

**TRABAJO DE VISITA  
A CLIENTES PARA  
INSTALACIÓN O  
ATENCIÓN DE  
AVERÍAS**



# Trabajo de visita a clientes para instalación o atención de averías

Dirigido a los colaboradores de las áreas de Instalación y Mantenimiento de Servicios Fijos y personal tercero que realicen mantenimiento o instalación de Servicios Fijos.

## CONSIDERACIONES GENERALES

- 1 Claro supervisará a los terceros para asegurar que su personal cumpla con las disposiciones del Plan** y normativa legal vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, esta supervisión podrá ser de manera presencial, documental, telefónica o virtual.



- 2 Claro se asegurará que los terceros y su personal apliquen y cumplan de forma correcta y permanente el Plan.**

- 3 Claro se asegurará que los terceros realicen las capacitaciones adecuadas a su personal.**



- 4 Los terceros 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".**

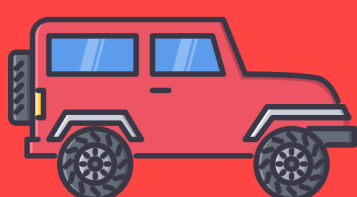
- 5 Los vehículos, equipos y las herramientas del personal** tercero y de los colaboradores de Claro deben encontrarse debidamente **desinfectados antes de iniciar la jornada laboral**, de acuerdo a los protocolos de desinfección establecidos en el Plan. La solución desinfectante debe ser renovada de manera diaria y se aplicará mediante un paño húmedo por frotación.



- 6 El personal tercero y los colaboradores de Claro en campo deben hacer uso, en todo momento, de los EPPs proporcionados**, de acuerdo a lo señalado en el Plan.

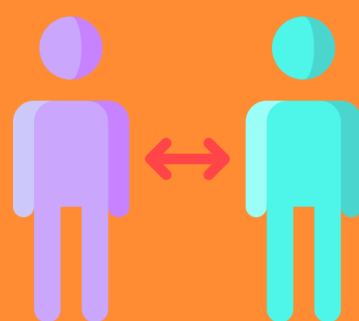
# Trabajo de visita a clientes para instalación o atención de averías

## ACCIONES ANTES DE LA ATENCIÓN TÉCNICA



01

El lavado y desinfección de los vehículos de trabajo debe realizarse de manera diaria, por dentro y por fuera, cumpliendo con el protocolo de limpieza y desinfección establecido en el Plan.



02

Todos los días se debe realizar una charla de 5 minutos en ambientes abiertos y cuidando que todos los participantes mantengan la distancia mínima entre ellos de 1.5 metros, donde se deberá reforzar la capacitación brindada sobre prevención de COVID-19, uso correcto de EPPs, entre otros.



03

El personal tercero deberá reportar de manera inmediata a su jefe directo y autoridades competentes si él o alguna persona que viva en el mismo domicilio presenta síntomas de COVID-19.



04

El jefe directo deberá informar inmediatamente esta situación al colaborador de Claro encargado de realizar la supervisión del cumplimiento del Plan en el tercero.

05



Al inicio de la jornada laboral se realizará el control de temperatura y preguntas de descarte, de manera obligatoria, a todo el personal tercero.



06

Los EPPs tendrán un paño desechable y un envase con spray con la solución desinfectante para limpiar calzado, manijas del automóvil, herramientas y otros elementos, así como el alcohol en gel para desinfectarse frecuentemente las manos.

**Todo el personal debe de contar con su pase laboral y vehicular, de la unidad asignada, actualizados.**

# Trabajo de visita a clientes para instalación o atención de averías

## ACCIONES DURANTE LA ATENCIÓN TÉCNICA

1

La visita al domicilio se realizará solo si los residentes del mismo acreditan por vía telefónica que no presentan síntomas del COVID-19 y no han tenido contacto con una persona diagnosticada con esta enfermedad.



2

Una vez coordinada la cita para la visita al cliente y descartada la sintomatología para COVID-19, el trabajador encargado se presentará al domicilio del cliente portando las credenciales que lo acreditan como personal tercero de Claro.



3

Antes de iniciar la instalación, el personal de Claro o de la empresa tercera deberá evaluar, nuevamente, si existiera algún riesgo a la integridad del cliente o la propia en la instalación del servicio al interior del domicilio. En caso así lo advirtiera, el técnico deberá rechazar la instalación.



4

Si procede la atención, el personal deberá rociar la solución desinfectante (agua mezclada con lejía) a las suelas de su calzado antes de ingresar al domicilio del cliente.



5

Antes de ingresar al domicilio el personal técnico en voz alta y guardando la distancia mínima de 1.5 metros, indicará al cliente las medidas sanitarias que dispondrá para la atención y solicitará al cliente que se coloque una mascarilla para proceder al ingreso.

# Trabajo de visita a clientes para instalación o atención de averías

## ACCIONES DURANTE LA ATENCIÓN TÉCNICA

6

Durante toda la atención, el personal técnico debe mantener una distancia mínima de 1.5 metros con el cliente y utilizar adecuadamente sus EPPs tales como mascarilla o respirador con sus filtros, lentes o similares.



7

El personal técnico empleará el alcohol en gel para desinfectar sus manos durante la visita cada vez que tenga contacto con alguna superficie o cuando lo considere necesario.



8

La instalación de cableado y/o equipos necesarios para la prestación de los servicios se realiza mediante los trabajos de instalación de acuerdo con todos los protocolos sanitarios vigentes.



9

El técnico técnico procederá con los trabajos de tendido de cables, activación de servicios y registros fotográficos siguiendo las normativas establecidas.



10

Las Actas de Atención Técnica deben estar con la información correcta y llenas en todos los campos, el cliente no debe firmar ni dejar comentarios en ellas, en la firma del cliente colocar el nombre y DNI de la persona que atendió el servicio técnico. No se debe dejar copia del Acta al cliente.

# Trabajo de visita a clientes para instalación o atención de averías

## ACCIONES DESPUÉS DE LA ATENCIÓN TÉCNICA

1

Una vez concluida la visita, el personal, fuera del domicilio del cliente, deberá desinfectarse las manos utilizando alcohol en gel.



2

Antes de ingresar al vehículo, el personal técnico debe rociar la solución desinfectante a las suelas de su calzado y limpiar la manija de la puerta con un paño desechable y la solución desinfectante.



# Trabajo de visita a clientes para instalación o atención de averías

## DE LA SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD DEL PERSONAL TERCERO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE CLARO

Claro, a través de sus colaboradores, supervisará que el personal tercero cumpla con el Plan y la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Cada colaborador tendrá asignado un número determinado de empresas terceras y estas deberán suscribir el Compromiso de Cumplimiento del Plan, el cual les será entregado con anticipación para que sea firmado antes de la ejecución de labores de su personal.

## ¿Cómo se realizará la supervisión de la implementación de las medidas de sanidad?

**01**

Participar de manera presencial o virtual del checklist para la inspección de los EPPs y/o en la charla de los 5 minutos, previa a la salida del personal a campo.

**02**

Fotografía grupal en la charla de los 5 minutos, donde se demuestre que el personal se encontraba con los EPPs puestos y guardando la distancia mínima.

**03**

Envío de la documentación correspondiente al cumplimiento del Plan (características técnicas de los respiradores, sustento de compra de EPPs, hojas de control, constancias de entrega de los EPPs, constancias de las capacitaciones, hojas de declaración de salud y temperatura, protocolo entre otras).

**04**

Supervisiones o inspecciones inopinadas de manera virtual o presencial en campo al personal tercero.

**05**

Registro fotográfico:

- 1) Antes de ingresar, el personal tercero se tomará una foto con sus EPPs completos y en correcto uso, teniendo como fondo la fachada del domicilio del cliente.
- 2) La fotografía se remitirá a la Aplicación de Registro Fotográfico (APK) habilitada en el celular del personal técnico.

**06**

LLamadas telefónicas eventuales, inopinadas y directas a algunos clientes, para consultar si el personal tercero estaba haciendo uso de los EPPs de manera correcta durante todo el tiempo que duro la visita.

En caso se detecte algún incumplimiento del Plan o normativa de seguridad y salud se requerirá a la empresa tercera que el personal deje de prestar el servicio técnico a Claro y se tomarán las medidas correspondientes hacia la empresa tercera.

# **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

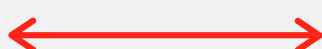


El uso de mascarilla es obligatorio durante la jornada laboral y el traslado.

## MANTEN DISTANCIA



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

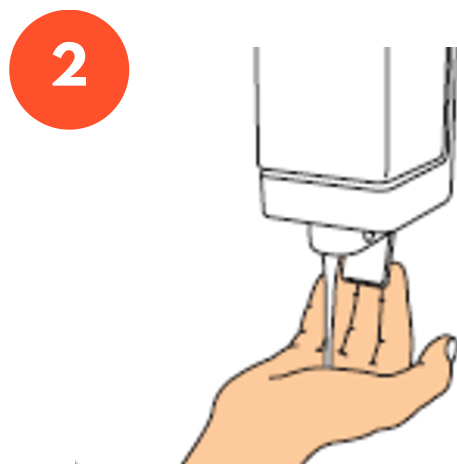


# ¿Cómo me lavo las manos?

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



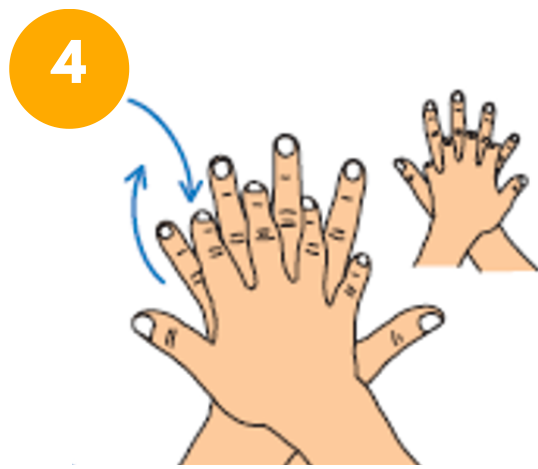
Moja tus manos con agua



Deposita jabón o gel en la palma de tu mano



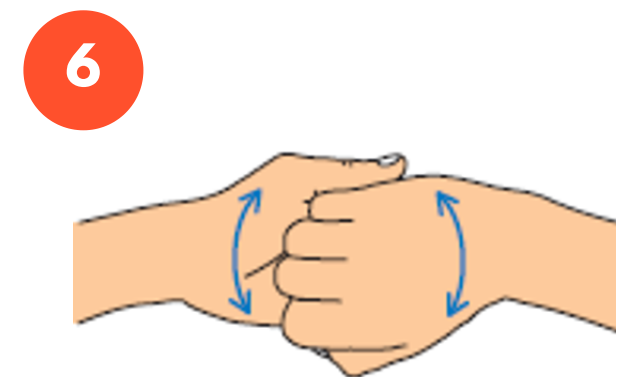
Frota la palma de tus manos entre sí



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



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



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

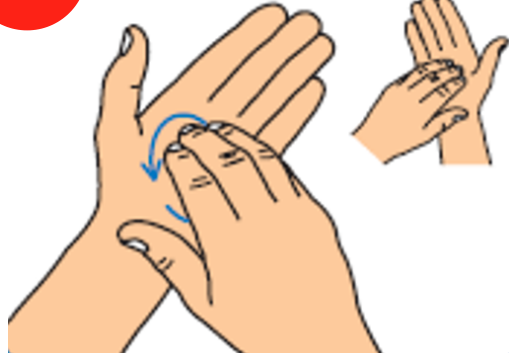
# ¿Cómo me lavo las manos?

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



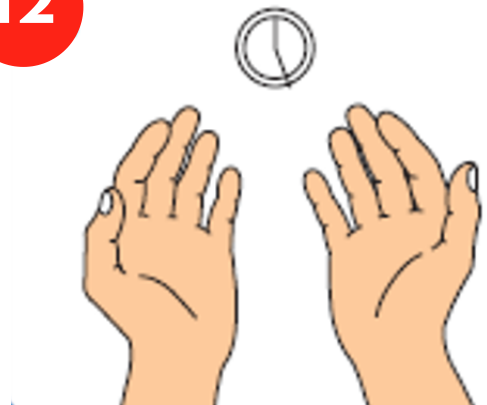
Sécate con una toalla desechable

11



Usa esa misma toalla para cerrar el caño

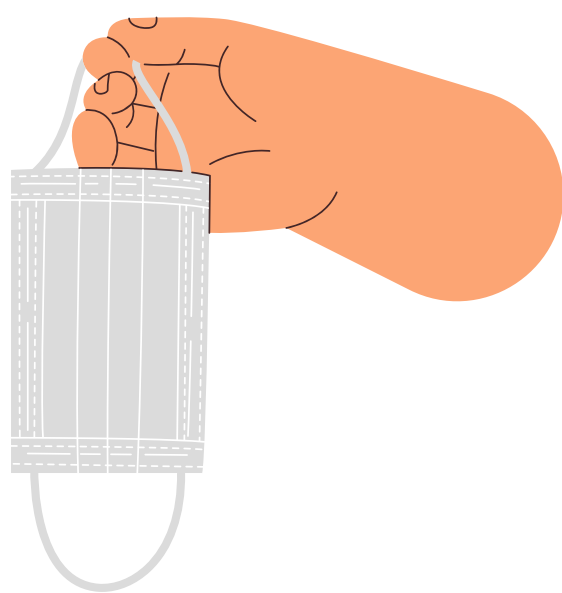
12



¡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.

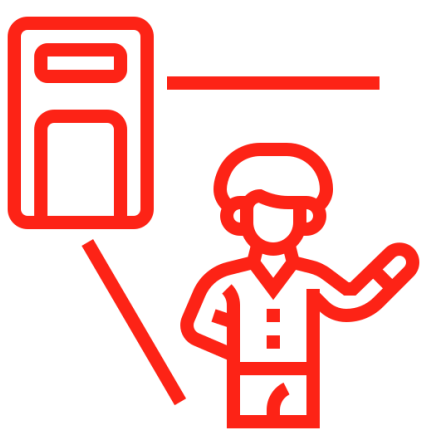


## SALIDA

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

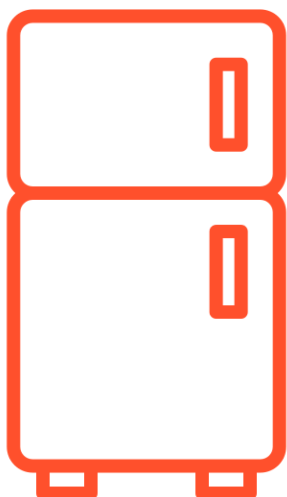
# Nuevas normas de convivencia dentro de las oficinas de Claro

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.



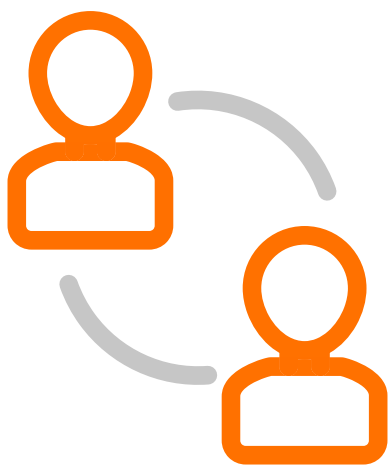
## Uso de ascensores

- 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.

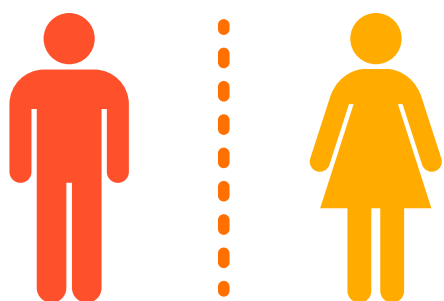
# Recomendaciones para el uso del transporte público

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.

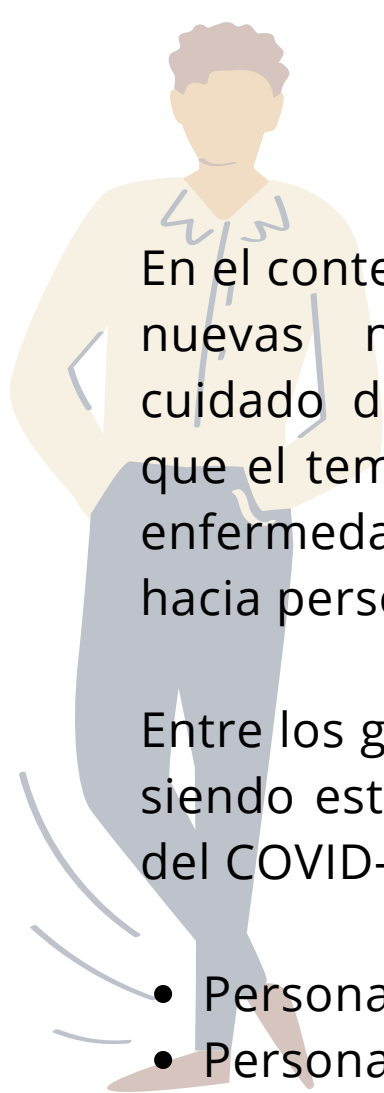


7. No comer ni beber dentro del transporte público.

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.

