al nuevo contexto, se han implementado nuevas normas de convivencia y uso de los espacios dentro de los locales comerciales de Claro.



## Servicio Técnico

El personal encargado limpiará su escritorio, equipos (teclado y mouse) y herramientas con alcohol diariamente y luego de cada revisión de equipo y/o manipulación de documentos. También deberá lavarse las manos o desinfectarse con alcohol en gel después de realizar este procedimiento.

### Servicio técnico presencial

1. Solo el **titular de la línea o usuario** puede ingresar el equipo al servicio técnico.
2. El cliente entregará el equipo al Asesor de Servicio a través del **orificio de la mica de seguridad en la barra o módulo de atención**, respetando la señalización y la distancia mínima.
3. Se debe **evitar el contacto físico**.
4. El Asesor de Servicios debe **desinfectar el equipo y accesorios** frotándolos con un trapo humedecido en alcohol isopropílico.
5. Luego debe proceder con la **revisión y evaluación** para determinar si es posible aplicar una corrección en ese momento o si el equipo debe ingresar al servicio técnico.
6. Si el equipo debe ingresar, el Asesor debe evaluar si éste presenta alguno de los elementos de exclusión de garantía y **dejar constancia de las condiciones** en las que lo recibe en la Orden de Servicio Técnico (OST).
7. El cliente **firmará la OST** con su **propio lapicero** y conservará una copia que le servirá de sustento para el posterior recojo del equipo. En caso el cliente no cuente con lapicero el Asesor le brindará uno, el cual deberá desinfectar antes y después del uso.
8. El Asesor debe **enviar el equipo al laboratorio** del servicio técnico para la reparación.
9. Cuando el equipo esté listo, el cliente debe acercarse a **recogerlo con su OST**.
10. El **equipo** será entregado al cliente debidamente **desinfectado**.

### Servicio técnico vía delivery

1. El servicio se presta siguiendo las pautas del **Protocolo de Delivery**.
2. El personal de delivery efectuará en presencia del cliente el **descarte de las condiciones** del equipo.
3. Describirá las **condiciones en la OST** y esta deberá ser firmada por el cliente con su propio lapicero, asegurando la distancia de 1.5 metros.
4. El **equipo será enviado al laboratorio del servicio técnico** para su reparación.
5. Cuando esté reparado **se coordinará con el cliente la modalidad de entrega**: recojo en local comercial de Claro o envío a domicilio.

# **OBLIGACIONES DEL PERSONAL TERCERO**



# Obligaciones del Personal tercero

La empresa tercerizada deberá cumplir con lo siguiente:

1

## Firmar declaración de recepción y cumplimiento del plan

- El representante legal debe firmar la Declaración de recepción y cumplimiento del Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en un plazo máximo de dos días hábiles desde el envío del mismo por parte de Claro.

2

## Aplicar pruebas serológicas para COVID-19

- Se deberán aplicar pruebas serológicas para COVID-19, a todos los trabajadores aptos (identificados con mediano riesgo de exposición) **previo a su retorno al centro de trabajo.**
- Todos los trabajadores aptos llenarán la ficha sintomatológica COVID-19 previo a su retorno al centro trabajo.

3

## Atender síntomas COVID-19 de su personal

En caso de identificarse a trabajadores con **sintomatología de COVID-19**, se procederá con las medidas siguientes:

- Aislamiento domiciliario.
- Seguimiento remoto del médico.
- Identificación de personas con las que ha tenido contacto en el centro de trabajo y domicilio.
- Aplicación de prueba serológica, en caso lo recomiende el médico y llenado de ficha epidemiológica COVID-19.
- Para retornar al trabajo es necesario el alta epidemiológica.

4

## Estar a disposición de requerimientos de Claro

- Claro asignará a un responsable de monitorear el cumplimiento del Plan mediante diversos mecanismos como: auditorías inopinadas y similares.

La inobservancia a las obligaciones de la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, las establecidas en las disposiciones anteriormente señaladas frente al COVID-19, podrían derivar en responsabilidad penal por los delitos de:

- Atentado contra las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (Código Penal: 168°-A).
- Violación de Medidas Sanitarias (Código Penal: 292°).
- Desobediencia o Resistencia a la Autoridad (Código Penal: 368°).
- Responsabilidad administrativa, sancionada por la SUNAFIL pasible de multas de hasta S/.186,750.00 soles, y/o paralización de la obra o trabajos o cierre temporal del local.

Es también obligación del personal tercero cumplir con lo estipulado en el plan aprobado por MINSAL y MTC.

# **RECOMENDACIONES GENERALES**



# Prevención del contagio en el centro de trabajo

Compartimos algunas pautas que te serán de utilidad:

## LAVA TUS MANOS



Hazlo al menos durante 20 segundos, de acuerdo a los lineamientos del MINSA.

## CÚBRETE AL TOSER



Cúbrete la nariz y boca con el antebrazo al toser o estornudar.

## NO TOQUES TU ROSTRO



Evita tocarte los ojos, nariz y boca con las manos.

## USA MASCARILLA

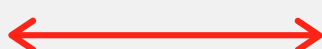


El uso de mascarilla es obligatorio durante la jornada laboral y el traslado.

## MANTEN DISTANCIA



Evita el saludo de beso o mano y mantén distancia de por lo menos 1.5 metros con las personas.

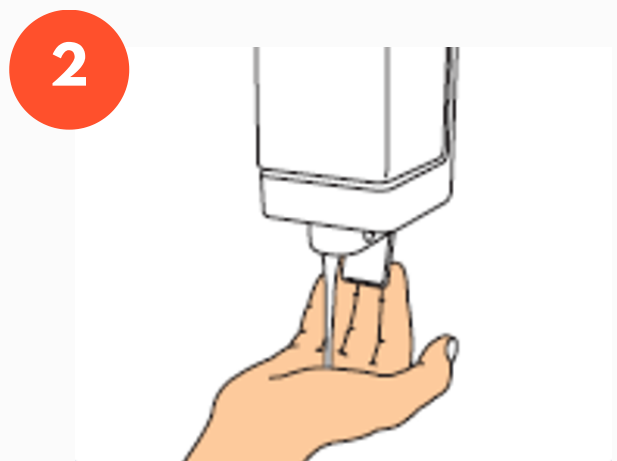


# ¿Cómo me lavo las manos?

Para el lavado de manos te recomendamos usar agua y jabón, lavar entre los dedos y por lo menos 20 segundos.



1 Moja tus manos con agua



2 Deposita jabón o gel en la palma de tu mano



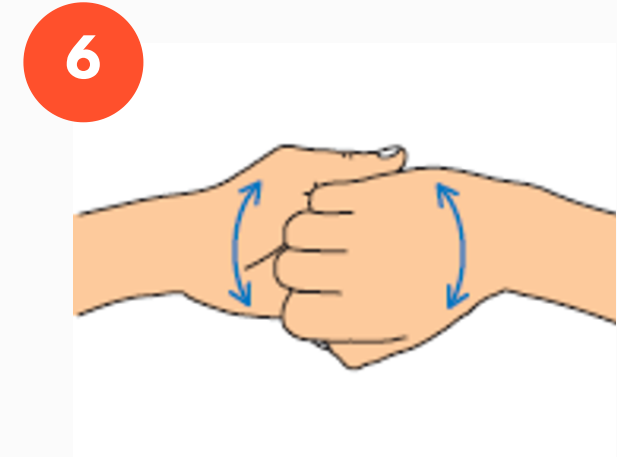
3 Frota la palma de tus manos entre sí



4 Frota el dorso de la mano izquierda, entrelazando los dedos y viceversa



5 Frota las palmas de tus manos entre sí, con los dedos entrelazados



6 Frota el dorso de tus dedos de una mano con la palma de la mano opuesta

# ¿Cómo me lavo las manos?

7



Frota con movimiento de rotación pulgar

8



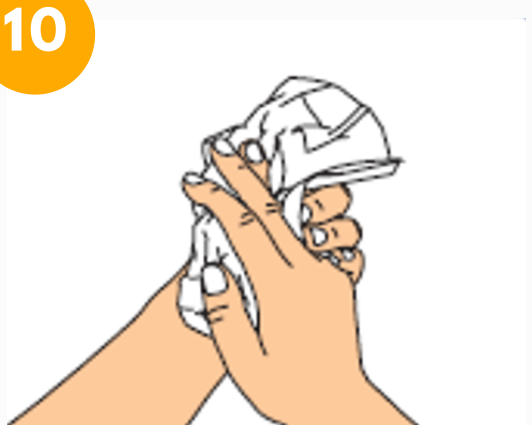
Frota la punta de los dedos de una mano contra la palma de la otra

9



Enjuaga tus manos con agua

10



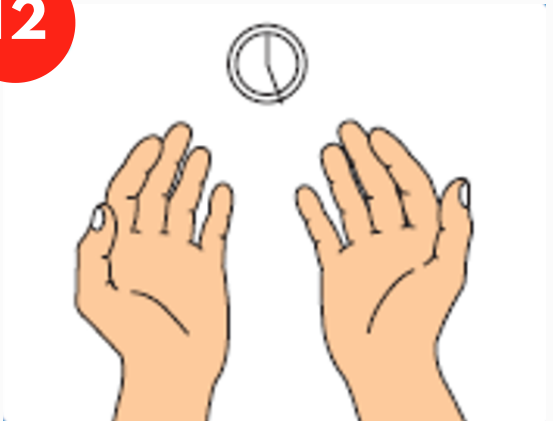
Sécate con una toalla desechable

11



Usa esa misma toalla para cerrar el caño

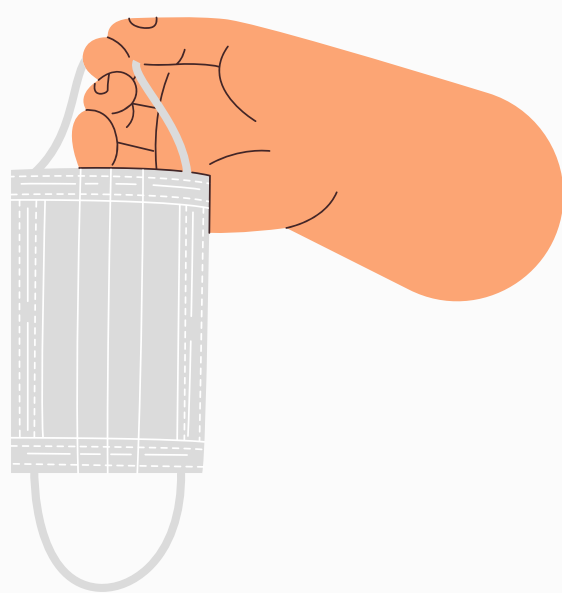
12



¡Listo! tus manos son seguras!

# ¿Cuál es el correcto uso y descarte de la mascarilla?

Como medida de prevención, el uso de mascarilla en el centro de trabajo es obligatorio durante toda la jornada laboral. A continuación te mostramos la forma correcta de uso y descarte.



## 01

Antes y después de ponerte una mascarilla, lávate las manos con agua y jabón o desinfectate con alcohol en gel.



## 02

Cubre tu boca, nariz y barbilla con la mascarilla y asegúrate que esté correctamente ajustada.



## 03

Usa la mascarilla durante tu jornada laboral, en caso esté húmeda cámbiala inmediatamente.



## 04

Para quitarte la mascarilla utiliza las manos para sujetar las bandas de las orejas y sácalas una por una, no toques la parte frontal y deséchala en los tachos de color rojo.

# Obligaciones del personal tercero dentro de las instalaciones de Claro

1

## Distanciamiento

Guardar en todo momento una distancia mínima de 1.5 metros con cualquier persona que se encuentre en su mismo ambiente.

2

## Control de temperatura

Pasar por un control de temperatura corporal diaria. Si una persona presenta temperatura mayor a 37.5° C, será derivado a su domicilio.

3

## Desinfección de manos y calzado

Pasar por el punto de desinfección para desinfectar su calzado y manos antes de ingresar a las instalaciones de Claro.

4

## Equipos de protección personal para trabajadores de Claro

Claro brindará únicamente a sus trabajadores equipos de protección que deberán utilizar en todo momento y de manera correcta, los cuales deberán ser desechados en los tachos de color rojo.

5

## Protección para personal tercero y visitas

El personal tercero y visitas en general, deberán utilizar de forma obligatoria y en todo momento la mascarilla de seguridad y los demás implementos que le hayan sido proporcionados por su empresa, los cuales deberán ser desechados en los tachos de color rojo.

6

## Señalización

Atender y seguir la señalización dispuesta por Claro y cumplir rigurosamente con las disposiciones de salud y seguridad; las cuales, de ser necesario, les serán informadas o recordadas por el personal de seguridad o el personal de Claro.

# Obligaciones del personal tercero dentro de las instalaciones de Claro

7

## Lugar de trabajo autorizado

Los trabajadores, personal tercero y las visitas sólo podrán transitar por el lugar de trabajo autorizado. Está prohibido ingresar a otros espacios.

8

## Reuniones virtuales

Se suspenden las reuniones presenciales, solo se realizarán reuniones virtuales.

9

## Cumplir instrucciones de bioseguridad

Cumplir permanentemente con las instrucciones del personal de Seguridad, así como con las recomendaciones de prevención brindadas por las autoridades, tales como lavado de manos y uso de alcohol en gel.

10

## Higiene de manos

Se recomienda llevar las uñas cortas, evitando el uso de anillos, pulseras, relojes de muñeca u otros adornos que puedan dificultar la correcta higiene.

11

## Evitar tocar el rostro

Evitar llevar las manos a los ojos, la nariz y la boca, ya que el contacto con ellas facilita la transmisión del COVID-19.

12

## Limpieza de bienes personales

Cada persona debe ser responsable de la limpieza y desinfección de sus objetos y/o bienes personales, así como preocuparse de llevar al trabajo solo lo esencial.

13

## Reportar síntomas

Informar al jefe directo y al responsable del personal (RRHH) en caso tengas síntomas asociados al COVID-19, tales como fiebre  $>37.5$ , tos seca o dificultad al respirar.

# Ingreso y salida de los locales de Claro

Para el ingreso a las instalaciones de Claro, todos los trabajadores así como personal tercero y visitas deberán portar su fotocheck de manera visible, y cumplir con los siguientes lineamientos:



## HORARIO DE TRABAJO

- Asegúrate de conocer tu horario de trabajo, ya que para evitar aglomeraciones de personas, se estructurarán horarios escalonados.



## DISTANCIAMIENTO

- Cumplir con la filas de ingreso en la puerta, respetando el distanciamiento social mínimo de 1.5 metros.



## INGRESO

- Al ingresar se deberá pasar por un control de temperatura, en caso sea  $>37.5$  °C no se permitirá el ingreso.



## ZONA DE DESINFECCIÓN

- Pasar por el punto de desinfección para limpiarse el calzado y las manos.



## MASCARILLA

- Portar mascarilla de forma obligatoria. Se recomienda llevar el cabello recogido, evitar barba y llevar gafas oscuras o gorras que dificulten la verificación de su identidad.



## NUEVAMENTE ZONA DE DESINFECCIÓN

- Antes de ingresar a las oficinas, las personas deberán pasar nuevamente por los puntos de desinfección para manos y pies, de ser el caso.



## EVITAR AGLOMERACIONES

- Evitar aglomeraciones en pasillos, escaleras y otras vías de acceso, manteniendo siempre el distanciamiento social de mínimo 1.5 metros entre una persona y otra.



## SALIDA

- A todo los trabajadores de Claro y personal tercero se les tomará la temperatura corporal cuando se retiren de los locales de Claro.

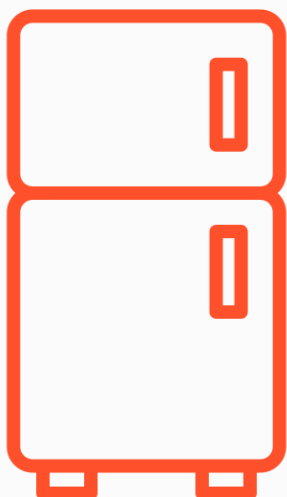
# Nuevas normas de convivencia dentro de las oficinas de Claro

Debido al nuevo contexto, se han implementado nuevas normas de convivencia y uso de los espacios dentro de las oficinas de Claro. Ésta información estará en las paredes de todos los locales mediante señaléticas.



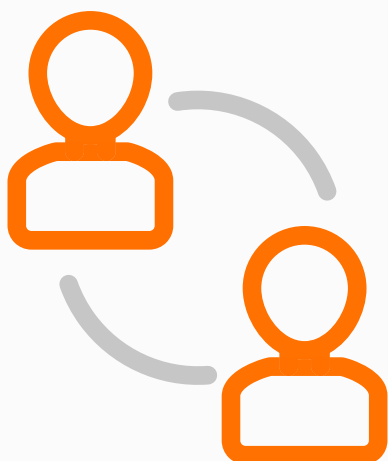
## Uso de ascensores

- Aforo máximo: una persona.
- Estarán habilitados únicamente para acceder a partir del piso 4.
- Se privilegiará el uso ordenado de las escaleras. El ascenso será por el lado derecho y el descenso por el lado izquierdo, cuidando la distancia mínima de 1.5 metros entre las personas.



## Uso del kitchenette

- Aforo máximo: una persona.
- Para ingresar se deberá formar una línea que guarde 1.5 metros de distancia entre cada uno e ingresar uno por uno.
- Habrá dispensadores de agua, microondas y refrigerador. Los reposteros estarán clausurados.
- Se deberá llevar vajilla propia y productos como azúcar, sal o similares.
- No se podrá lavar ninguna vajilla.



## Uso de salas de reuniones y otros

- Las salas de reunión estarán cerradas, al igual que las aulas de capacitación.
- Todas las reuniones serán virtuales.
- En los espacios de las vendedoras y fotocopadoras, el aforo máximo será de una persona, una vez que se haya utilizado la vendedora la persona deberá lavarse o desinfectarse las manos e incluso el artículo adquirido.

# Nuevas normas de convivencia dentro de las oficinas de Claro



## Uso de servicios higiénicos

- Aforo máximo: una sola persona.
- Para ingresar se deberá formar una línea que guarde 1.5 metros de distancia entre cada uno e ingresar uno por uno.
- Cada trabajador será responsable de desinfectar cada punto que haya tocado mediante papel toalla al que roseará una solución desinfectante debidamente identificada.



## Comedor

- Se mantendrá inhabilitado por medidas de bioseguridad.
- Los trabajadores deberán llevar sus alimentos y consumirlos en sus respectivos sitios de trabajo.
- No se permitirá la salida a tomar alimentos a la calle.
- No se permitirá el pedido de alimentos vía delivery.

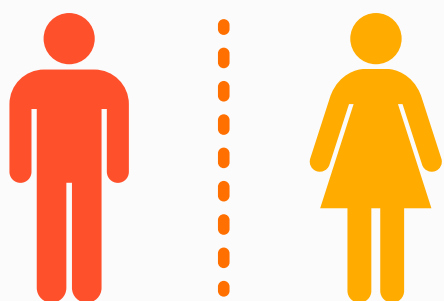
# Recomendaciones para el uso del transporte público

Te damos algunas recomendaciones para el uso del transporte público:



1. Usar alcohol en gel al subir y bajar del transporte.

2. Llevar puesta la mascarilla inclusive dentro del vehículo.



3. Guardar una distancia de seguridad de entre uno y dos metros con el chofer y los demás pasajeros.

4. Abrir las ventanas, los contagios pueden ocurrir en lugares sin ventilación.



5. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.

6. Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el antebrazo.

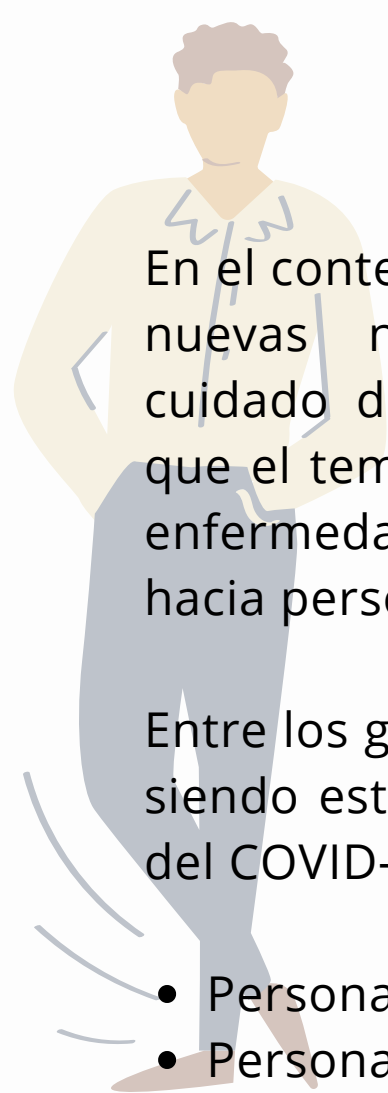


7. No comer ni beber dentro del transporte público.

8. Verificar que se respete el 50% del aforo en el transporte.



# Distanciamiento físico sin estigmatización



En el contexto actual es importante respetar las nuevas normas de convivencia teniendo cuidado de no caer en la estigmatización, ya que el temor y la ansiedad con respecto a una enfermedad pueden dar lugar al estigma social hacia personas.

Entre los grupos de personas que podrían estar siendo estigmatizados debido a la enfermedad del COVID-19 se encuentran:

- Personas de ascendencia asiática.
- Personas que han viajado recientemente.
- Personal de los servicios de respuesta ante emergencias y profesionales de atención médica.

**El estigma nos lastima a todos al generar temor o enojo hacia otras personas.**

Los grupos estigmatizados podrían enfrentar lo siguiente:

- Rechazo social o sentir que las personas los evitan.
- Negación de atención médica, educación, vivienda o empleo.
- Violencia física.

El estigma afecta la salud mental o emocional de los grupos estigmatizados y de las comunidades en las que viven. **Detener el estigma es importante para hacer que las comunidades y los miembros de la comunidad sean resilientes.**

Todos podemos ayudar a detener el estigma relacionado con el COVID-19 al conocer la información y compartirla con otras personas en la comunidad.

