



Resolución Ministerial

0583-2020-MTC/01

Lima, 08 de setiembre de 2020

VISTOS: El Memorando N° 0696-2020-MTC/26 y el Informe N° 0563-2020-MTC/26, emitidos por la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC/01, se aprueban los Protocolos Sanitarios Sectoriales para la continuidad de los servicios bajo el ámbito del Sector Transportes y Comunicaciones, que como Anexos forman parte integrante de la citada Resolución Ministerial, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM y la Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, los cuales son de aplicación obligatoria para la prestación de los referidos servicios;

Que, el Anexo I: "Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del COVID-19, para los servicios de telecomunicaciones" aprobado por Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC/01, y modificado por las Resoluciones Ministeriales N° 0285-2020-MTC/01 y N° 0389-2020-MTC/01, establece las disposiciones y medidas que cada empresa debe implementar y aplicar obligatoriamente para prevenir la transmisión del COVID-19, asegurando y protegiendo la salud de sus trabajadores, proveedores, socios comerciales y clientes que participan en las distintas actividades de las empresas y servicios conexos del sector telecomunicaciones;

Que, con Decreto Supremo N° 080-2020-PCM se aprueba la Reanudación de Actividades, conforme a la estrategia elaborada por el Grupo de Trabajo Multisectorial conformado mediante la Resolución Ministerial N° 144-2020-EF/15 y modificatoria, la cual consta de cuatro (4) fases para su implementación, las que se evalúan permanentemente de conformidad con las recomendaciones de la Autoridad Nacional de Salud;

Que, por Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA se aprueba el documento técnico: "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19", cuya finalidad es contribuir con la prevención del contagio por Sars-Cov-2 (COVID-19) en el ámbito laboral, a partir de la emisión de lineamientos generales para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición; asimismo se deroga la Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, modificada por las Resoluciones Ministeriales N° 265-2020-MINSA y N° 283-2020-MINSA;

Que, mediante el Memorándum N° 0696-2020-MTC/26 y el Informe N° 0563-2020-MTC/26, emitidos por la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones, se propone la modificación del Anexo I: "Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del COVID-19, para los servicios de telecomunicaciones", aprobado por Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC/01, a fin de adecuar sus disposiciones a los lineamientos generales para



Firmado digitalmente por:
SALAS BECERRA Julio
Enesto FAU 20131378944 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07/09/2020 01:02:43-0500



Firmado digitalmente por:
AGUILAR REATEGUI Jose FAU
20131378944 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07/09/2020 17:30:00-0500



Firmado digitalmente por:
VILLEGAS GALVEZ Nadia
Evelyn FAU 20131378944 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07/09/2020 21:44:46-0500



la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores expedidos por el Ministerio de Salud, contribuyendo así con la prevención y control de la salud de los trabajadores que realicen actividades durante la pandemia;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; y, el Texto Integrado de su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Resolución Ministerial N° 959-2019 MTC/01;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Modificar el subnumeral 4.6 del numeral 4, el literal c) del subnumeral 5.1 del numeral 5, el literal a) del subnumeral 6.2, los literales a) y b) del sub numeral 6.3, los literales a), f) y g) del numeral 6.4, y los literales a), c) y d) del subnumeral 6.5 del numeral 6, del Anexo I "Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del COVID-19, para los servicios de telecomunicaciones", aprobado por Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC/01, según el texto que, en Anexo, forma parte de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución Ministerial y su Anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (www.gob.pe/mtc), el mismo día de la publicación de la presente Resolución Ministerial en el diario oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....
ING. CARLOS ESTREMADOYRO MORY
Ministro de Transportes y Comunicaciones



Firmado digitalmente por:
NAKAGAWA MORALES Rosa
Virginia FAU 20131379944 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 08/09/2020 17:39:26-0500



ANEXO

MODIFICACIONES DEL ANEXO I "PROTOCOLO SANITARIO SECTORIAL PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19, PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", APROBADO POR RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 0258-2020-MTC/01

1. Modificar el subnumeral 4.6 del numeral 4

"4. DEFINICIONES

(...)

4.6 EPPs o Kit de Protección: Los Equipos de Protección Personal (EPP) o Kit de Protección son los implementos de seguridad entregados por Empresa Concesionaria a sus trabajadores o trabajadores de contratistas y que en función a la naturaleza de sus actividades puede incluir todos o algunos de los siguientes implementos: **maskarilla, alcohol en gel, o solución desinfectante, lentes de seguridad, cubre zapatos, gorro descartable y uniforme de trabajo de manga larga**, entre otros para evitar el contagio de COVID-19.

(...)

2. Modificar el literal c) del subnumeral 5.1 del numeral 5

5. LINEAMIENTOS GENERALES

Sin perjuicio de las disposiciones aplicables a cada actividad los siguientes lineamientos son de aplicación transversal a todas las actividades de la Empresa.

5.1 Limpieza y Desinfección:

Este lineamiento busca asegurar superficies libres de COVID-19, por lo que el proceso de limpieza y desinfección aplica a ambientes, mobiliario, herramientas, equipos, útiles de escritorio entre otros.

(...)

c) Equipos de Protección Personal (EPPS)

Se debe considerar el uso de los siguientes EPPs cuando se realicen los trabajos de limpieza y desinfección en lugares de trabajo:

- **Maskarilla**
- **Lentes de seguridad**
- **Calzado de seguridad**
- **Ropa de trabajo**

*Se **deben** tomar las siguientes medidas preventivas antes, durante y después de iniciar los trabajos de limpieza y desinfección:*

- *Lavarse las manos con agua y jabón por **veinte (20)** segundos;*
- *Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar;*
- *Para el retiro de los EPPs, se debe evitar tocar con las manos desnudas la cara externa (contaminada) de la maskarilla.*



La implementación de los equipos de EPPs se debe adecuar a lo señalado por la normativa que emita el MINSA.

(...)

3. Modificar el literal a) del subnumeral 6.2 del numeral 6

6. REACTIVACIÓN DE ACTIVIDADES

(...)

6.2. Trabajo en call centers:

Empresa Concesionaria **informa y vela** por el cumplimiento de los siguientes lineamientos de prevención, seguridad e higiene para evitar el contagio del COVID-19 en las instalaciones de las empresas contratistas encargadas de la gestión de los call center:

a) Lineamientos generales

- Cumplir estrictamente lo dispuesto en la **“Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”, aprobada por Resolución Ministerial N° 055-2020-TR.**
- Deben adoptarse medidas para incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de lugares comunes (baños, salas de reunión, etc.); así como mantenerlos ventilados.
- 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, estantería, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo.
- Todos los locales **deben** contar con **dispensadores de gel antibacterial** ubicados en varios espacios de acceso común al personal, y deben tener una buena señalización.
- Instalar carteles informativos reforzando estas medidas sanitarias para prevenir el contagio y propagación.
- Se **debe** vigilar el correcto ingreso y salida del personal en atención al aforo permitido, con la finalidad de evitar la conglomeración del personal.
- **Brindar mascarillas de protección al personal que cumplan con los requisitos técnicos establecidos por el gobierno.**
- **Control de seguridad** para alertar la presencia de cualquier persona con fiebre y/o cualquier otro síntoma visible del COVID-19 establecido por el MINSA para pedirle el retorno a su **domicilio.**
- Realizar desinfección a los **auriculares (headset)**, teclado y PC, antes de iniciar el horario de trabajo y durante el almuerzo.
- Proceder a desinfectar con una solución compuesta por 100 ml. de lejía por cada 900 ml. de agua, al empezar y al terminar la jornada de servicios, como mínimo.
- Garantizar que los bienes de consumo directo se encuentren debidamente protegidos y no expuestos al ambiente en forma directa.
- Brindar material higiénico apropiado y suficiente a su personal.
- Implementar pausas activas de **diez (10) minutos** cada **dos (2) horas** de trabajo, durante dicha pausa los asesores **deben** cumplir con lavarse las manos.
- Se **debe** asegurar el cumplimiento del aforo establecido por el MINSA y/o por la norma administrativa correspondiente.
- Se **maneja** un control del aforo a los lugares comunes (comedor, baño), se recomienda la organización de turnos para almorzar en distintas horas



- a fin de evitar la conglomeración de personal al mismo tiempo. Así como mantener una distancia prudente al momento de **ingerir sus alimentos**.
- Todo establecimiento comercial **debe** exhibir al ingreso en un lugar visible los documentos tales como Certificado Desinfección Vigente, Certificado ITSE vigente, Licencia de Funcionamiento.
 - Control de la temperatura corporal con termómetro infrarrojo a todas las personas que ingresen al local para ello, se **debe** tomar la temperatura al inicio de la jornada, y dejar registro del dato en un documento firmado por el trabajador, que debe ser almacenado/custodiado. En caso al trabajador se le detecten signos de alarma para COVID-19, **debe** ser enviado de regreso a su domicilio para la correspondiente cuarentena, y dirigido a los centros médicos autorizados por el Estado y proceder a la desinfección completa del local.
 - Todo establecimiento comercial **debe** contar con afiches o avisos visibles a fin de promover las medidas de bioseguridad y sanitarias de prevención (limpieza, desinfección y protección personal): instalación de Material A4 con indicaciones de distanciamiento social dentro del local, instalación señalética para distanciamiento dentro del local, videos con recomendaciones, material A4 con instrucciones de seguridad.
 - Deben impartirse instrucciones para que las personas con síntomas de resfrío se abstengan de laborar de manera presencial, coordinando con su líder las medidas a adoptar.
 - Firmar diariamente la Declaración Jurada de Salud del Personal para prevenir el COVID-19 según formato incluido en el numeral 9.

En caso, exista personal con los síntomas de alarma del COVID-19 o que se hayan realizado el examen de descarte en el MINSA **debe** ser informado a la Empresa Concesionaria, **inmediatamente de producido el hecho, debiendo** tomar las medidas indicadas por el MINSA. De presentarse un caso positivo, **debe** realizarse una fumigación completa del local.

(...)

4. Modificar los literales a) y b) del subnumeral 6.3 del numeral 6

6.3. Trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de telecomunicaciones de la planta externa

Adicionalmente a las disposiciones generales establecidas en el presente Protocolo, al personal dedicado al mantenimiento preventivo o correctivo le **son** de aplicación las siguientes disposiciones adicionales:

a) Consideraciones generales

- Todo trabajador que esté a cargo de una o varias contratistas **debe** de poner en su conocimiento el Protocolo y este a su vez **debe** informar a todo el personal a su cargo el mismo y recabar la constancia de conocimiento que forma parte de los Anexos.
- Se **garantiza** la protección de todos los trabajadores de estas actividades, reduciendo las labores, estableciendo turnos escalonados de trabajo para reducir el número de trabajadores (cuando amerite).
- Los contratistas **deben** difundir y entregar a su personal encargado de estas actividades toda la información y material didáctico para que tomen conocimiento de las medidas de seguridad a implementarse.
- Se **entrega** a todos los trabajadores a cargo de estas actividades el Kit de Protección necesario para que pueda realizar sus funciones con total



seguridad, velando para que lo utilicen adecuadamente. La Empresa Concesionaria **proporciona** el Kit de Protección a sus trabajadores y **vela** para que las contratistas hagan lo propio con su personal.

- El aforo en las áreas de trabajo de construcción y/o mantenimiento se **limita** al mínimo de personas necesarias, incluyendo a los trabajadores, supervisores, visitas y demás, siempre garantizando el mantenimiento de la distancia mínima de 1.5 metros.
- Se **realiza** la limpieza y desinfección del lugar de trabajo de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.3 **del presente** Protocolo, asimismo, se **debe** desinfectar los equipos de trabajo diariamente al término de la jornada, siempre haciendo uso de **materiales necesarios** de acuerdo a los Protocolos de limpieza aquí establecidos.
- Se **debe** realizar la limpieza y desinfección de todos los **vehículos** asignados a las labores de mantenimiento previamente al uso de los mismos de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.3 de este Protocolo. Los vehículos **deben** tener un logo visible que permita identificar a qué Empresa Concesionaria brindan sus servicios.
- Ningún trabajador **puede** salir a atender trabajos de mantenimiento si no cuenta con los implementos del KIT de Protección completos y en buen estado, en caso de rotura o deterioro se deberá solicitar un nuevo implemento en buen estado, previo a la salida a campo.

b) Medidas de prevención durante la ejecución de los trabajos

- Todo trabajador o personal de contratista **debe** portar los EPPs y su Kit de Protección para prevenir el COVID-19 (**lentes, respirador, desinfectantes**) y los equipos de protección personal relacionados a su labor.
- El contratista **pone** a disposición de su personal alcohol en gel para la desinfección de sus manos, así como **fomenta** el lavado de manos frecuentemente. En caso no se cuente con servicios higiénicos donde se realiza el trabajo, **dispone** para el personal, agua, jabón y papel toalla para el lavado de las manos.
- El contratista **dispone** dentro de la zona de trabajo, de contenedores para los desechos de las **mascarillas**, los cuales deben estar disponibles en determinadas zonas de la obra para evitar desplazamientos largos hasta los servicios higiénicos, los cuales no **deben** mezclarse con otros residuos.
- El contratista en la medida de lo posible **debe** asignar a su personal herramientas y equipos de trabajo para su uso personal.
- El personal de la contratista **realiza** la limpieza de las herramientas de trabajo manuales, equipos eléctricos y otros que sean de uso compartido, con mayor frecuencia.
- El contratista **debe** organizar las tareas, de tal forma que permitan mantener las distancias de seguridad entre cada uno de su personal de mínimo 1.5 metros; si ello no **puede** ser posible por la naturaleza de la tarea y el espacio, se **debe** tomar descansos de **diez (10)** minutos después de cada hora de trabajo.
- El contratista **debe** disponer la planificación de los turnos de comida de modo tal que evite aglomeraciones, **debe** informar a su personal la prohibición de compartir enseres y utensilios para comer o beber, entre otros.
- En caso cuenten con lockers y uniformes de trabajo se **debe** presentar un plan de desinfección diario de los uniformes y lockers de su personal que ingresaron a labor ese día.



- **Deben** hacer uso de sus herramientas personales (las que se les **asigna** antes de iniciar los trabajos), siendo conveniente marcar, con rotulador indeleble, sus iniciales.
- **Deben** seguir las instrucciones de utilización de los EPPs que se le entreguen y no compartirlos (**lentes, mascarillas, etc.**) con otro personal, siendo conveniente marcar, con rotulador indeleble, sus iniciales.

(...)

5. Modificar los literales a), f) y g) del subnumeral 6.4 del numeral 6

6.4. Actividades de venta y distribución - Delivery

a) Consideraciones generales

- Todo traslado de productos se realiza dentro de los horarios establecidos por las autoridades y en estricto cumplimiento de las medidas dictadas por el gobierno y el presente Protocolo.
- El personal encargado de realizar la entrega de los equipos y/o SIM CARD en el domicilio del cliente (delivery) **debe estar previamente capacitado sobre los lineamientos de seguridad del presente Protocolo y debe ser personal de la Empresa Concesionaria o de empresas logísticas especializadas que cumplan estos requisitos mínimos:**
 - **Deben ser empresas debidamente constituidas en el país, cuyo objeto social comprenda la prestación de servicios logísticos, de despacho, transporte de carga o de bienes, distribución, delivery o actividades equivalentes. No comprende a las empresas que brindan servicio de delivery por aplicativo.**
 - **Las empresas deben estar inscritas en la SUNARP y contar con RUC activo y habido.**
 - **Las empresas deben contar con una planilla mínima de cien (100) trabajadores, de conformidad con la información declarada ante la SUNAT.**
 - **Las empresas deben contar con un mínimo de cuatro (4) años de operación en el país.**
 - **Las empresas deben contar con ingresos brutos anuales de un millón y 00/100 soles (S/ 1 000 000,00) como mínimo en el ejercicio 2019. Para tal efecto, presentan copia de sus estados financieros o copia del PDT de la declaración jurada de impuestos a la renta del ejercicio 2019, según sea el caso.**
 - **El personal que realice el delivery debe encontrarse debidamente identificado con fotocheck de la empresa y con un uniforme que permita identificar a la empresa a la que pertenece.**
- Asimismo, el personal encargado del delivery **debe haber cumplido con los lineamientos del presente Protocolo para asegurar que se encuentra en buen estado de salud antes de realizar la visita al cliente.**
- **La Empresa Concesionaria debe asegurarse que el personal encargado del delivery cumpla cabalmente con todas las disposiciones del presente Protocolo, a fin de garantizar su seguridad y la de los clientes.**
- **Se entrega a cada persona encargada de realizar el delivery de equipos al cliente, los EPP o Kit de Protección completo necesarios para dicha actividad, debiendo dicho personal utilizar todos los EPP de manera adecuada y durante toda la jornada.**
- El uso de los EPP (**tales como lentes, mascarillas, alcohol en gel, cubre zapatos desechables, bolsas de desechos, entre otros**) deben



utilizarse obligatoriamente durante toda la jornada y especialmente durante todo el tiempo que tome la interacción con el cliente.

- Todos los días, al inicio y término de la jornada, el vehículo a utilizar para el delivery **debe** limpiarse y desinfectarse aplicando las disposiciones sobre limpieza y desinfección contenidas en el numeral 5.1 del presente Protocolo. **La limpieza y desinfección debe** incluir el volante, palanca de cambios, asientos, manijas y cualquier otra superficie de contacto.
- Igualmente, todos los días **deben** desinfectarse las herramientas y útiles de dicho personal, tales como teléfonos, auriculares, lapiceros, carpetas, cartucheras y similares. La solución desinfectante debe ser renovada de manera diaria.
- **En zonas geográficas donde las Empresas Concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones no cuenten con empresas logísticas especializadas, puede contratar otras empresas que brinden servicios de delivery, que hayan sido debidamente autorizados. Las Empresas Concesionarias mantienen la responsabilidad frente al MTC, MINSA, SUNAFIL y otras autoridades competentes, respecto del cumplimiento de los protocolos sanitarios y las normas del sector telecomunicaciones por parte de dichas empresas de delivery.**

(...)

f) Acciones durante el reparto

- No debe entrar al domicilio del cliente.
- Desde el inicio hasta el término de reparto el personal encargado **debe** mantenerse a una distancia mínima de 1.5 metros del cliente.
- Se **prioriza** depositar el producto en la puerta del domicilio, respetando la distancia de seguridad, hasta que sea recogido por el destinatario.
- Durante toda la visita **debe** encontrarse usando **mascarilla y lentes para la entrega** del producto objeto de delivery.
- Se **evita** tomar la firma al cliente como medio de constancia de entrega, reemplazando el mismo por soluciones tecnológicas como pueden ser fotos o llamada de confirmación por parte de los call centers.
- **Debe** incentivarse el pago mediante mecanismos electrónicos a fin de evitar o minimizar la interacción entre el personal del delivery y el cliente. Para ello se **habilita** el uso de mecanismos como por ejemplo transferencia vía banca móvil, aplicaciones **como por ejemplo “yape” o “lukita”, entre otras.**
- En caso no sea posible utilizar estos mecanismos de pago virtual y se requiera efectuar algún cobro al cliente al momento de la entrega, se **debe tratar** que el mismo se realice a través de tarjetas de crédito o débito, para evitar la manipulación de dinero. Para ello, el personal **debe** desinfectar el POS correspondiente con un paño rociado con la solución desinfectante antes y después de cada uso. De ser este el caso, el cliente **debe** dejar la tarjeta correspondiente a una distancia de 1.5mts del personal de delivery para que este la tome e inserte en el POS. A continuación, el personal de delivery **deja** el POS a una distancia no menor de 1.5mts del cliente a fin que este pueda digitar su clave en el POS, siguiendo las instrucciones del personal de delivery. El mismo procedimiento se **aplica** para el caso de pago con tarjeta de crédito, donde el cliente **debe** firmar el voucher con su propio lapicero.
- En caso se realice pago en efectivo, **debe** hacerse por el monto exacto debiendo el cliente contar el dinero frente el personal de delivery y dejarlo en un sobre o bolsa cerrado a una distancia mínima de 1.5mts para que este lo tome.



g) Acciones después del reparto

- Antes de ingresar al vehículo el personal debe rociar la solución desinfectante a las suelas del calzado y las superficies de contacto del vehículo.
- Finalmente, el personal **emplea** el alcohol en gel para desinfectar sus manos.
- Al retorno a las instalaciones de la empresa se **siguen** las disposiciones del presente Protocolo.

6. Modificar los literales a), c) y d) del subnumeral 6.5 del numeral 6

6.5. Para personal que visita clientes ya sea para instalación de servicios o para la atención de averías

Los trabajadores de las áreas de Instalación y Mantenimiento de Servicios Fijo y las contratistas de Servicio Fijo observarán los siguientes lineamientos:

a) Consideraciones generales

- La Empresa Concesionaria **es responsable** por la aplicación correcta y permanente del presente Protocolo respecto de su personal y de sus proveedores y contratistas; sin embargo, la Empresa Concesionaria **puede** realizar las supervisiones de manera presencial o documental, que considere pertinente para asegurar el cumplimiento **del Protocolo** tanto a su personal como a sus contratistas.
- Adicionalmente, la contratista y su personal debe cumplir estrictamente lo dispuesto en la **"Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral"**, aprobada por Resolución Ministerial N° 055-2020-TR.
- La Empresa Concesionaria, sus contratistas y proveedores **no pueden** destinar a la ejecución de ningún trabajo a personal que califique como de Riesgo.
- El vehículo y las herramientas del personal técnico deben encontrarse completamente desinfectadas, de acuerdo a los Protocolos de desinfección establecidos en el numeral 5.1 del presente Protocolo y deben tener el logo visible que permita identificar a la Empresa Concesionaria para la que están brindando el servicio.
- El personal de campo en todo momento debe hacer uso de los EPPs proporcionados, y de los implementos del Kit de Protección que le haya sido entregado, tales como mascarilla o respirador, **lentes de seguridad, entre otros.**

(...)

c) Acciones durante la atención técnica

- En el momento de la atención del requerimiento del cliente vía call o canales escritos, se **realiza** la validación de si existe algún riesgo de contagio en la casa del cliente. En el supuesto que el cliente o alguna de las personas que viva en el domicilio presenten síntomas asociados al COVID-19, no se **procede** con la visita.
- Una vez coordinada la cita para la visita al cliente el personal encargado se **presenta** al domicilio del cliente portando las credenciales que lo acreditan como contratista o personal de la Empresa Concesionaria.
- Asimismo, antes de ingresar al domicilio del cliente **debe** informar al cliente en voz alta las medidas sanitarias que dispondrá para la atención.
- Durante toda la atención el personal técnico de la Empresa Concesionaria y/o contratista de esta, debe mantener debidamente colocados sus EPPs,



así como todos los implementos del Kit de Protección que le hayan sido entregados (**la mascarilla o el respirador con sus filtros, lentes y similares**). Esta obligación se mantiene para la atención que se realice fuera del domicilio del cliente.

- Dependiendo de las respuestas de la carta el técnico completa el resultado: *Procede o se Rechaza la atención.*
- Si procede la atención, deberá rociar la solución desinfectante (agua + lejía) a las suelas de su calzado antes de ingresar al domicilio del cliente.
- Al iniciar y durante toda la actividad, siempre deben mantenerse a una distancia mínima de 1.5 metros del cliente.
- Las Actas de Atención Técnica deben estar correctamente llenas en todos los campos, el cliente no debe firmar ni dejar comentarios en ellas, en la firma del cliente colocar el nombre de la persona y DNI que **atendió** el servicio técnico. No dejar copia del Acta al cliente y realizar el proceso de registro fotográfico. Se debe priorizar el uso de medios informáticos a fin de disminuir el contacto al mínimo.
- La Empresa Concesionaria es responsable de todas las acciones de sus contratistas y proveedores, respecto al cumplimiento del presente protocolo.

d) Acciones después de la atención técnica

- Antes de ingresar al vehículo el personal técnico debe rociar la solución desinfectante a las suelas del calzado y limpiar la manija de la puerta de este con el paño y la solución desinfectante.
- Finalmente, el personal técnico **emplea** el alcohol en gel para desinfectar sus manos.

(...).”

Lpderec