

ATENCIÓN EN MÓDULOS DE VENTA



Atención en Módulos de Venta

Los Módulos de Ventas están ubicados al interior de un supermercado, cadena, tienda por departamento o centro comercial. El **personal encargado del Módulo de Ventas (Promotor)** deberá cumplir en todo momento con los Protocolos de dichos establecimientos.

Adicionalmente, el personal encargado del Módulo de Venta **deberá cumplir lo siguiente:**

Limpieza y desinfección en los Módulos de Venta

1

La limpieza y desinfección del módulo de venta será realizada por el Promotor antes de iniciar la atención al público.

2

Se desinfectará y limpiará todo el módulo, las torres de exhibición, laptops, impresora, llaves, superficies de apoyo, entre otros, con una frecuencia de 3 veces por jornada.

3

Se deberá lavar las manos hasta el antebrazo, con agua y jabón y completar su limpieza con el uso de alcohol en gel después de la desinfección y limpieza del módulo de venta.

4

Los Promotores contarán con EPPs e insumos de limpieza y desinfección y deberán tener puestos sus EPPs antes de iniciar su jornada de atención al público.

5

El Promotor se desinfectará las manos con alcohol en gel después de manipular cualquier equipo, empaque, documento, herramienta u objeto manipulado por otra persona.

6

Los dispensadores de alcohol en gel deberán estar visibles para el uso del Promotor y clientes en todos los módulos de venta.

Atención en Módulos de Venta

Obligaciones de los Promotores de Venta

1

El Promotor deberá cumplir las instrucciones del personal de seguridad y mantener una distancia social mínima de 1.5 metros entre las personas.

2

Durante toda jornada el Promotor deberá tener puestos todos los EPPs, haciendo uso adecuado de estos.

3

Las mascarillas deberán estar ajustadas correctamente, evitando que ésta se manche o humedezca con secreciones, en cuyo caso deberá ser cambiada.

4

El maquillaje, esmaltes de uñas, uñas largas y accesorios quedan prohibidos.

5

El Promotor no deberá ingerir sus alimentos en el módulo de ventas.

6

Cada Promotor deberá usar sus propios utensilios de trabajo.

7

Se deberá esperar a que el gel antibacterial este seco por completo antes de realizar cualquier contacto.

8

Diariamente reportarán su estado de salud a su jefe y si presentan signos de alarma para COVID-19.

9

No deberá asistir a trabajar si presenta fiebre, tos, dolor de garganta o dificultad de trabajar y deberá informar a su jefe para que active el protocolo.

10

Participarán en todas las capacitaciones virtuales que sean convocados.

11

Cumplir con lo señalado en el Plan y las medidas establecidas por la Tienda Retail y las autoridades.

Atención en Módulos de Venta

Atención a clientes en el módulo de venta

Antes de la atención

1

El Promotor debe desinfectarse las manos con gel antibacterial y asegurarse de usar correctamente sus EPPs.

Durante la atención

2

El Promotor informará a los clientes que la atención se realizará por una persona a la vez y los demás clientes deberán esperar guardando una distancia de 1.5 metros entre cada uno.

3

El cliente debe respetar la señalización colocada en el piso a un metro del módulo. De esta manera, se asegura la distancia de 1.5 metros entre el Promotor y el cliente.

4

No se atenderá a las personas que se presenten sin mascarilla.

5

Al iniciar la atención el Promotor ofrecerá al cliente gel antibacterial para sus manos. Solo después de que el cliente se haya desinfectado las manos, el Promotor podrá mostrarle los equipos, accesorios o solicitar su documento de identidad (DNI).

6

El Promotor solicitará al cliente acercarse al módulo de venta para mostrar su documento de identidad (DNI) y luego regresar a su posición original, a fin de mantener la distancia y disminuir el riesgo.

7

El Promotor explicará los planes, precios, equipos disponibles y absolverá las consultas manteniendo una distancia de 1.5 metros del cliente.

Atención en Módulos de Venta

Atención a clientes en el módulo de venta

Evaluación crediticia

8

El cliente se acercará y colocará su DNI sobre el mostrador de atención que previamente deberá estar desinfectado.

9

El Promotor no debe tocar el DNI del cliente, visualizará los dígitos desde su posición para ingresar los datos necesarios para la evaluación.

Contratación del servicio público móvil

Verificación Biométrica

- El Promotor desinfectará el lector biométrico.
- El Promotor colocará el lector sobre el módulo y se retirará indicándole al cliente que se acerque y coloque su huella dactilar en el lector hasta que se efectúe la lectura de la huella.
- El Promotor le indicará al cliente que vuelva a su lugar.
- El Promotor desinfectará el lector biométrico luego de su uso.

Contratación

- El Promotor solicitará al Cliente la manifestación de contratar el servicio de Claro.
- Se dejará constancia de la manifestación del cliente para contratar el servicio en un archivo enviado por medios electrónicos u otros mecanismos digitales que la empresa implemente.
- De esta manera se considerará válido el contrato.

Pago

- El Promotor dejará sobre el módulo de venta la nota de pedido.
- El Promotor le indicará al cliente que con ese documento debe efectuar el pago en la caja del establecimiento.
- El cliente recogerá el documento y procederá con el pago en cualquier caja disponible del establecimiento donde se ubica el módulo de Claro.

Entrega del Producto

- El cliente volverá y mostrará el ticket de pago al Promotor.
- El Promotor verificará que el pago se haya realizado correctamente.
- El Promotor desinfectará sus manos y el paquete del producto.
- Abrirá el empaque, encenderá el equipo e insertará la tarjeta SIM (Chip) para proceder a activar el equipo.
- Luego de la activación el Promotor guardará el equipo y/o accesorios dentro del empaque, lo cerrará y desinfectará.
- El Promotor colocará el equipo sobre el módulo y solicitará al cliente que lo recoja y le brinde su conformidad.

Al finalizar la atención

10

El promotor debe desinfectarse las manos con gel antibacterial, desinfectar la zona de atención del módulo y solicitar al cliente que sigue en la fila de espera que se acerque al punto de atención señalizado en el piso.

OBLIGACIONES DEL PERSONAL TERCERO



Obligaciones del Personal tercero

La empresa tercera 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 MINSa 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

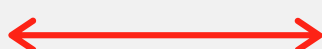


El uso de mascarilla es obligatorio durante la jornada laboral y el traslado.

MANTEN DISTANCIA



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

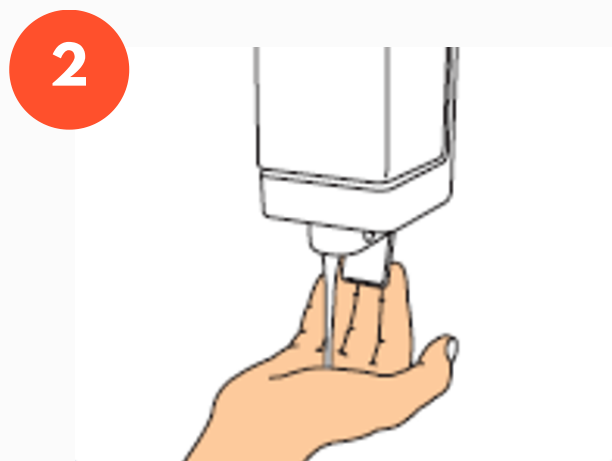


¿Cómo me lavo las manos?

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



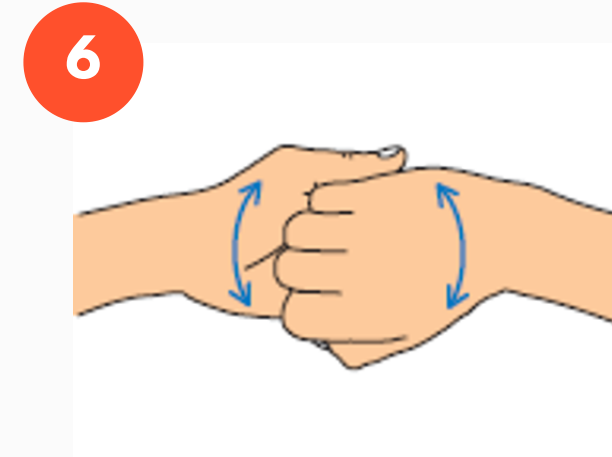
3
Frota la palma de tus manos entre sí



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

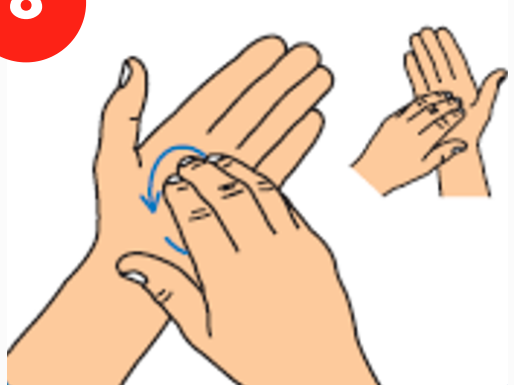
¿Cómo me lavo las manos?

7



Frota con movimiento de rotación pulgar

8



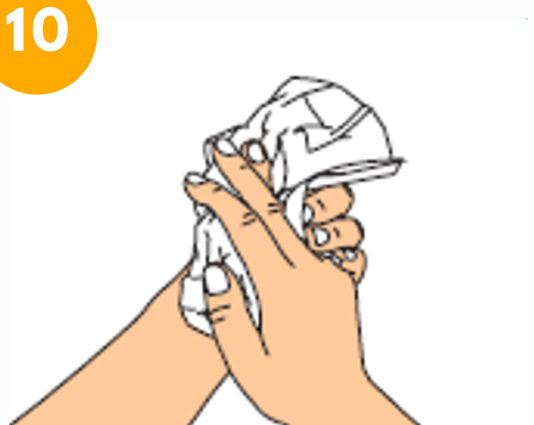
Frota la punta de los dedos de una mano contra la palma de la otra

9



Enjuaga tus manos con agua

10



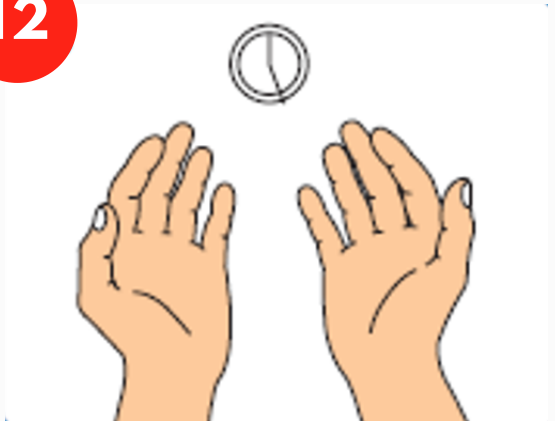
Sécate con una toalla desechable

11



Usa esa misma toalla para cerrar el caño

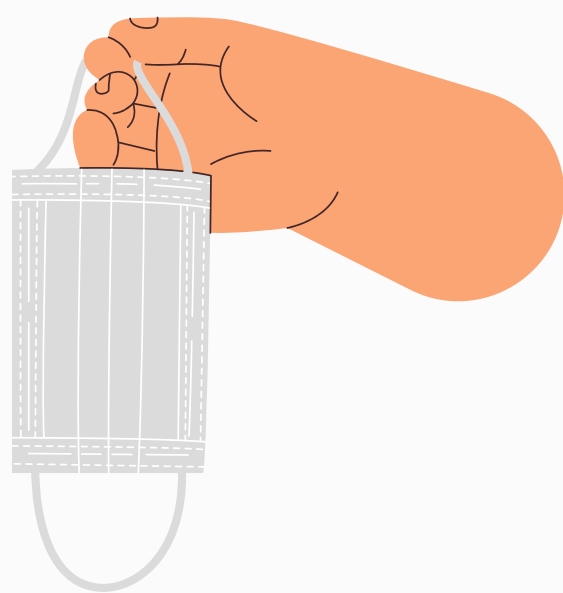
12



¡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 inmeditamente.



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.



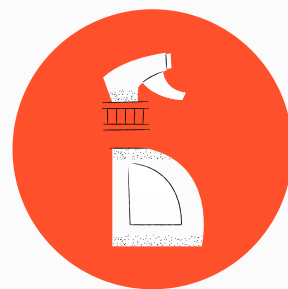
ZONA DE DESINFECCIÓN

- 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.

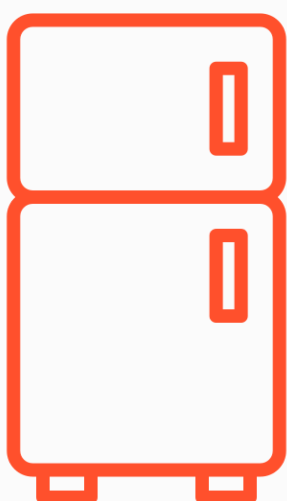
Nuevas normas de convivencia dentro de las oficinas de Claro

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.



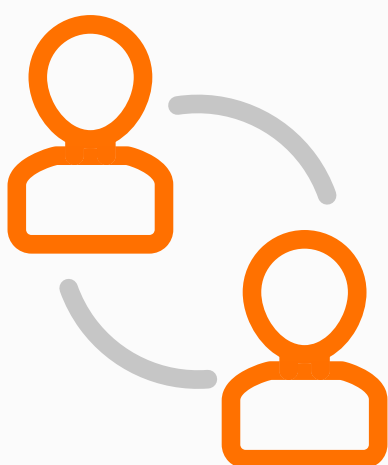
Uso de ascensores

- 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.

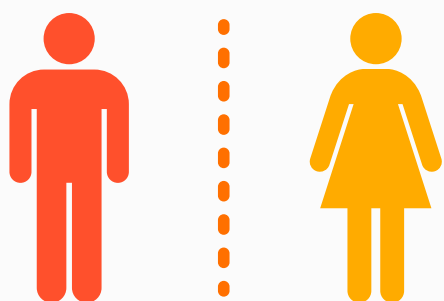
Recomendaciones para el uso del transporte público

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.

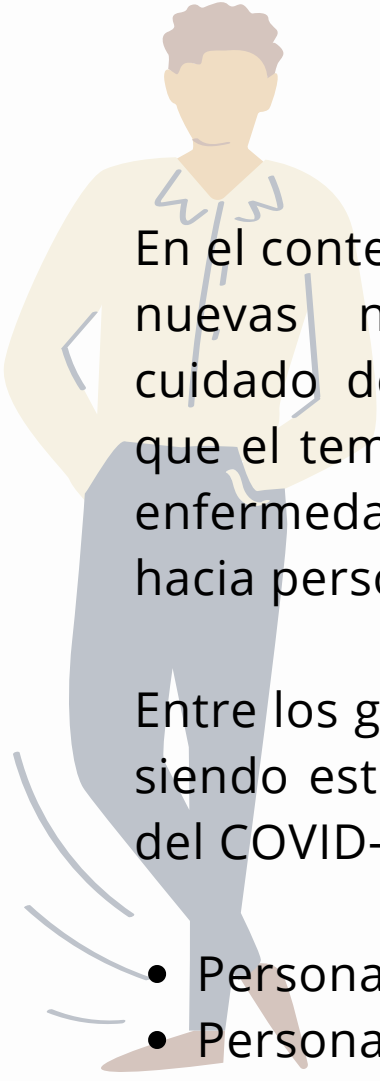


7. No comer ni beber dentro del transporte público.

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.

