

TRABAJO EN CALL CENTERS



Trabajo en Call Centers

Las empresas terceras encargadas de la gestión de los Call Centers deberán seguir los siguientes lineamientos para evitar el contagio de COVID - 19.

CONSIDERACIONES GENERALES

- 1 El tercero y su personal deben **cumplir estrictamente lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 055-2020-TR** "Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral".



- 2 El tercero y su personal deben **cumplir estrictamente lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA** "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo a exposición a COVID-19".

- 3 **Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de lugares comunes**, tales como baños, salas de reuniones y otros ambientes; así como mantenerlos ventilados.



- 4 Incrementar las actividades de **limpieza y desinfección de todas las áreas del establecimiento**: pisos, paredes, puertas, ventanas, ascensores, timbres, rejas, entradas principales, barandas, pasamanos, picaportes, interruptores de luz, puertas, gavetas, topes de puertas, muebles, estanterías y cualquier otro elemento con que el personal tiene contacto.

- 5 Habilitar varias **zonas de desinfección**, correctamente señalizadas, **donde el personal podrá disponer de alcohol en gel**.



- 6 **Desinfectar los headset, teclado y PC** con una solución compuesta por agua y lejía, **al empezar y terminar la jornada de trabajo y durante el almuerzo**.

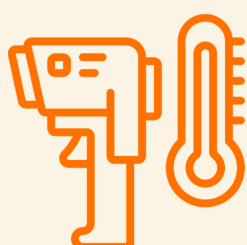
- 7 **Brindar material higiénico** apropiado y suficiente al personal.



Trabajo en Call Centers

CONSIDERACIONES GENERALES

8 Brindar **mascarillas** para la protección del personal.



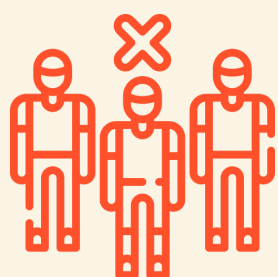
9 Al inicio de la jornada, **tomar la temperatura corporal con termómetro infrarrojo a todas las personas que ingresen al local.** Este dato será registrado diariamente en un documento por la empresa tercera y firmado por el trabajador.

10 Restringir el ingreso del personal que presente signos de alarma para COVID-19, este deberá ser enviado a su domicilio para que realice la cuarentena y dirigido a un centro de salud autorizado. Además, el local deberá ser completamente desinfectado.



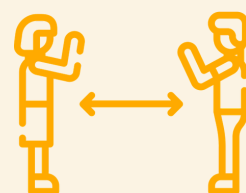
11 Informar al personal que **en caso presente síntomas de resfrío** debe coordinar con su jefe y **abstenerse a laborar de manera presencial.**

12 Vigilar el **ingreso y salida del personal**, el cual será realizado en **horarios escalonados**, evitando aglomeraciones y respetando el aforo permitido.



13 Asegurar el **cumplimiento del 50% al aforo total**, teniendo como **máximo 300 personas en el local**, considerando las ordenanzas municipales emitidas por cada distrito.

14 Evitar la **aglomeración del personal en espacios comunes**, como comedores y baños, organizando al personal para que almuercen en turno en diferentes horas y **manteniendo distancia de 1.5 metros.**



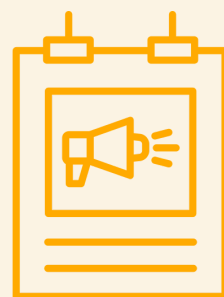
Trabajo en Call Centers

CONSIDERACIONES GENERALES



15 Implementar **pausas activas de 10 minutos por cada dos horas** de trabajo, durante dicha pausa el personal deberá lavarse las manos.

16 **Reforzar**, mediante carteles informativos en el local, **las medidas sanitarias para prevenir el contagio y propagación de COVID-19** entre el personal.



17 **Exhibir** al ingreso de todo establecimiento comercial en un lugar visible los siguientes documentos: **Certificado de Desinfección Vigente, Certificado ITSE vigente y Licencia de Funcionamiento.**

18 **Promover las medidas de bioseguridad y sanitarias de prevención**, mediante afiches, señalética, recursos audiovisuales o avisos visibles en todos los establecimientos comerciales.



19 **Claro supervisará a todos los Call Centers para asegurar que el personal tercero cumpla con las disposiciones del Plan y normativa legal vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.** La supervisión se realizará mediante **auditorías inopinadas** y se aplicarán penalidades en caso de incumplimiento.

20 Es **responsabilidad de la empresa tercera velar por el cumplimiento de lo estipulado en el Plan**, para ello puede realizar rondas, inspecciones frecuentes o las **medidas que considere necesarias para asegurar la correcta implementación de los protocolos.**



Trabajo en Call Centers

CAPACITACIÓN

El personal que labora en el Call Centers deberá ser capacitado en las siguientes medidas preventivas:

1

Información sobre las medidas brindadas por el Estado en las Resoluciones Ministeriales N° 055-2020-TR "Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral" y N° 239-2020-MINSA "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo a exposición a COVID-19".

2

Manera correcta de utilizar los Equipos de Protección Personal (EPPs) entregados por el empleador.

3

Pautas para evitar el contacto directo con otros trabajadores o personas que se encuentren en las instalaciones, especialmente si presentan alguna condición de riesgo como infecciones respiratorias agudas o síntomas propios de dichos cuadros.

4

Pautas para mantener la distancia mínima social de 1.5 metros entre las personas y evitar compartir pertenencias personales.

5

Manera correcta de realizar el lavado de manos con agua y jabón durante 20 segundo.

Trabajo en Call Centers

CAPACITACIÓN

6

Manera adecuada de estornudar o toser, tapándose la boca y nariz con la parte interior del brazo o pañuelo desechable, nunca con la mano.

7

Información para evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca sin lavarse previamente las manos.

8

En caso un trabajador presente fiebre, tos, dificultad al respirar u otro malestar o síntoma asociado al COVID-19, no deberá ir a laborar, informando a su jefe, y deberá realizar los descartes médicos correspondientes.

9

En caso el personal sea diagnosticado con COVID-19, deberá informar inmediatamente a su empleador, de manera que se pueda rastrear a otras personas posiblemente infectadas.

10

Pautas sobre cómo debe actuar si el personal presenta síntomas de resfrío: realizar el descarte de la enfermedad dirigiéndose a la red de hospitales del MINSA y solicitando orientación en las líneas gratuitos habilitadas por el Estado (113 -MINSA / 106 - SAMU / 515200 DIRESA / 4118000 ESSALUD)

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 prueba 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 que incluyen 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 los 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

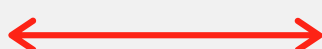


El uso de mascarilla es obligatorio durante la jornada laboral y el traslado.

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?

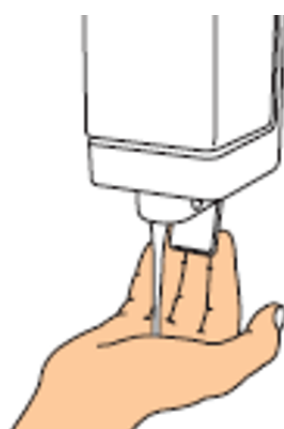
Para el lavado de manos te recomendamos usar agua y jabón, lavar entre los dedos y por lo menos 20 segundos.

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



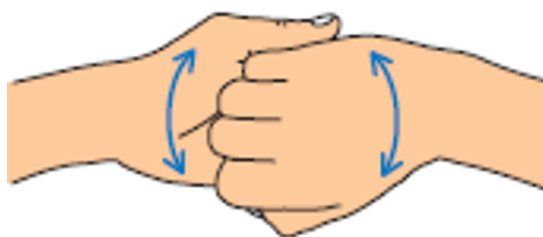
Frota el dorso de la mano izquierda, entrelazando los dedos y viceversa

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



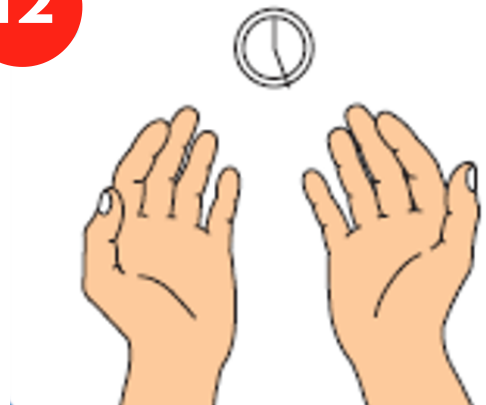
Sécate con una toalla desechable

11



Usa esa misma toalla para cerrar el caño

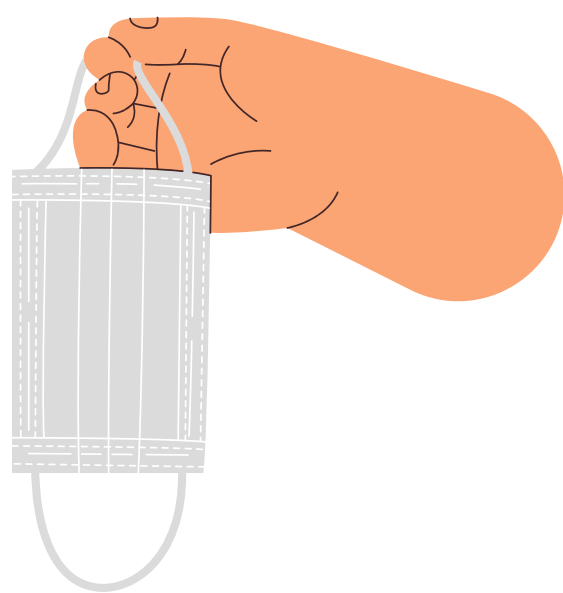
12



¡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 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

Seguir señalética

Atender y seguir la señalética 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.

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.



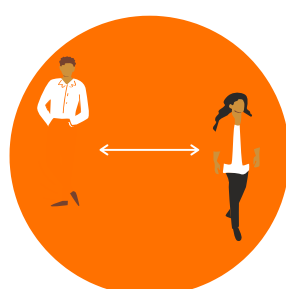
MASCARILLA

- 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.

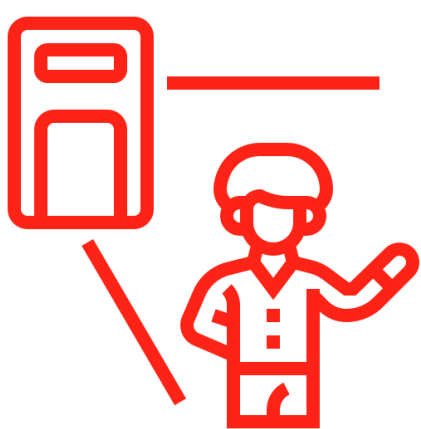


SALIDA

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

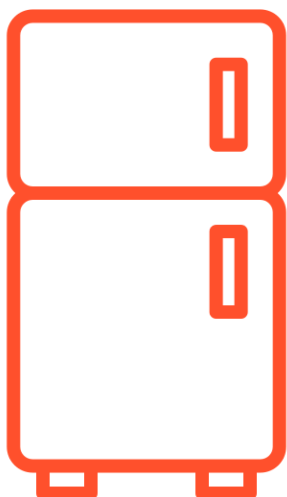
Nuevas normas de convivencia dentro de las oficinas de Claro

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.



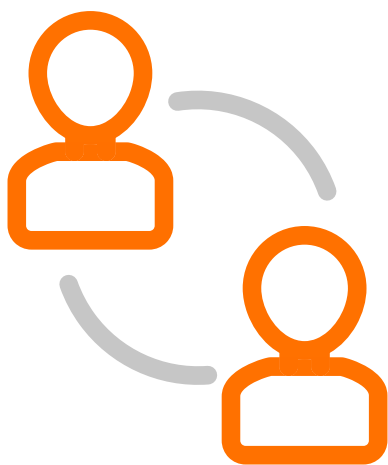
Uso de ascensores

- 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.

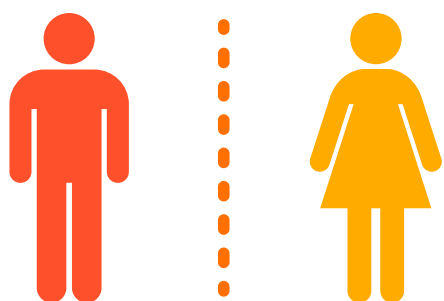
Recomendaciones para el uso del transporte público

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.

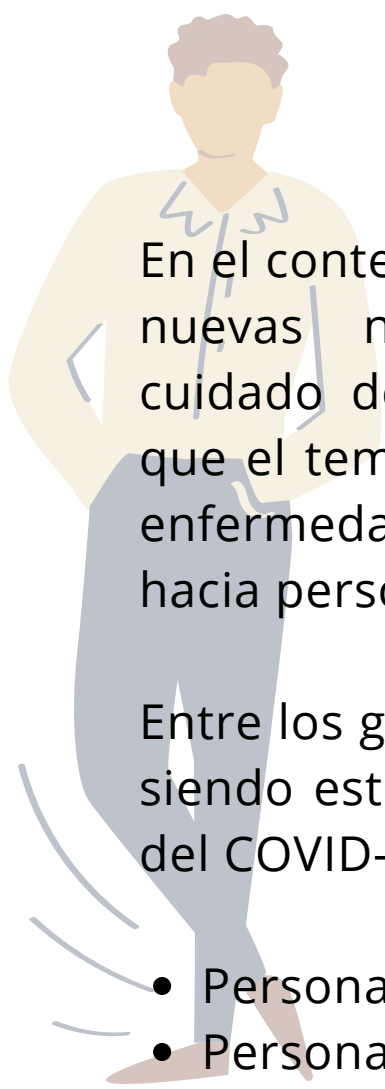


7. No comer ni beber dentro del transporte público.

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.

