



**PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE
COVID19 EN EL TRABAJO**

HIPERMERCADOS TOTTUS ORIENTE S.A.C.

Versión: 04

Fecha de Vigencia: 28/09/2020

Índice

1. Datos de la empresa	2
2. Datos del lugar del trabajo.....	2
3. Datos del servicio de seguridad y salud de los trabajadores	2
4. Nómina de trabajadores por riesgo de exposición a COVID19	3
5. Responsabilidades del cumplimiento del plan.....	3
6. Presupuesto y proceso de adquisición de insumos para el cumplimiento del plan.....	3
7. Procedimientos obligatorios para reincorporación al trabajo.....	4
7.1. Proceso para el regreso al trabajo	4
7.2. Proceso para la reincorporación al trabajo	5
7.3. Revisión y reforzamiento en procedimientos de trabajo a puestos críticos.....	5
7.4. Proceso para el regreso o reincorporación de trabajadores con factores de riesgo COVID19 ..	6
7.5. Proceso para el caso de un confirmado en COVID19	6
8. Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo (desarrollo de la lista de chequeo de vigilancia)	7
8.1. Limpieza y desinfección de los centros de trabajo.....	7
8.2. Identificación de sintomatología COVID19 previo al ingreso al centro de trabajo.....	9
8.2.1. Controles para la identificación de sintomatología para los trabajadores que regresan al trabajo	9
8.2.2. Controles de vigilancia de la salud del trabajador en el ingreso/salida del centro de trabajo:	10
8.3. Lavado y desinfección de manos obligatorio.....	10
8.4. Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo	11
8.5. Medidas preventivas colectivas	12
8.5.1. Condiciones generales para trabajadores.....	12
8.5.2. Condiciones generales para terceros (proveedores, contratistas y visitantes).....	14
8.6. Medidas de protección personal	16
8.7. Vigilancia permanente de comorbilidades relacionadas al trabajo en el contexto COVID-19 ..	17
8.8. Lista de chequeo (check list) de vigilancia.....	17
9. Documento de aprobación del comité de seguridad y salud.....	19
10. Anexos	20

1. Datos de la empresa

- Razón social: Hipermercados Tottus Oriente S.A.C.
- RUC: 20393864886
- Dirección: Av. Centenario 2086 Int. 1 (ancla 1) - Yarinacocha - Coronel Portillo - Ucayali.
- Región: Ucayali
- Provincia: Coronel Portillo
- Distrito: Yarinacocha

2. Datos del lugar del trabajo

La empresa cuenta con las siguientes unidades:

HTO	Dirección	DISTRITO	PROVINCIA	REGIÓN
HTO Central	Av. Centenario 2086 Int. 1 (ancla 1) - Yarinacocha - Coronel Portillo - Ucayali	Yarinacocha	Coronel Portillo	Ucayali
Pucallpa	Av. Centenario 2086 Int. 1 (ancla 1) - Yarinacocha - Coronel Portillo - Ucayali	Yarinacocha	Coronel Portillo	Ucayali
Huánuco	Jr. 2 de Mayo 125 – Huánuco	Huánuco	Huánuco	Huánuco
Huánuco - Platos preparados	Jr. 2 de Mayo 125 Int. LC-801 OPEN PLAZA – Huánuco	Huánuco	Huánuco	Huánuco
HB Iquitos El Ejercito (Alfonso Ugarte)	Av Alfonso Ugarte 1359 MZ 11Lt 30	Iquitos	Loreto	Loreto
HB Iquitos La Marina	Avenida La marina 451,455, 457	Iquitos	Loreto	Loreto
HB Pucallpa	Av Salvador Allende 404. Coronel Portillo - Pucallpa	Calleria	Coronel Portillo	Ucayali
HB Tarapoto	Jr. Jimenez pimentel 1043 tarapoto	Tarapoto	San Martín	San Martín
HB Moyobamba	Jr. Manuel del Aguila 837 Moyobamba	Moyobamba	Moyobamba	San Martín

3. Datos del servicio de seguridad y salud de los trabajadores

El Equipo de profesionales que brindan el servicio de seguridad y salud en el trabajo, está conformado de la siguiente manera:

“Información enviada al MINSA (contiene datos personales)”

4. Nómina de trabajadores por riesgo de exposición a COVID19

El médico ocupacional, de acuerdo al análisis de los puestos de trabajo y sus actividades, ha considerado únicamente dos tipos de riesgos de exposición: los de bajo y mediano riesgo, el cual se muestra en la Nómina de trabajadores por riesgo de exposición COVID-19 en el siguiente Anexo.

- **Anexo N° 02:** Nómina de trabajadores propios y terceros por puesto de trabajo y tipo de riesgo de exposición a COVID 19 de Hipermercados TOTTUS Oriente S.A.C.

“Información enviada al MINSA (contiene datos personales)”

5. Responsabilidades del cumplimiento del plan

La Gerencia de Relaciones Laborales, el Responsable de Salud del Servicio de Seguridad y Salud y el Comité de SST de Hipermercados Tottus Oriente S.A.C., son los responsables de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de lo establecidos en el presente plan.

Los trabajadores propios o terceros, modalidad formativa laboral, y proveedores deberán cumplir y colaborar con la implementación de lo dispuesto en el presente documento. Asimismo, cada proveedor y visitante deberá implementar medidas equivalentes a las que la empresa ha determinado.

Los trabajadores deberán cumplir y colaborar con la implementación de lo dispuesto en el presente documento. Asimismo, será compartido con los proveedores para su conocimiento y cumplimiento.

6. Presupuesto y proceso de adquisición de insumos para el cumplimiento del plan.

El siguiente plan de contempla los insumos y recursos necesarios para la protección de los trabajadores.

N°	Lineamiento	Detalle	Frecuencia	Recursos	Interno / Externo
1	Equipos de Protección Personal	<ul style="list-style-type: none">• Guantes.• Mascarillas	Mensual	Económico	Externo
2	Productos de higiene	<ul style="list-style-type: none">• Alcohol en gel• Jabón líquido.	Mensual	Económico	Externo
3	Productos de limpieza	Material de limpieza y desinfección	Mensual	Económico	Externo
4	Equipos y herramientas	<ul style="list-style-type: none">• Termómetros digitales• Bandeja de lavado de calzado• Lavamanos	Única vez, con stock.	Económico	Externo
5	Insumos médicos	<ul style="list-style-type: none">• Pruebas de descarte COVID19 (Los dos tipos)	Mensual	Económico	Externo
6	Servicios de salud a trabajadores	<ul style="list-style-type: none">• Costos de las clínicas	Mensual	Económico	Externo

N°	Lineamiento	Detalle	Frecuencia	Recursos	Interno / Externo
7	Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> Control covid 19. Uso de EPP. 	Plan de capacitación	Recurso Humano	Interno
9	Asesoría	Laboral, prevención COVID19.	Por necesidad	RRHH / Económico	Externo

El **presupuesto mensual** para cumplir con el plan es de aproximadamente **211 mil de soles**.

El proceso de adquisición de insumos para la ejecución del plan COVID19, cuenta con los siguientes lineamientos:

- Todos los requerimientos de compras de bienes y servicios para la implementación del plan COVID19, son canalizados a las áreas responsables, según corresponda.
- Durante el proceso de recepción, el área usuaria verifica que en caso el bien no cumpla con lo establecido con los requerimientos de compras, se comunica con el área que realizó la compra para su posterior gestión y devolución.

7. Procedimientos obligatorios para reincorporación al trabajo

7.1. Proceso para el regreso al trabajo

Para la gestión del proceso de regreso al trabajo, se identifica a trabajadores con las siguientes características:

- Que estuvieron en cuarentena y no presentaron, ni presentan sintomatología COVID19.
- No fueron caso sospechoso o positivo de COVID19.
- Que no han continuado sus funciones, debido a medidas de restricción emitidas por el gobierno.
- Si el trabajador pertenece a población vulnerable.

El servicio de salud ocupacional aplica los siguientes controles:

1. Revisión y/o actualización de la tabla de identificación del riesgo de exposición al COVID19 de cada puesto de trabajo.
2. Revisión y/o evaluación de las Fichas de Sintomatología COVID19 entregadas previamente.
3. El horario de operación es definido siguiendo los lineamientos del gobierno, respecto a los horarios de circulación de personas.
4. Se aplica las pruebas serológicas o moleculares COVID19 teniendo en cuenta los criterios del profesional de salud ocupacional y el nivel de riesgo de exposición ante el COVID 19.

Además, la empresa debe cumplir con los principios del presente plan:

1. Limpieza y desinfección de los centros de trabajo
2. Identificación de sintomatología COVID19 previo al ingreso al centro de trabajo.
3. Lavado y desinfección de manos obligatorio.
4. Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo
5. Medidas preventivas colectivas.
6. Medidas de protección personal
7. Vigilancia permanente de comorbilidades relacionadas al trabajo en el contexto COVID19

Las pautas operativas para el ingreso al centro de trabajo están detalladas en el Anexo 05, en donde se incluye la actividad de medición de temperaturas.

7.2. Proceso para la reincorporación al trabajo

Este proceso es aplicado cuando el trabajador declara que tuvo la enfermedad COVID19 y cuenta con alta epidemiológica. Para ello se establece lo siguiente:

- Asintomáticos con diagnóstico confirmado, el alta epidemiológica se dará 14 días después de la prueba serológica de laboratorio que confirmó el diagnóstico, sin necesidad de repetir la prueba.
- Asintomáticos con diagnóstico confirmado, el alta epidemiológica se dará 14 días después de la prueba molecular positiva, sin necesidad de repetir la prueba.
- Paciente con síntomas leves con diagnóstico confirmado, el alta epidemiológica se dará 14 días después de iniciados los síntomas; se puede extender a criterio del médico tratante, el paciente deberá estar asintomático al menos 3 días.
- En el caso de pacientes moderados o graves (hospitalizados), con diagnóstico confirmado de la COVID-19, el alta lo establece el médico tratante, su reincorporación se realiza de acuerdo a la evaluación realizada por el Responsable Profesional del Servicio de Salud Ocupacional de acuerdo a las normas vigentes.
- Para los casos de sospechosos, el alta ocurre a los 14 días desde inicio de los síntomas y en casos de contactos cercanos, a los 14 días desde el primer día de contacto con el caso confirmado. Para ambos casos, se aplicará una prueba rápida en el día 10 y debe obtener resultado NEGATIVO.

El personal que se reincorpora al trabajo es evaluado mediante seguimiento médico telefónico con el fin de determinar su estado de salud previo al reinicio de sus labores.

Para el personal que se reincorpora al trabajo, se debe evaluar la posibilidad de realizar trabajo remoto como primera opción. De ser necesario su trabajo de manera presencial, debe usar mascarilla, durante su jornada laboral. Además, recibe monitoreo de sintomatología COVID19 por 14 días calendario y se le ubica en un lugar de trabajo no hacinado.

7.3. Revisión y reforzamiento en procedimientos de trabajo a puestos críticos.

En relación a la evaluación de puestos de trabajo en Hipermercados Tottus Oriente S.A.C., se identifica que no existen puestos de trabajo con actividades que impliquen una probabilidad alta de generar una causa directa de daño a la salud del trabajador.

En el caso que cambien las condiciones y se identifique puestos críticos, se realiza lo siguiente:

- Una revisión, actualización o reforzamiento de los procedimientos técnicos que realizaba el trabajador antes de la cuarentena.
- Capacitación en uso de los equipos y/o herramientas peligrosas de su puesto de trabajo.

7.4. Proceso para el regreso o reincorporación de trabajadores con factores de riesgo COVID19

La vigilancia médica ocupacional de la empresa considera la evaluación de implementar controles para trabajadores que presenten alguno de los siguientes factores de riesgo para COVID19:

- Edad mayor de 65 años.
- Hipertensión arterial refractaria
- Enfermedades cardiovasculares graves
- Cáncer
- Diabetes Mellitus
- Obesidad con IMC de 40 a más
- Asma moderada o grave
- Enfermedad pulmonar crónica
- Insuficiencia renal crónica en tratamiento con hemodiálisis
- Enfermedad o tratamiento inmunosupresor

Para los trabajadores, contemplados en el listado anterior, y aquellos que establezca el médico del servicio de seguridad y salud en el trabajo, mantendrán el aislamiento domiciliario hasta el término de la emergencia sanitaria de acuerdo al DS N°008-2020-SA.

Además, el profesional de salud del servicio de seguridad y salud en el trabajo, se realiza el seguimiento clínico, emitiendo informes que deberán ser valorados por el Médico Ocupacional asignado, para determinar la reincorporación o regreso al trabajo.

Respecto a trabajadoras gestantes, se debe privilegiar el trabajo remoto, si esto no es posible, se otorgará licencia con goce compensable. Se considerará no diferir el descanso pre natal correspondiente, por la posibilidad de que se presenten mayores complicaciones en este periodo.

En el caso de trabajadoras lactantes, se debe privilegiar el trabajo remoto, si esto no es posible, se otorgará licencia con goce compensable, hasta un máximo de 12 meses desde el nacimiento del menor.

7.5. Proceso para el caso de un confirmado en COVID19

El proceso para un caso confirmado COVID19 es el siguiente:

a. Caso confirmado

- Comunicación:
 1. El personal de servicio de salud comunica el resultado de la prueba rápida al trabajador, así como al Gerente de unidad, a la Jefatura de Salud Ocupacional y Jefe de Gestión Humana.
 2. El personal responsable de la atención de pruebas de descartes, registra la ficha de investigación clínico epidemiológico del COVID -19 y realiza la notificación de manera inmediata a las entidades competentes.
- En caso el trabajador confirmado COVID19 se encuentre en su domicilio y presenta dificultad respiratoria que requiera hospitalización, la Jefatura de Salud Ocupacional y la Gerencia Central de Gestión Humana, en

la medida de lo posible, coordinan su traslado a una clínica privada debidamente habilitada para la atención de estos casos.

- La Asistente Social debe mantener comunicación diaria con el familiar directo correspondiente o trabajador e informar diariamente a la Jefatura de Salud Ocupacional y a la Gerencia de unidad sobre el estado médico del trabajador.
 - En todo momento, el servicio de salud ocupacional realiza la vigilancia permanente del trabajador confirmado COVID19 hasta el alta epidemiológica.
- b. Trabajador sospechoso por caso confirmado
- Para los trabajadores que tuvieron contacto directo con el trabajador confirmado con COVID19 se ponen en cuarentena inmediata y sigue los lineamientos como caso sospechoso, conforme al ítem 8.2.2. del presente plan.

8. Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo (desarrollo de la lista de chequeo de vigilancia)

8.1. Limpieza y desinfección de los centros de trabajo

Para la limpieza y desinfección de todas las unidades, se tiene establecido los siguientes controles:

- Se cuenta con un suministro permanente de agua potable para realizar las operaciones. En caso de ocurrir un desabastecimiento de agua potable, se procede a detener las operaciones. Cabe señalar que en todas las unidades contamos con tanques de agua, con el fin de asegurar el suministro de agua.
- Se cuenta con empresas tercerizadas las cuales son responsables de la realización de la limpieza diaria de los centros de trabajo, asegurando que las áreas a cargo se encuentren limpias y desinfectadas al inicio de cada jornada. El personal de dicha empresa cuenta con la debida capacitación y entrenamiento en las funciones que realiza.
- El área de Gestión de la Calidad en coordinación con el área de Seguridad y Salud Ocupacional ha establecido los procedimientos de limpieza y desinfección adecuados para los ambientes, mobiliarios, herramientas, equipos y vehículos, de acuerdo a lo establecido por las normativas peruanas, describiendo la metodología, periodicidad y equipo de protección personal que deben usar quienes realicen esta labor. Se realiza la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo, ambientes de alto tránsito y superficies que entran en contacto con las manos del personal o clientes, con una frecuencia diaria, asegurando se encuentren limpias y desinfectadas al inicio de cada jornada de trabajo. Estos procedimientos son realizados por colaboradores que han recibido capacitaciones en la correcta ejecución de dichos procesos.
- Procesos de Desinfección Especializada
 1. Se realiza de forma periódica acorde al plan preestablecido por el área de Calidad y ejecutada por una empresa especializada y autorizada, así como también por colaboradores de Hipermercados Tottus Oriente S.A.C.
 2. De existir un caso positivo COVID 19, se procede a realizar la desinfección inmediata del centro de trabajo, con especial énfasis en las zonas donde estuvo la persona que obtuvo resultado positivo para COVID19.
 3. La limpieza y desinfección de los ambientes de trabajo y áreas comunes (incluidos comedores, servicio higiénicos, vestuarios y otros) se realiza diariamente. Para ello se utiliza un desinfectante autorizado por

el MINSA el cual es otorgado por la empresa, la desinfección de las áreas mencionadas se realizan de acuerdo a los siguientes pasos:

1. Retirar todo residuo de la superficie a higienizar.
 2. Aplicar la solución desinfectante con el pulverizador sobre la superficie.
 3. Dejar actuar por 10 minutos la solución desinfectante (no tocar).
 4. Dejar secar por 5 minutos aproximadamente.
 5. Al finalizar lavarse las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos.
- La limpieza y desinfección de los puestos de cajas de tiendas, que incluye: check out sin faja, check out con faja, módulo de pago doble, caja express, módulo balanza, detector de billetes son desinfectados periódicamente, para ello hace uso del desinfectante autorizado por el MINSA el cual es otorgado por la empresa. El proceso se realiza de acuerdo a los siguientes pasos:
 1. Retirar todo residuo de la superficie a higienizar.
 2. Aplicar la solución desinfectante con el pulverizador sobre la superficie.
 3. Dejar actuar por 10 minutos la solución desinfectante (no tocar).
 4. Dejar secar por 5 minutos aproximadamente.
 5. Al finalizar lavarse las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos.

- La limpieza y desinfección de mobiliarios se realiza de la siguiente manera:

Los mobiliarios tales como: mueble SAC y/o puntos de retiro, mobiliario de plataforma: armarios y escritorio, casilleros personales, coches de reposición son desinfectados diariamente; para ello se hace uso del líquido desinfectante otorgado por la empresa, de acuerdo a los siguientes pasos:

 1. Retirar todo residuo de la superficie del mobiliario.
 2. Aplicar la solución desinfectante con el pulverizador sobre la superficie.
 3. Dejar actuar por 10 minutos la solución desinfectante (no tocar).
 4. Dejar secar por 5 minutos aproximadamente.
 5. Al finalizar lavarse las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos.

Para los mobiliarios tales como: coches y canastillas para clientes, son desinfectados de la siguiente manera:

1. Ordenar los coches y canastillas en columna en la zona señalizada.
 2. Aplicar la solución desinfectante con el pulverizador sobre el coche y/o canastilla.
 3. Indicar al cliente que puede recoger el coche y/o canastilla que se encuentra debidamente desinfectado.
 4. La limpieza/desinfección total de coches y canastillas de clientes se realiza de forma diaria, antes que ingrese el personal diurno. Asimismo la desinfección de la barra de empuje de los coches es desinfectado antes de cada uso del cliente.
- La limpieza y desinfección de las superficies electrónicas tales como: superficies de pantallas, teclados, mouse, celulares o similares se realiza de la siguiente manera:
 1. Las superficies electrónicas son desinfectadas, para ello se emplea alcohol iso-propílico, de acuerdo a los siguientes pasos:
 1. Limpiar la superficie a limpiar con paño, a fin de retirar el polvo u otras sustancias presentes.
 2. Aplicar alcohol iso-propílico sobre paño.
 3. Frotar la superficie a limpiar y dejar secar

4. Al finalizar lavarse las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos.
- La limpieza y desinfección de los equipos de áreas no perecibles: stockas, apilador, montacargas, compresora e inflador de pelotas, para ello hace uso del líquido desinfectante otorgado por la empresa, de acuerdo a los siguientes pasos:
 1. Retirar todo residuo de la superficie de los equipos.
 2. Aplicar la solución desinfectante con el pulverizador sobre la superficie.
 3. Deja actuar por 10 minutos la solución desinfectante (no tocar).
 4. Dejar secar por 5 minutos aproximadamente.
 5. Al finalizar lavarse las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos.
 - La limpieza y desinfección de los tópicos son desinfectados diariamente, para ello hace uso del desinfectante otorgado por la empresa, de acuerdo a los siguientes pasos:
 1. Retirar todo residuo de la superficie del piso.
 2. Aplicar la solución desinfectante con el pulverizador sobre la superficie.
 3. De haber atendido a un caso positivo COVID19, se procede a realizar la desinfección del tópico.
 - El Gerente de unidad es el responsable de coordinar los recursos necesarios para la limpieza y desinfección de cada unidad.
 - La empresa ha establecido los puntos de acopio de EPPs usados, material descartable posiblemente contaminados para el adecuado manejo disposición de dicho material.
 - Los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección, tales como elementos y utensilios de limpieza y los EPP desechables, se entregarán para su disposición final a la empresa especializada debidamente autorizada para la recolección de residuos bio-sanitarios.
 - El personal responsable de realizar la desinfección diaria en las unidades, cuenta con capacitación para ejecución de dicho proceso.

8.2. Identificación de sintomatología COVID19 previo al ingreso al centro de trabajo

Los pasos para la identificación de sintomatología COVID19 previo al ingreso al centro de trabajo son:

8.2.1. Controles para la identificación de sintomatología para los trabajadores que regresan al trabajo

- La Jefa de Salud Ocupacional identifica el nivel riesgo de exposición al COVID19 por puesto de trabajo.
- Previo al inicio de las operaciones, el trabajador completa los siguientes registros:
 1. Declaración Jurada de Factores de Riesgo COVID-19
 2. Declaración Jurada Sintomatologías COVID-19 para el Regreso al Trabajo (Anexo 03)

Para las personas que se han encontrado en labores desde el inicio de la emergencia sanitaria, debido a que Hipermercados Tottus Oriente S.A.C. es una empresa que cumple con una actividad esencial en este periodo (abastecimiento de alimentos) se ha dispuesto la adecuación para que todo el personal que se ha encontrado en labores proceda con el llenado de los registros antes mencionados.

- Se realiza el control de la temperatura corporal al momento del ingreso al centro de trabajo, en caso supere o iguale los 37.5°C, se espera 5 minutos para realizar la segunda toma. De persistir, se registra la

temperatura solo a colaboradores que tuvieron más de 37.5 y no se les permitirá el ingreso y se informará a Gestión Humana para iniciar proceso de evaluación de sintomatología.

8.2.2. Controles de vigilancia de la salud del trabajador en el ingreso/salida del centro de trabajo:

- Se establece un protocolo de ingreso al centro de trabajo, el mismo que involucra la toma de temperatura tanto al ingreso y salida de la jornada, protocolos de higiene al ingreso como desinfección de calzado y lavado de manos y evaluación de presencia de síntomas.
- Se realiza el control de la temperatura corporal al momento del ingreso al centro de trabajo, en caso supere o iguale los 37.5°C, se espera 5 minutos para realizar la segunda toma. De persistir, se registra la temperatura solo a colaboradores que tuvieron más de 37.5 y no se les permitirá el ingreso y se informará a Gestión Humana para iniciar proceso de evaluación de sintomatología.
- Se realiza el control de la temperatura corporal al momento de la salida al centro de trabajo, en caso supere o iguale los 37.5°C, se espera 5 minutos para realizar la segunda toma. De persistir, se registra la temperatura solo a colaboradores que tuvieron más de 37.5, reportándose el caso a Gestión Humana y al área Salud Ocupacional.
- Todo trabajador que cumpla criterios de caso sospechosos deberá ser manejado de acuerdo al Documento Técnico Atención y Manejo Clínico de Casos COVID-19 del MINSA.
- De identificarse un caso sospechoso o tomar conocimiento de ser contacto de un caso confirmado, se procederá con las siguientes medidas por el personal profesional de la salud:
 1. Derivación a un establecimiento de salud para su manejo de acuerdo a lo establecido en la RM N° 193-2020/MINSA, “Aprueban el documento técnico: prevención, diagnóstico y tratamiento de personas afectadas por la COVID-19 en el Perú” o el que haga sus veces.
 2. Evaluación por el responsable de salud en el trabajo para identificar potenciales contactos.
 3. El establecimiento de salud comunica a la autoridad de salud de su jurisdicción y/o IAFA del trabajador para el seguimiento de casos correspondientes.
 4. Brindar material e información sobre la prevención del contagio de la COVID-19, medidas de higiene y cuidado que debe llevar en casa.
- Se realiza seguimiento clínico a distancia, al trabajador identificado como caso sospechoso o contacto con un caso de un caso confirmado, según corresponda.
- Ante un caso sospechoso de COVID-19 o contacto con un caso confirmado, se procederá con otorgar el descanso médico con la firma del médico tratante o médico a cargo, por el tiempo de aislamiento y/o cuarentena para proteger y resguardar la salud e integridad del trabajador, así como al resto de los trabajadores.

8.3. Lavado y desinfección de manos obligatorio

Los controles para el correcto lavado y desinfección de manos son los siguientes:

- En todos los centros de trabajo se cuenta con puntos de lavado de manos (lavadero, caño con conexión a agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla) y dispensadores de alcohol en gel, asegurando su abastecimiento periódico.
- La ubicación de los puntos de lavado de manos o desinfección son:
 1. En las puertas de ingreso de trabajadores, terceros y clientes.
 2. En las áreas internas de las unidades.
 3. En los servicios higiénicos
- El lavado de manos se realiza obligatoriamente al inicio de la jornada laboral y debe repetirse según la frecuencia establecida en cada unidad.
- El personal de prevención y/o servicios de seguridad física se aseguran que toda persona que ingresa al centro de trabajo cumpla con el correcto lavado o desinfección de manos.
- Los puntos de lavado y desinfección de manos cuentan con comunicados que explican el correcto método de lavado y desinfección de manos o uso de alcohol en gel.
- Los pasos para un correcto lavado de manos son los siguientes:
 1. Paso 1: Libera de tus manos y muñecas toda prenda u objeto. Realice un pre-enjuague de manos, antebrazos hasta los codos.
 2. Paso 2: Aplique jabón y cubrir las manos, antebrazo hasta los codos.
 3. Paso 3: Frote las palmas, dorso, dedos entre sí, antebrazos hasta los codos de 20 a 60 segundos.
 4. Paso 4: Enjuague las manos, antebrazos, hasta los codos con abundante agua.
 5. Paso 5: Secarse las manos con papel toalla y/o secador eléctrico
 6. Paso 6: Para reforzar la limpieza, aplicar una dosis de alcohol en gel. No enjuagar.
- Los pasos para la correcta desinfección de manos con el uso del alcohol gel es el siguiente:
 1. Paso 1: Deposite en la palma de la mano una dosis de producto para cubrir toda la superficie de la mano.
 2. Paso 2: Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
 3. Paso 3: Una vez secas, sus manos están seguras.

8.4. Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo

Las acciones para la sensibilización de los trabajadores para la prevención del contagio de COVID-19 se dan por medio de capacitaciones y comunicados.

- Capacitaciones: Las capacitaciones se realizan en horarios de trabajo, y de preferencia virtuales. El contenido de la capacitación de prevención frente al COVID19 incluye lo siguiente:
 1. Medidas de control frente a la prevención del contagio por COVID19 dentro del trabajo, en la comunidad y el hogar.
 2. Importancia de reportar tempranamente la presencia de sintomatología COVID-19.
 3. Importancia de prevenir diferentes formas de estigmatización.
- Comunicaciones: Los medios de las comunicaciones son por medio de correo electrónico, redes sociales, boletines, carteles y otros. Los temas de los comunicados son:
 1. Importancia y correcto lavado y desinfección de manos.
 2. Importancia de cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar con el codo flexionado y evitar usar la mano.

3. No tocarse el rostro.
 4. Uso obligatorio y correcto de mascarillas.
 5. Importancia del distanciamiento social
- Las inquietudes de trabajadores serán canalizadas a través del Responsable de Gestión Humana de cada unidad.

8.5. Medidas preventivas colectivas

8.5.1. Condiciones generales para trabajadores

Con el fin de garantizar ambientes laborales seguros y saludables para nuestros trabajadores, se han implementado las siguientes medidas para la prevención del contagio al COVID 19:

- Ambientes de trabajo adecuadamente ventilados, asegurando la renovación cíclica del aire.
- Distanciamiento social mínimo de 1 metro entre trabajadores, además del uso permanente de mascarilla.
- Las reuniones y capacitaciones son de preferencia virtual. De ser necesaria las reuniones presenciales, se debe reducir el aforo de los asistentes, respetar el distanciamiento social y el uso obligatorio de mascarillas.
- Implementación de barreras físicas para los puestos de trabajo con atención al cliente.
- Se prioriza el trabajo remoto y/o teletrabajo para labores administrativas como mecanismo para reducir el riesgo de propagación y contagio de COVID 19.
- Ningún trabajador o tercero podrá realizar labores en caso presente sintomatología para COVID-19.
- Se cuenta con puntos de acopio estratégicos para el desecho de EPP y material bio-contaminado.
- Al ingreso del centro de trabajo, se realiza la desinfección de calzado y toma de temperatura a todo el personal.
- Señalizaciones de los puntos de espera para el ingreso y salida del centro de trabajo, para prevenir aglomeraciones en el registro de asistencia, manteniendo el distanciamiento social.
- Normas de autocuidado para la prevención de contagio COVID19 desplegadas por el área de Comunicaciones:
 1. No asistir al centro de trabajo si presenta síntomas de COVID19, se debe comunicar inmediatamente a Gestión Humana.
 2. El distanciamiento social es no menor a 1 metro entre trabajadores, personal tercero y clientes.
 3. El uso obligatorio de las mascarillas en todo momento.
 4. Se prohíbe cualquier tipo de saludo que implique el contacto físico como besos, apretones de mano, abrazo u otra forma de contacto físico.
 5. Se prohíbe el uso de maquillaje
 6. Evitar el uso de accesorios de las manos (anillos, relojes, otros).
 7. Limitar el uso de celulares/radios durante la jornada de trabajo, de ser necesario su uso, realizar la desinfección de dichos equipos con alcohol en gel
- Se promoverá el uso de medios digitales (APP, Páginas web, correos electrónicos, redes sociales, entre otros) para evitar la contaminación indirecta de la Covid19 por uso de papeles, bolígrafos, carpetas, entre otros.

a. Oficinas administrativa

Para la oficina administrativa corporativa, se cuenta con los siguientes controles adicionales:

1. Al ingresar a la oficina administrativa.
 - Se controla la temperatura
 - Se desinfecta las manos con alcohol en gel y se le brinda la mascarilla a cada trabajador.
 - Se desinfecta el calzado.
 - Se realiza el lavado de manos y desinfección en los servicios higiénicos.
2. Se reduce el aforo conforme a la normatividad vigente.
3. Se organiza a los trabajadores por áreas, horarios y días para controlar el aforo y distanciamiento social en todos los ambientes de trabajo.
4. Al interior de las oficinas, los trabajadores se sentarán respetando el distanciamiento mínimo de 1 metro entre ellos, evitando que los trabajadores se sienten uno junto al otro.
5. Durante el uso de los ascensores, se priorizará el distanciamiento, el personal que se encuentre en la cola de espera del ascensor, deberá guardar distancia social entre cada persona.
6. En los espacios de impresoras, el aforo máximo es de 1 persona. Una vez utilizado el servicio, la persona deberá lavarse las manos o desinfectarse, así como también el artículo adquirido.
7. Al salir de la oficina, se controla la temperatura a todos los trabajadores.

b. Tópicos:

- El aforo máximo para el tópico es de un trabajador más el médico. Los trabajadores que desean ser atendidos se les asignará un turno de atención.

c. Comedores:

- El uso del comedor se realizará por turnos, con el fin de reducir el aforo.
- Los colaboradores se sentarán de manera intercalada para asegurar el distanciamiento de 2 metros o se implementarán barreras físicas en cada posición como medida de separación y protección.

d. Servicios Higiénicos:

- Se reducirá el aforo al 50% el uso de los SS.HH.
- Limpieza y desinfección diaria: personal de limpieza realizará de manera frecuente la limpieza de los SS.HH., así mismo asegurará mantener la disponibilidad de jabón líquido, papel toalla y otros implementos de limpieza necesarios.
- Se cuenta con señalización del correcto lavado y desinfección de manos.
- Los trabajadores que necesiten ingresar a los SS.HH. deberán formar una línea de espera, guardando la distancia social mínima de 1 metro entre cada persona.

e. Tiendas

- Se reduce el aforo en todos los ambientes, en especial a: piso de ventas en tienda, tópico, vestuarios, servicios higiénicos y comedores.

- Se realizan inspecciones para para el control de los procesos implementados para la prevención del contagio contra el COVID-19.
- Para el ingreso del personal, se cumple con lo siguiente:
 1. Mantener distanciamiento social de mínimo de 1 metro, mientras se espera el turno de ingreso.
 2. Control de la temperatura a todos los trabajadores
 3. Personal de Prevención aplica desinfectante en el calzado del trabajador.
- Controles adicionales para **el puesto de cajas**, se cuenta con los siguientes controles:
 1. Desinfección constante de las manos.
 2. Se realiza la programación de horarios de los trabajadores para garantizar la continuidad de la operación.
 3. Ningún cajero puede repetir el uso de la misma caja al día siguiente.
 4. En la medida de lo posible, entre cada bloque, mantener una caja cerrada, dependiendo del tamaño del lineal.
 5. Desinfección periódica de la caja es cada 2 horas.

f. Alimentos preparados:

Se han establecido medidas complementarias a las mencionadas en estos lineamientos generales para el caso de alimentos preparados, adecuándose a la normativa vigente. Los mencionados lineamientos, que forman parte de este Plan, se encuentran detallados en el Anexo 5.

8.5.2. Condiciones generales para terceros (proveedores, contratistas y visitantes)

Con el fin de garantizar ambientes laborales seguros y saludables para nuestros trabajadores, se han implementado las siguientes medidas aplicadas al personal tercero de proveedores para la prevención del contagio al COVID 19:

- A la empresa proveedora o contratista se le exige lo siguiente:
 1. Contar con un Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID19 en el trabajo de acuerdo a las normas vigentes.
 2. Compromiso de cumplimiento de lineamientos COVID19 de la empresa.
 3. Contar con la capacitación respectiva a sus trabajadores respecto de la prevención de contagio de COVID19.
 4. SCTR.
 5. Aplicar la Ficha de sintomatología del COVID-19 a todos sus trabajadores y verificar periódicamente la sintomatología de sus trabajadores.

Previo al ingreso a las instalaciones de Hipermercados TOTTUS Oriente S.A.C., a todo personal tercero:

- Se realiza la toma de temperatura al personal tercero para el ingreso a las instalaciones, si el personal presenta temperatura mayor a 37.5° no se le permite el ingreso y se notifica a su supervisor.
- Todo personal tercero debe cumplir con los controles establecidos al ingreso y salida de la jornada de trabajo, medición de temperatura, desinfección de calzado y lavado y/o desinfección de manos.

- Personal tercero y visitas solo podrán transitar por el lugar autorizado, está prohibido ingresar a otros espacios de trabajo.
- En el periodo del servicio, la empresa proveedora debe:
 1. Reportar los casos sospechosos y confirmados COVID19 de su empresa y canalizarla con Prevención.
 2. Contar y proporcionar a su personal el equipo de protección personal que cumpla lo descrito en la normativa vigente.
- Cumplir con los lineamientos de la empresa: procedimientos de ingreso y salida, normativos: uso de servicios higiénicos, comedor, vestuario, etc.
- Normas de autocuidado para la prevención de contagio COVID19:
 1. No asistir al centro de trabajo si presentas síntomas de COVID19, comunicar inmediatamente a su Jefe directo.
 2. El distanciamiento social es no menor a 1 metro.
 3. El uso obligatorio de las mascarillas en todo momento.
 4. Se prohíbe cualquier tipo de saludo que implique el contacto físico.
 5. Se prohíbe el uso de maquillaje
 6. Evitar el uso de accesorios de las manos (anillos, relojes, otros).
 7. Limitar el uso de celulares/radios durante la jornada de trabajo, de ser necesario su uso, realizar la desinfección de dichos equipos con alcohol en gel.

a. Transporte de mercadería

Las actividades para el transporte de productos, cumple con los siguientes controles:

1. Transportistas:

- Contar con mascarillas que cumplan con las especificaciones descritas en la R.M. N° 135-2020-MINSA, además de alcohol en gel en su vehículo.
- Los transportistas deben respetar el distanciamiento social de 2 metros entre trabajadores y con los clientes.
- Los transportistas deben permanecer en la cabina de su vehículo desde su ingreso hasta la salida del centro de distribución.
- Uso permanente de mascarillas.
- Se realiza la limpieza y desinfección del vehículo de transporte de mercadería diariamente.
- Prohibición de paradas en zonas no autorizadas. Se debe cumplir con toda la señalización del circuito vial.
- El empleador debe brindar la capacitación sobre la prevención de contagio de COVID19.
- Al recibir y despachar los productos en el Centro de Distribución, se cumple con lo siguiente:
 1. Los transportistas pasarán por los controles (temperatura, síntomas COVID19, mascarillas, otros) al ingreso del complejo. En el caso de tener síntomas, no ingresa a la Centros de Distribución.
 2. Cuando se realice la carga y descarga de la mercadería, señalizar la zona con los conos de seguridad y utilizar los tacos de seguridad.

3. Uso permanente de la mascarilla y EPP en general.
 4. No tener contacto físico con trabajador de Centros de Distribución.
 5. Solo ingresar a zonas delimitadas.
- Para el despacho de productos a clientes:
 1. Antes de iniciar un recorrido, se realiza la limpieza y desinfección de sus vehículos y se lavarán las manos.
 2. Si el punto de entrega es en un edificio, los trabajadores no suben al departamento. La entrega solo se hará en la puerta principal.
 3. Al descender del vehículo y antes de la descarga de productos, el personal del vehículo se desinfecta las manos con alcohol gel y lo repite cuando regresa al vehículo.
 4. Se dejarán los productos en el primer piso o recepción de la vivienda del cliente. Para todos los casos las bolsas y/o cajas de los productos deberán estar sobre Rollys (nunca en contacto con el piso).
 5. La entrega no es con contacto físico, el paquete deberá ser recogido por la persona correspondiente. El personal de despacho deberá mantener la distancia social mínima de 2 metros.
 6. Se elimina la firma de conformidad del pedido. Se solicita al cliente número de DNI, nombre completo y fecha de nacimiento, que el transportista anota en la guía, siempre respetando el distanciamiento.
 7. Se realiza una toma fotográfica de la entrega de productos al cliente.

b. Proveedor de Limpieza

Para los proveedores de limpieza, cumplen con los siguientes controles adicionales:

- Contar con el equipo de protección personal que cumplan mínimamente con las especificaciones descritas en la normatividad vigente.
- Los trabajadores de limpieza deben respetar el distanciamiento social mínimo de 1 metro entre trabajadores y con los clientes.
- Contar con los siguientes protocolos:
 1. Programa de limpieza y desinfección: frecuencia, fechas, responsables y actividades.
 2. Procedimientos de limpieza y desinfección de áreas de trabajo para prevenir el contagio de COVID19.
 3. Hojas de seguridad de todos los productos químicos en los puntos de uso.
 4. Capacitación de manejo de materiales bio-contaminados.
- En el caso de realizar el servicio de manejo de residuos sólidos, contar con procedimientos para el correspondiente manejo y disposición de los mismos, acorde al cumplimiento de las normativas vigentes.

8.6. Medidas de protección personal

Las medidas de protección personal establecidas por la empresa cumplen con lo siguiente:

- Disponer, en todo momento, la cantidad suficiente de equipos de protección personal en cada unidad, según los riesgos de cada puesto de trabajo.

- Los equipos de protección personal mínimos que se otorgarán a los trabajadores son alcohol en gel según demanda y mascarillas de forma diaria, que cumplan con la normativa con los estándares del Ministerio de Salud.
- En el caso de los puestos de trabajados con contacto con clientes, se les brindará protectores faciales y/o lentes de seguridad.
- Comunicar el uso correcto y obligatorio de mascarillas y EPP para todo el personal propio y/o externo.
- Análisis del requerimiento de otros EPP's adicionales a la mascarilla, conforme al análisis de las actividades y riesgos de los trabajadores así como de exigencias de Gobiernos Regionales y locales.
- La Empresa entregará los EPP's a sus trabajadores, de acuerdo al nivel del riesgo en que haya sido calificado su puesto de trabajo.
- El trabajador es responsable de:
 1. Mantener limpio y desinfectado su equipo de protección personal.
 2. Usar los equipos de protección sanitaria sin eximir el uso de los equipos de protección personal para otros riesgos.
 3. Solicitar inmediatamente a su Jefe directo la reposición de su equipo de protección personal.

8.7. Vigilancia permanente de comorbilidades relacionadas al trabajo en el contexto COVID-19

El servicio de salud ocupacional a través de las evaluaciones médicas ocupacionales (de ingreso, periódico y de retiro) realiza la vigilancia médica de trabajadores con comorbilidades preexistentes como: hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer u otros estados de inmunosupresión. A partir de ello, se elabora el Plan de salud ocupacional, que también considera los siguientes aspectos:

- Controles de trabajadores por otros factores de riesgo, tales como:
 1. Ergonómico (jornadas de trabajo, posturas prolongadas, movimientos repetitivos y otros).
 2. Psicosocial (salud mental, condiciones de empleo, carga mental, carga de trabajo, doble presencia y otros).
- Controles para la protección de los trabajadores con discapacidad.

8.8. Lista de chequeo (check list) de vigilancia

A continuación se presenta la lista de chequeo de la vigilancia de salud frente al COVID-19 aplicada a Hipermercados TOTTUS ORIENTE S.A.C.:

ELEMENTO	CUMPLE (SI / NO)
Limpieza del centro de labores	SI
Desinfección del Centro de Labores	SI
Todo el local	
Se evalúa la condición de salud de todos los trabajadores periódicamente	
1. Toma de temperatura diaria	SI
2. Ficha de sintomatología de la COVID 19	SI
3. Aplicación de pruebas serológicas cuando lo ameriten	SI
CASOS SOSPECHOSOS	

ELEMENTO	CUMPLE (SI / NO)
Aplicación de la Ficha epidemiológica de la COVID 19 establecida por MINSA a todos los casos sospechosos en trabajadores de bajo riesgo.	SI
Identificación de contactos en casos sospechosos.	SI
Se comunica a la autoridad de salud de su jurisdicción o EPS para el seguimiento de casos correspondiente.	SI
Se realiza seguimiento clínico a distancia diariamente al trabajador identificado como sospechoso.	SI
MEDIDAS DE HIGIENE	
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla.	SI
Se aseguran puntos de alcohol para la desinfección de manos.	SI
Se ubica un punto de lavado o de dispensador de alcohol en el ingreso del centro de trabajo.	SI
Los trabajadores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales.	SI
Se colocan carteles en las partes superiores de los puntos de lavado para la ejecución adecuada del método de lavado correcto o el uso de alcohol para la higiene de manos.	SI
SENSIBILIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO	
Se difunde información sobre coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles.	SI
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, entre otras medidas de higiene.	SI
Todos los trabajadores utilizan mascarilla de acuerdo al nivel de riesgo del puesto de trabajo.	SI
Se facilitan medios para responder las inquietudes de los trabajadores respecto a la COVID 19	SI
MEDIDAS PREVENTIVAS	
Ambientes adecuadamente ventilados	SI
Se cumple con el distanciamiento social de 1 metro entre trabajadores, además del uso permanente de protector respiratorio, mascarilla quirúrgica o comunitaria según corresponda.	SI
Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente mediante el empleo de barreras físicas.	SI
Se evita las conglomeraciones durante el ingreso y la salida del centro de trabajo.	SI
Se establecen puntos estratégicos para el acopio y entrega de EPP.	SI
Se entrega EPP de acuerdo al riesgo del puesto de trabajo.	SI
El trabajador utiliza correctamente el EPP	SI
Medidas preventivas colectivas	SI
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL TRABAJADOR	
Se controla la temperatura corporal de cada trabajador	SI
Se indica evaluación médica de síntomas a todo trabajador que presente temperatura mayor a 37.5° C	SI
Se consideran medidas de salud mental - Encuentros de ayuda - Comunicación de prevención de la estigmatización. - Difusión de líneas de apoyo psicológico	SI
La IPRESS registra en el SISCOVID a todos los trabajadores que pasen por una prueba de la COVID 19	SI
Se les otorga aislamiento domiciliario cubierto por descanso medico por un tiempo no menor a 14 días a aquellos trabajadores diagnosticados con la COVID 19	SI
Se les otorga licencia por un tiempo de 14 días a aquellos trabajadores que por haber presentado síntomas o haber estado en contacto con un positivo de la COVID 19 cumplen cuarentena.	SI

9. Documento de aprobación del comité de seguridad y salud en el trabajo

ACTA DE SESION ORDINARIA DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

EMPRESA : HIPERMERCADOS TOTTUS ORIENTE S.A.C.
FECHA : 28/09/2020
OBJETIVO : Aprobación del plan de vigilancia, prevención y control de COVID19 en el trabajo (versión 4)
HORA : 03:00 p.m.

AGENDA:

TEMAS TRATADOS:

1. Revisión y aprobación del plan de vigilancia, prevención y control de COVID19 en el trabajo (versión 4)

ACUERDOS

Luego de ser revisado íntegramente por todos los presentes, y tras consultas e intercambio de opiniones, se aprobó el plan de vigilancia, prevención y control de COVID19 en el trabajo de Hipermercados TOTTUS Oriente S.A.C. (versión 4)

ASISTENTES

NOMBRE DE LOS INTEGRANTES	CARGO QUE OCUPA EN EL CSST	VOTO EMITIDO
DELGADO VIZCARDO GONZALO MARTIN	PRESIDENTE	CONFORME
LEON ROJAS YOEL IVAN	SECRETARIO	CONFORME
CARDENAS MONTOYA ALAN	MIEMBRO	CONFORME
MAYCA KATERINE HIDALGO JARAMILLO	MIEMBRO	CONFORME
LISSETTE CATHERINE FUMACHI GONZALES	MIEMBRO	-
JEFFERSON SEGUNDO NAPUCHI CACHIQUE	MIEMBRO	CONFORME

En relación a las firmas: Se deja constancia que se obtuvo la aprobación por medio electrónico/digital (Whatsapp) de cada una de las personas listadas previamente.

10. Anexos

Anexo 01: Definición de términos

Anexo 02: Nómina de trabajadores propios y terceros por puesto de trabajo y tipo de riesgo de exposición a COVID 19 de Hipermercados TOTTUS Oriente S.A.C.

Anexo 03: Ficha de sintomatología COVID19

Anexo 04: Pautas para el control de ingreso al centro de Trabajo

Anexo 05: Protocolo de prevención covid-19 para platos preparados en tienda en la modalidad de entrega a domicilio y recojo en tienda.

ANEXO 01: Definición de Términos.

Las definiciones de los principales términos utilizados en el presente plan son:

- **Mascarilla quirúrgica:** Equipo de protección para evitar la diseminación de microorganismos normalmente presentes en la boca, nariz o garganta y evitar así la contaminación.
- **Sintomatología COVID19:** Signos y síntomas relacionados al diagnóstico de COVID19, tales como: sensación de alza térmica o fiebre, dolor de garganta, tos seca, congestión nasal o rinorrea (secreción nasal), puede haber anosmia (pérdida de olfato), disgeusia (pérdida del gusto), dolor abdominal, náuseas y diarrea; en los casos moderados a graves puede presentarse falta de aire o dificultad para respirar, desorientación o confusión, dolor de pecho, coloración azul en los labios (cianosis), entre otros.
- **Limpieza:** Eliminación de suciedad e impurezas de las superficies utilizando agua, jabón, detergente o sustancia química.
- **Desinfección:** Reducción por medio de sustancias químicas y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud.
- **Prueba rápida COVID19:** Prueba inmunocromatográfica que determina la activación de la respuesta inmune del paciente e indica la presencia de anticuerpos en forma de inmunoglobulinas (IgM e IgG).
- **Regreso al trabajo post cuarentena:** Proceso de retorno al trabajo posterior al cumplimiento del aislamiento social obligatorio (cuarentena) dispuesto por el Poder Ejecutivo. Incluye al trabajador que declara que no sufrió la enfermedad, se mantiene clínicamente asintomático y/o tiene resultado de prueba de laboratorio negativa para la infección por COVID-19, según el riesgo del puesto de trabajo.
- **Reincorporación al trabajo:** Proceso de retorno al trabajo cuando el trabajador declara que tuvo la enfermedad COVID19 y está de alta epidemiológica.
- **Alta epidemiológico COVID-19:** Alta posterior a 14 días calendario, al aislamiento individual domiciliario o en centros de aislamiento o posteriores a la evaluación clínica individual o alta hospitalaria según el documento técnico "Prevención, diagnóstico y tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú".
- **Aislamiento COVID – 19:** Procedimiento por el cual una persona caso sospechoso, reactivo en la prueba rápida o positivo en la prueba PCR para COVID – 19, se le restringe el desplazamiento en su vivienda o en hospitalización, por un periodo indefinido, hasta recibir el alta clínica.
- **Grupo de riesgo:** conjunto de personas que presentan características individuales asociadas a mayor riesgo de complicaciones por COVID 19. Personas mayores de 65 años o quienes cuenten con comorbilidades como, hipertensión arterial, diabetes melitus, enfermedades cardiovasculares, asma moderada o grave, enfermedad pulmonar crónica, insuficiencia renal crónica, cáncer, obesidad u otros estados de inmunosupresión.
- **Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores:** Profesional de la salud u otros, del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, que cumple la función de gestionar la vigilancia de salud de los trabajadores en el marco de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Tiene entre sus funciones prevenir, vigilar y controlar el riesgo de COVID -19.

ANEXO 03: Ficha de sintomatología COVID19

Ficha de sintomatología COVID-19 Para Regreso al Trabajo Declaración Jurada		
He recibido explicación del objetivo de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad.		
Empresa o Entidad Pública:	RUC:	
Apellidos y nombres		
Categoría de trabajo	DNI	
Telefonía	Número (celular)	
En los últimos 14 días calendario ha tenido alguno de los síntomas siguientes:		
	SI	NO
Sensación de alza térmica o fiebre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tos, estornudos o dificultad para respirar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expectoración o flema amarilla o verdosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contacto con persona(s) con un caso confirmado de COVID-19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Todos los datos expresados en esta ficha constituyen declaración jurada de mi parte.		
He sido informado que de omitir o falsear información puedo perjudicar la salud de mis compañeros, y la mía propia, lo cual de constituir una falta grave a la salud pública, asumo sus consecuencias.		
Fecha: / /		Firma

ANEXO N° 04: Pautas para el control de ingreso al centro de Trabajo

El proceso de control de ingreso al centro de trabajo es el siguiente:

1. Regreso al Trabajo post cuarentena.

- El trabajador registra en la ficha de sintomatología COVID19, lo firma y lo envía por medio físico o electrónico.
- Evaluación de descarte:
 - ✓ Riesgo Bajo y Mediano: Evaluación médica ocupacional.

2. Ingreso de actividades diarias.

- Se realiza una evaluación verbal para la identificación de síntomas.
 - ✓ Pregunta 1: ¿Usted ha estado en contacto estrecho con personas contagiadas; que estén a la espera de recibir los resultados de un examen de contagio por COVID19; o que presenten síntomas tales como: Fiebre (superior a 37,5 °C); dolor de cabeza y garganta; dolor muscular; tos seca; dificultad para respirar o pérdida del olfato o gusto?
 - ✓ Pregunta 2: ¿Usted ha tenido cualquiera de los síntomas indicados en la Pregunta 1?
- Prevención toma la temperatura diariamente y en caso supere o iguale los 37.5°C, se espera 5 minutos para realizar la segunda toma. De persistir, se registra la temperatura solo a colaboradores que tuvieron más de 37.5 y no se les permitirá el ingreso y se informará a Gestión Humana para iniciar proceso de evaluación de sintomatología.
- Antes de ingresar al centro de trabajo se procede con la desinfección del trabajador o personal tercero o visita.
- Todos los trabajadores al ingresar a la tienda deben obligatoriamente lavarse y/o desinfectarse las manos.
- El trabajador se aplica alcohol gel en manos antes de pasar a sus casilleros.

3. Salidas de actividades diarias.

- Prevención toma la temperatura y en caso supere o iguale los 37.5°C, se espera 5 minutos para realizar la segunda toma. De persistir, no se permitirá el ingreso del trabajador al día siguiente y se informará a Gestión Humana Tienda para iniciar proceso de evaluación de sintomatología.

ANEXO N° 05: Protocolo de prevención COVID-19 para Tiendas y para locales o kioscos ubicados fuera de la tienda que brindan servicio al Plato y/o Platos preparados.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19 PARA TIENDAS Y PARA LOCALES O KIOSCOS UBICADOS FUERA DE LA TIENDA QUE BRINDAN SERVICIO AL PLATO Y/O PLATOS PREPARADOS	Código:	PROT-020
		Revisión:	Versión 02
		Fecha:	26/08/2020
		Página:	P. 24 de 36

1. OBJETIVO

Establecer medidas preventivas sanitarias que deben cumplir el área de platos preparados / al plato en la modalidad de entrega a domicilio (usando aplicativo FAZIL) y para llevar, en tiendas y en locales y kioscos ubicados fuera de la tienda; así como en la modalidad atención en salón solo en tiendas, bajo la coyuntura **actual**, a fin de proteger la salud de los colaboradores, proveedores, visitas y clientes frente al riesgo de contagio de Covid-19.

Este documento toma como referencia el Protocolo para restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio y recojo en el local, aprobados por la Resolución Ministerial N° 0142-2020-PRODUCE; así como el Protocolo para restaurantes y afines en la modalidad de atención en salón, aprobado por la Resolución Ministerial N° 0208-2020-PRODUCE y son complementarios a los Lineamientos para la vigilancia de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19 de Hipermercados Tottus S.A e Hipermercados Tottus Oriente. (en adelante Tottus).

2. ALCANCE

Este Protocolo es aplicable a todas tiendas y locales o kioscos ubicados fuera de la tienda de Hipermercados Tottus S.A. e Hipermercados Tottus Oriente S.A.C, que brindan el servicio de platos preparados/al plato, debiendo implementarse y exigirse su cumplimiento y colaboración a todos los Colaboradores, clientes, visitantes y terceros.

3. RESPONSABILIDADES

a) Gerencias de Operaciones de Tienda y de Fazil

- Aseguran los recursos para la aplicación del presente protocolo.
- Aprueban y evalúan la aplicación de las medidas preventivas establecidas para prevenir el contagio de COVID-19 dentro y fuera de la empresa.
- Definen el personal indispensable para la continuidad de la operación.

b) Gerente de Tienda

- Solicitan recursos a la Gerencia de Operaciones Zonales para la correcta implementación y aplicación de las medidas preventivas establecidas en la empresa.
- Aseguran la disponibilidad de los EPP para todo el personal de Tottus en todos los procesos.
- Velan por el cumplimiento del plan de limpieza y desinfección de las instalaciones.
- Realiza el seguimiento y cumplimiento del presente protocolo.
- Monitorean y hace cumplir las acciones del presente protocolo y reporta los incumplimientos a Gerencia de Operaciones.
- Mantienen la documentación para demostrar el cumplimiento del presente protocolo.
- Monitorean el uso adecuado de los insumos y materiales de prevención y protección requeridos para la aplicación del presente protocolo (EPP).

c) Área de Seguridad y Salud Ocupacional

- Gestiona o realiza la vigilancia de salud de los trabajadores en el marco del riesgo de COVID-19.
- Monitorea la implementación y cumplimiento del presente protocolo.
- Coordinan la realización de campañas preventivas de acuerdo a la evolución de la enfermedad y lo estandarizado por el MINSA.

d) Área de Gestión Humana

- Realiza seguimiento de los casos sospechosos o confirmados de COVID-19, así como la identificación de contactos directos con casos confirmados de COVID-19 (rastreadibilidad).
- Realiza comunicaciones y capacitaciones en medidas de prevención COVID-19 a todos los trabajadores y resguarda la documentación.
- Realiza seguimiento a distancia a colaboradores con factores de riesgo COVID-19.

e) Colaboradores y Personal Tercero que participan en el proceso operativo

- Ejecutan y cumplen responsablemente todas las medidas preventivas de bioseguridad del presente protocolo y las definidas en todos los procesos operativos para prevenir el contagio de COVID-19.
- Participar obligatoriamente en campañas de sensibilización o capacitaciones para prevenir el contagio de COVID-19.
- Utiliza los recursos proporcionados por la empresa de manera responsable para asegurar la salud del personal de Tottus, proveedores, visitantes, fiscalizadores y clientes.
- Reporta cualquier sospecha de infección respiratoria al área de Gestión Humana de su Unidad, y ésta a su vez al área de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Cumple con el control preventivo de sintomatología de COVID-19.
- Mantiene la confidencialidad de los casos de COVID-19, salvaguardando el anonimato de las personas.
- Informa al área de Gestión Humana sobre situaciones o personas que no cumplan el presente protocolo.
- Consulta al área de Gestión Humana o al área de SST sobre dudas relacionada al presente protocolo.
- Realiza el seguimiento clínico a distancia de los casos positivos COVID-19, a través del Comité Covid-19.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

- a. Sobre el distanciamiento social:
 - o Colaboradores deben mantener distanciamiento social no menor a 1 metro con clientes.
 - o Colaboradores en puestos de atención al cliente (Ejm. Cajeros y despacho) deberán mantener distanciamiento social no menor de 2 metros con clientes y con transportistas repartidores (servicio Delivery).
 - o Transportistas Repartidores (servicio Delivery) deben mantener distanciamiento social de 2 metros en todo momento con clientes y colaboradores.
- b. Atención de pedidos en horarios establecidos por el gobierno peruano, incluyendo municipalidades o gobiernos regionales.
- c. Prohibido el servicio Buffet en el área de platos preparados en tienda y en los locales y kioscos ubicados fuera de ella
- d. En tiendas de Tottus se podrá ofrecer servicio de salón en piso de venta, respetando el aforo de 40% de la capacidad del salón en tienda. Grupos de 8 personas podrán compartir mesa y grupos de 2 personas podrán compartir en barra, de corresponder.
- e. En locales y kioscos ubicados fuera de la tienda, que brindan servicio al plato/plato preparado, **No** se ofrecerá servicio de salón.
- f. Publicación de oferta de productos en forma clara en las áreas de venta de platos preparados/al plato.
- g. Las órdenes de pedidos se recibirán manteniendo distanciamiento social con el cliente o servicio Delivery.
- h. Las comunicaciones con las áreas operativas se realizarán a través de medios virtuales, en caso se requiera dar instrucciones de trabajo, se deberá mantener el distanciamiento social.
- i. Implementar trabajo remoto o teletrabajo a aquellos puestos que no precisen asistir al centro de trabajo; así como para los trabajadores con factores de riesgo para COVID-19.
- j. Al identificar un caso con fiebre o sintomatología COVID-19, que lleve a la categorización de caso sospechoso, se aplicará el protocolo para casos sospechosos o confirmados N° 10 (descrito en plan de vigilancia presentado a MINSA).

5. MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD Y OPERATIVIDAD

5.1 EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

- a. Los EPP de bioseguridad para personal de Tottus del área de platos preparados en tienda y en los locales y kioscos ubicados fuera de ella se componen principalmente de los siguientes elementos: guantes, cofia, mascarillas, protector facial y delantal plástico; y los demás elementos de protección que exija el Gobierno o la municipalidad a la que pertenezca el lugar a donde se encuentra ubicada la Unidad a la que asisten).
- b. La empresa es responsable de entregar el uniforme y mandil al colaborador según función, además de asegurar diariamente el uso de un mandil limpio y desinfectado.
- c. El uso correcto de mascarilla y guantes.
- d. Las mascarillas, guantes y cofias serán de primer uso, desechables y de reposición diaria al ingreso; provistos por la Gerencia de Tienda, según función y evaluación de riesgo efectuado por SST, presentado en el Plan de vigilancia al MINSA.
- e. Los colaboradores deberán realizar la limpieza y desinfección diaria de sus EPPs previo al inicio de la jornada laboral, incluyendo mandil, protector facial/ocular de ser el caso, según función.

NOTA: El uso de guantes no exime el lavado de manos y desinfección de manos.

IMPORTANTE: La desinfección de manos deberá realizarse con agua y jabón.

5.2 INSTALACIONES Y SERVICIOS

- a. El aforo en salón de tiendas se reducirá al 40%, considerando el distanciamiento social. Asimismo, el aforo deberá ser publicado en el área de salón.
- b. Se implementará señaléticas en el lineal de caja de piso de venta de tienda, y en los locales y kioscos ubicados fuera de la tienda, de modo que se promueva y respete el distanciamiento social para el pago y recojo de productos por parte de Clientes y Transportistas repartidores (servicio Delivery).
- c. El transportista repartidor (servicio Delivery) o cliente tendrá acceso solo a las instalaciones dispuestas en piso de venta de la tienda para el recojo de platos preparados/al plato.
- d. Se debe contar con suministro permanente de agua, en caso de desabastecimiento de agua potable, se procederá a detener las operaciones dentro de las instalaciones, siendo el encargado de supervisar el abastecimiento de agua potable dentro de las instalaciones, el área de Prevención.
- e. Se garantizará el aprovisionamiento suficiente de jabón líquido, papel toalla/secadores eléctricos y soluciones desinfectantes en los servicios higiénicos, procesos y servicio.
- f. Se mantendrán los ambientes ventilados considerando las características de cada área.
- g. Aforo de Comedor, Baños, Vestuarios y otras áreas comunes deberá estar a 50% de su capacidad y se publicará información de aforo y distanciamiento social no menor a 2 metros.
- h. Los ambientes se deben mantener ventilados de manera natural o con sistemas mecánicos que aseguren la circulación de aire. En los ambientes confinados como ascensores, almacenes, vestuarios, SSHH, se debe mantener un distanciamiento de 2 metros con señalización.
- i. Se seguirán las recomendaciones de Higiene de Lavado de Manos.
- j. Puestos de atención al cliente usarán protector facial/ocular como barrera de protección física.

5.3 PLAN DE HIGIENE, DESINFECCIÓN Y SANEAMIENTO AMBIENTAL

- a. Cumplir procedimientos y lineamientos de higiene para áreas perecibles y no perecibles, procedimiento de control de plagas que incluye desratización, desinsectación y desinfección de Unidades y manejo de los residuos biocontaminados, el cual aplica a tiendas, así como a locales y kioscos ubicados fuera de ella.
- b. Realizar la higiene de acuerdo a lo definido en el PROT-005 Protocolo de Limpieza y Desinfección en los Centros de Trabajo; el cual señala manuales e instructivos de higiene para áreas perecibles y no perecibles en tiendas; así como los implementos, productos químicos autorizados, frecuencia y pasos a seguir para su ejecución.
- c. La limpieza y desinfección (higiene) de los ambientes de trabajo y áreas comunes se realiza con frecuencia diaria, para ello se hace uso del desinfectante otorgado por la empresa, de acuerdo a los siguientes pasos:
 1. Retirar todo residuo de la superficie.
 2. Aplicar solución detergente-desinfectante (tiempo de contacto 8 minutos) o detergente.
 3. En el caso solo se haya empleado detergente; aplicar desinfectante (tiempo de contacto 8 minutos). No requiere enjuague, siempre y cuando escurra completamente la solución.
 4. Refregar
 5. Enjuagar y retirar los restos de detergente-desinfectante o detergente de ser necesario
 6. Al finalizar lavarse las manos con agua y jabón durante mínimo 20 segundos.
- d. La limpieza y desinfección de mobiliarios y utensilios se realiza diariamente y para ello se hace uso del desinfectante otorgado por la empresa, de acuerdo a los siguientes pasos:
 1. Retirar todo residuo de la superficie del mobiliario y utensilio
 2. Aplicar solución detergente-desinfectante (tiempo de contacto 8 minutos) o detergente.
 3. En el caso solo se haya empleado detergente; aplicar desinfectante (tiempo de contacto 8 minutos). No requiere enjuague, siempre y cuando escurra completamente la solución.
 4. Refregar
 5. Enjuagar y retirar los restos de producto químico. No requiere enjuague, siempre y cuando escurra completamente la solución detergente - desinfectante.
 6. Al finalizar realizar de lavado de manos con agua y jabón.
- e. La limpieza y desinfección de equipos como hornos, exhibidoras, cocinas, se realiza de la siguiente manera:
 1. Retirar residuos utilizando implementos de limpieza adecuados, remover los accesorios para retirar los residuos adheridos.
 2. Preenjuagar partes móviles u accesorios, preenjuagar el equipo utilizar un paño humedecido
 3. Aplicar solución detergente-desinfectante (tiempo de contacto 8 minutos) o detergente.
 4. En el caso solo se haya empleado detergente; aplicar desinfectante (tiempo de contacto 8 minutos). No requiere enjuague, siempre y cuando escurra completamente la solución.
 5. Refregar con una esponja
 6. Enjuagar hasta retirar todo residuo de solución del detergente- desinfectante o detergente.
 7. Al finalizar lavarse las manos con agua y jabón durante mínimo 20 segundos.
- f. La limpieza y desinfección de área de salón, se realiza de la siguiente manera:

1. Retirar residuos utilizando implementos de limpieza adecuados, remover los accesorios para retirar los residuos adheridos.
2. Aplicar solución detergente-desinfectante (tiempo de contacto 8 minutos) o detergente.
3. En el caso solo se haya empleado detergente; aplicar desinfectante (tiempo de contacto 8 minutos). No requiere enjuague, siempre y cuando escurra completamente la solución.
4. Enjuagar hasta retirar todo residuo de solución del detergente- desinfectante o detergente.
5. Al finalizar lavarse las manos con agua y jabón durante mínimo 20 segundos.

5.4 DISPOSICION DE RESIDUOS SOLIDOS

- a. La disposición de los residuos sólidos generales de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de manejo de residuos sólidos biocontaminados de la Compañía.
- b. Se deberá implementar en los locales y kioscos ubicados fuera de la tienda recipientes de color rojo para desecho de residuos biocontaminados.
- c. Utilizar tacho con etiqueta de color rojo para el desecho de residuos peligrosos (papel higiénico, pañuelos desechables, servilletas, mascarillas, guantes, cofias y cualquier otro elemento contaminante). Los recipientes deben ser de accionamiento no manual.

Notas: Los recipientes que contengan residuos peligrosos, deben ser manipulados con mascarilla y guantes, colocados en una bolsa o tacho con etiqueta roja. Por ningún motivo se deben abrir nuevamente.

Nota: El personal interno o tercero que manipule residuos peligrosos, después del descarte de las mismas debe realizar adecuados procesos de lavado y desinfección de manos.

5.5 SERVICIOS HIGIENICOS Y VESTUARIO

- a. Se utilizarán los casilleros o lugar dispuesto por el área de platos preparados/al plato para almacenar la ropa de casa separada de la indumentaria.
- b. Los servicios higiénicos de la tienda serán higienizados diariamente.
- c. Las duchas y SSHH son higienizados diariamente y cada vez que se necesite por personal de limpieza con implementos de limpieza autorizados por el área de Calidad.

5.6 EQUIPOS SANITARIOS

- a. Los colaboradores de las áreas de platos preparados de tienda y de los locales y kioscos ubicados fuera de ella, deberán ir a lavarse las manos con agua y jabón obligatoriamente al ingreso de la empresa y al salir de los SSHH. (No se deberá aplicar alcohol en gel).

Nota: Se incluirá material informativo sobre el correcto lavado y desinfección de manos.

Nota: El punto de lavado de manos debe contar con jabón líquido, papel toalla y/o secador de manos eléctrico y tacho para residuos sólidos.

5.7 ESTACIÓN DE SERVICIO

- a. Las estaciones de servicio deben estar protegidas y contar con la cantidad suficiente de vajilla, cubiertos, salsas, servilletas, etc., en función al aforo de la normativa vigente.

Nota: Las salsas, azúcar, mantequilla entre otros, deben entregarse en porciones individuales de un solo uso.

Nota: Los cubiertos y servilletas deben entregarse protegidos y de forma individual.

Nota: No deben utilizarse elementos decorativos en las mesas.

5.8 DISTRIBUCIÓN DEL SALÓN

- a. Las mesas se numerarán para la ubicación y evitar aglomeraciones.
- b. Se organizará la ubicación de los clientes al ingreso del salón.
- c. La distancia entre los bordes de las mesas del salón cuando los comensales se dan la espalda debe ser de 1.5 metros, de no ser posible se implementará separadores físicos progresivamente.
- d. Grupos familiares de 8 personas podrán compartir una mesa en salón.
- e. Grupos familiares de 2 personas podrán sentarse juntas en las barras, de aplicar.
- f. En las barras la distancia entre clientes solos o grupos familiares debe ser de 2 metros, de no ser posible esto, se implementará separadores físicos progresivamente en tiendas.
- g. Las zonas de alto tránsito de personal y clientes, como pasillos que facilitan el desplazamiento en el salón, deben ser de al menos 2 metros entre los bordes de las mesas del salón.
- h. La distribución de mesas y el salón será respetando el distanciamiento social y el uso de equipos de protección personal. Ver Anexo 3 Distribución de salón.

5.9 TRABAJADORES

1. Consideraciones antes del inicio de las actividades:

- a. Supervisión de los Jefes de Área o responsable de uso de EPP's obligatorios por parte de personal de Tottus.

- b. Se realizará la identificación de sintomatología previo al ingreso de los Colaboradores, así como controlar la temperatura, desinfección de manos y calzado al ingreso especificada en el protocolo de identificación de sintomatología COVID-19 previo al ingreso al Centro de Trabajo N°4 (especificado en Plan de Vigilancia presentado a MINSA)
- c. La empresa es responsable de entregar mascarillas al colaborador, así como los EPP's que corresponden según función.
- d. El colaborador es responsable de realizar la desinfección del mandil con paño limpio y con detergente, así como de los demás EPPs.
- e. No asistir al centro de trabajo si presenta síntomas de COVID19, y comunicar inmediatamente a Gestión Humana de la Unidad.
- f. Se realizará la toma de temperatura, desinfección de manos y calzado según protocolo N° 5 (descrito en el plan de vigilancia de Tottus)

2. Consideraciones durante el desarrollo de las actividades:

- a. Mantener buena higiene y frecuente lavado de manos (cada hora) con agua y jabón hasta el antebrazo por mínimo 20 segundos.
- b. Al toser o estornudar cubrirse bien la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo desechable, el cual deberá ser desechado al tacho de basura y lavarse las manos y cara de forma inmediata.
- c. Cumplir las consideraciones de distanciamiento social mencionado en punto 4 del presente protocolo.
- d. Se prohíbe contacto físico como besos, apretones de mano, abrazo u otra forma de contacto físico.
- e. Se elimina el uso de maquillaje, esmaltes de uñas, uñas largas, accesorios en las manos o brazo (reloj, anillos, otros), y se recomienda limitar el uso de celulares en comedor.
- f. Se recomienda la hidratación del personal cada media hora.
- g. Celulares/radios utilizados durante la jornada de trabajo deberán ser desinfectados frecuentemente.
- h. No tocarse el rostro.
- i. Realizar desinfección antes y después de equipos o herramientas utilizadas en la actividad.
- j. Seguir el Anexo 1 Instructivo para el cobro mediante el pago de tarjeta por parte del cliente y el Anexo 2 Instructivo para el cobro mediante el pago de efectivo.
- k. El personal de atención al cliente (Cajero) deberá lavarse con agua y jabón y/o desinfectarse las manos después de cada atención y cuando este lo amerite.
- l. Para el área de salón en tienda:
 - o Cuando el Cliente se retira se debe recoger todo residuo que haya quedado y proceder con la limpieza y desinfección de la misma.
 - o Se deberá limpiar las superficies que entraron en contacto con el cliente (mesa, sillas o separadores físicos de corresponder).
 - o Colaboradores mantendrán distancia con clientes sin mascarilla de mínimo 2 metros (en área de salón). De no ser posible esto, el personal de servicio deberá utilizar protector facial adicional a la mascarilla, respetando el distanciamiento social de al menos 1 metro.

3. Consideraciones al finalizar desarrollo de las actividades:

- a. Al final de la operación del día se debe limpiar y desinfectar el salón, mobiliario y equipos siguiendo el lineamiento establecido de higiene. Ver punto 5.3 del presente protocolo.
- b. Colocar en recipiente designado la indumentaria de trabajo para posterior lavado y/o desinfección.
- c. Realizar el lavado y desinfección de manos y colocarse los equipos de protección personal (EPP) necesarios para el retorno a casa.
- d. Controlar la temperatura de personal interno y externo a la salida de la empresa con un termómetro infrarrojo clínico.

4. Sensibilización y Capacitación:

- a. Las comunicaciones y capacitaciones sobre medidas de prevención y respuesta frente al COVID-10 serán realizadas de preferencia a través de medios virtuales, gestionadas por las áreas de Comunicaciones y Formación y Desarrollo, las cuales son registradas y documentadas.

5. Personal Externo

- a. Pasarán por los controles sanitarios previo al ingreso a la tienda (toma de temperatura, así como desinfección de manos y calzado al ingreso)
- b. Deberán usar mascarilla, guantes y protector facial y/o protección ocular proporcionado por su empresa.
- c. Deberán cumplir con las medidas de bioseguridad establecidas dentro de las instalaciones de Tottus, caso contrario no podrán ingresar o permanecer en la tienda.
- d. Deberán recibir capacitaciones en medidas de prevención frente al Covid-19.

- e. Ante casos sospechosos o confirmados por Covid-19 de personal tercero, que incluye transportistas repartidores (servicio Delivery), la empresa proveedora del personal comunicará del caso inmediatamente a Tottus, a través de Gestión Humana, responsable de la trazabilidad y seguimiento de contactos directos con casos sospechosos o confirmados de Covid-19.

5.10 TERCEROS

- a. Los terceros considerados en el presente protocolo son proveedores, fiscalizadores, supervisores y aquellos que no tengan vínculo laboral con Tottus.
- b. Terceros deberán utilizar EPP (mascarilla y cofia), de no contar se les debe facilitar para el desarrollo de sus actividades.
- c. Deberán cumplir con las medidas sanitarias establecidas en el presente protocolo, caso contrario, no podrán ingresar o permanecer en las instalaciones de Tottus.

5.11 CLIENTES

1. Consideraciones para el Cliente en al ingreso a tienda y al ingreso al local al plato ubicado fuera de la tienda

- a. Distanciamiento Social de 1 metro en todo momento y con puestos de atención al cliente 2 metros.
- b. Toma de temperatura al ingreso y desinfección de manos y calzado.
- c. Deberá usar obligatoriamente y en todo momento mascarilla.
- d. El cliente debe ubicarse en los espacios delimitados por la empresa durante el recojo del pedido.
- e. La empresa no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas establecidas, en el marco del plan de prevención COVID_19, las mismas que son comunicadas por la empresa.
- f. Cliente no ingresará al kiosco ubicado fuera de la tienda, deberá estar ubicado en los espacios delimitados por la empresa durante el pago y recojo de productos.

2. Consideraciones para el Cliente en el Ingreso al local al plato o kiosco ubicado fuera de la tienda

- a. Distanciamiento Social de 1 metro en todo momento y con puestos de atención al cliente 2 metros.
- b. Toma de temperatura al ingreso y desinfección de manos y calzado, el cual no aplica a kioscos.
- c. Deberá usar obligatoriamente y en todo momento mascarilla.
- d. El cliente debe ubicarse en los espacios delimitados por la empresa durante el recojo del pedido.
- e. La empresa no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas establecidas, en el marco del plan de prevención COVID_19, las mismas que son comunicadas por la empresa.

3. Medios de Pago

- a. Cliente podrá realizar pagos en Caja de la tienda con tarjeta o con efectivo, recomendando de preferencia opte por pago con tarjeta. Clientes que realicen compras por aplicativo Fazil realizarán los pagos con tarjeta. Se seguirá los lineamientos de los Anexos 1 y 2 del presente documento.
- b. Pagos que involucran la interacción directa (pagos en efectivo y uso de POS) se deberá evitar el contacto físico (Cero Contacto).

4. Sensibilización al cliente

- a. **Recojo en Tienda o Local o Kiosco ubicado fuera de la Tienda:** Gestionar la difusión de comunicados recomendaciones de seguridad frente al COVID-19) a través de medios físicos, verbales(perifoneo) y/o medios digitales, tales como:
 - Uso obligatorio de mascarilla.
 - Lavado de manos con agua y jabón y/o desinfección de manos es obligatorio.
 - Los precios y disponibilidad de platos deben ser difundidos mediante carteles informativos, publicaciones virtuales, medios digitales o en individuales de papel descartables.
 - Mantener distanciamiento social de mínimo 2 metros en todo momento con puestos de caja. Deberá esperar que el personal de Tottus realice el protocolo de entrega el cual consiste:
 - ✓ Uso obligatorio de mascarilla, guantes y cofia.
 - ✓ Mantener distanciamiento social de mínimo 2 metros en todo momento.
 - ✓ Dejará productos en empaque cerrado sobre la mesa/counter dispuesto para entregas.
 - ✓ Luego de haber dejado los productos procederá a alejarse, mantenimiento el distanciamiento social para que el cliente proceda a su recojo. (Manteniendo Cero Contacto)
 - Cliente procederá a desinfectarse las manos luego de realizar los pagos y de recibir los pedidos, utilizando el alcohol en gel dispuesto por la empresa.
- b. **Atención en salón**
 - Al ingreso, el Cliente deberá:
 - ✓ Respetar el aforo de 40% dispuesto en la zona de Salón dentro de la tienda.

- ✓ Desinfección de manos con el alcohol en gel dispuesto en el área de Salón.
 - ✓ Considerar que está prohibido el servicio Buffet.
 - ✓ Deberá ingresar con mascarilla y solo puede retirársela para comer.
 - ✓ Nota: La toma de temperatura y la desinfección de calzada se realiza al ingreso de la tienda para todo cliente sin excepción.
 - ✓ Cliente compartir mesa con grupo de hasta 8 personas por familia y 2 personas en barra.
 - ✓ Cliente deberá respetar al ingreso, durante y en la salida del salón las zonas de tránsito (señaléticas) y el distanciamiento social.
 - ✓ Mesas mantendrán una distancia de 1.5 metros entre bordes de mesa.
 - ✓ No se debe utilizar manteles sobre mesa.
 - Durante la ingesta de alimentos
 - ✓ En las mesas se dispondrá de avisos sobre buenas prácticas de higiene:
 1. Lavado de manos mínimo 20 segundos.
 2. Uso de mascarilla en todo momento, y solo se retira al comer.
 3. Usar el alcohol en gel dispuesto en el área de Salón.
 4. Al toser o estornudar cubrir la boca y nariz con codo o pañuelo desechable.
 5. Disposición de residuos biocontaminados en tachos señalados en la zona de Salón con tapa vaivén o accionado a pedal.
 6. Prohibido cualquier tipo de saludo que implique contacto físico.
 - A la Salida del Salón:
 - ✓ Ponerse obligatoriamente la mascarilla al finalizar la ingesta de alimentos
 - ✓ Disponer de cualquier residuo o desecho en los tachos señalados en la zona de Salón.
 - ✓ Recomendar el uso de alcohol en gel a la salida de la zona de Salón.
- c. **Despacho a Domicilio:** Gestionar en tienda y en locales o kioscos ubicados fuera de ella, la difusión de comunicados de medidas de prevención frente al COVID-19 a través de medios digitales o cartillas físicas, tales como:
- a. Recomendaciones de seguridad al recibir el pedido en domicilio:
 - Mantener un distanciamiento social de 2 metros como mínimo en todo momento.
 - Usar Mascarilla de manera obligatoria. Deberá esperar que el transportista (repartidor) realice el Protocolo de entrega el cual consiste en:
 - ✓ Uso obligatorio de mascarilla y guantes.
 - ✓ Mantener distanciamiento social de mínimo 2 metros en todo momento.
 - ✓ Realizará desinfección de manos con alcohol en gel en presencia de la persona que recibirá el pedido y luego procederá con la descarga de productos.
 - ✓ Dejará los productos en empaque cerrado sobre un banco plegable, el cual será colocado encima de una superficie lisa. Los productos no serán dejados en el piso.
 - ✓ Luego de haber dejado los productos procederá a alejarse, mantenimiento el distanciamiento social para que el cliente proceda a su recojo. (Cero Contacto).
 - ✓ Los productos serán dejados en el primer piso o recepción de la vivienda.
 - Una vez que el delivery haya dejado los productos en el banco plegable, el Cliente podrá proceder a recogerlo.
 - El Delivery realizará una toma de foto como evidencia de la entrega de productos al cliente.
 - b. Recomendaciones de Seguridad después de recibir el pedido en tienda o en domicilio
 - Paso 1: Realizar lavado de manos hasta el antebrazo con agua y jabón mínimo 20 segundos antes de abrir el paquete.
 - Paso 2: Proceder a realizar la desinfección de los productos.
 - Paso 3: Realizar lavado de manos correctamente al finalizar la desinfección de la entrega.

6. PROCESOS OPERATIVOS

6.1 COMPRA

- a. Los colaboradores encargados de la función de compras de productos utilizados para la preparación de comida, realizan las compras a través de medios digitales (correo electrónico, teléfono, video llamadas, entre otros.), evitando contacto con personal externo y/o productos comprados.
- b. Las reuniones con empresas proveedoras realizadas por vía remota y no presencialmente, salvo que sea estrictamente necesario que se realicen en persona y con aforo reducido, siempre cumpliendo el distanciamiento social y uso de mascarilla.

6.2 RECEPCIÓN EN PLATAFORMA DE LA TIENDA

A) Antes de la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar la limpieza y desinfección de la zona de plataforma de forma diaria por personal de limpieza, utilizando los EPPs según función y con las soluciones desinfectantes para higiene aprobadas por Calidad.2. Lavarse y desinfectarse las manos, previo a efectuar la recepción.3. Asegurar un punto de lavado de manos en las plataformas. De tal modo, los transportistas cuenten con disponibilidad para realizar la adecuada higiene de manos.4. Verificar que el personal encargado de recepción cuente con los EPPs.5. Habilitar un punto para desechar residuos peligrosos (biocontaminados) con etiqueta roja.6. Mantener distanciamiento social de 2 metros con transportistas proveedores de Food en todo momento.
B) Durante la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Eliminar los empaques que no son necesarios para las siguientes etapas del proceso.2. Realizar la desinfección de delantales y manos cada vez que sea necesario con agua y jabón.3. Realizar la desinfección de los empaques externos de los alimentos y materiales (bolsas, envases, etc.) que pasaran a las siguientes etapas del proceso (despacho a área de platos preparados/al plato)4. Usar los delantales/mandiles en todo momento de la operación.5. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro durante la operación.6. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.7. Transportar y distribuir al área de platos preparados las áreas correspondientes todos los alimentos y envases recibidos y desinfectados.
C) Después de la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar la limpieza y desinfección del área, y de los implementos utilizados, según sección 5.3 del presente documento.2. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación con agua y jabón.

6.3 ALMACENAMIENTO EN ÁREA DE PLATOS PREPARADOS

A) Antes de la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Lavarse las manos con agua y jabón.2. Verificar que el personal cuente con los EPP3. Asegurar que las áreas y equipos se encuentren limpias y desinfectadas.4. Disponer de soluciones desinfectantes.5. Habilitar un punto para desechar residuos peligrosos.6. Realizar limpieza y desinfección de las áreas utilizadas para el almacenamiento de insumos y productos.
B) Durante la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Utilizar adecuadamente los EPP.2. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro durante la operación.3. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.4. Realizar lavado de las manos cada vez que sea necesario.
C) Después de la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Limpiar y desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas y equipos de almacenamiento con productos aprobados por Calidad.2. Lavarse las manos con agua y jabón al término de la operación.

6.4 ACONDICIONAMIENTO DEL ÁREA DE PLATOS PREPARADOS

A) Antes de la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Lavarse las manos con agua y jabón.2. Verificar que el personal encargado de acondicionamiento cuente con los EPPs.3. Realizar la limpieza y desinfección de la zona de acondicionamiento de forma diaria por personal de limpieza, utilizando los EPPs según función.4. Habilitar un punto para desechar residuos peligrosos con etiqueta roja.
B) Durante la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Lavar y desinfectar los equipos y materiales utilizados, cada vez que sea necesario.2. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro.3. Utilizar soluciones desinfectantes en las operaciones dependiendo del tipo de producto.4. Realizar el lavado y desinfección de manos y superficies inertes cada vez que sea necesario (cambio de operaciones, entrega de productos al área de preparación, etc.), según sección 5.3 del presente protocolo.5. Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas de bioseguridad establecidas.6. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.

C) Después de la Actividad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas, materiales y equipos del área de acondicionamiento de alimentos. 2. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.

6.5 PREPARACIÓN DE PLATOS

A) Antes de la Actividad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar lavado de manos con agua y jabón. 2. Verificar que el personal cuente con los EPP. 3. Asegurar que las áreas de almacenamiento de platos preparados se encuentren limpios y desinfectados. 4. Contar con una zona de almacenamiento de productos químicos. 5. Asegurar la disponibilidad de un tacho para residuos biocontaminados área de platos preparados.
B) Durante la Actividad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar que se utiliza adecuadamente los EPP: mascarillas, guantes, cofia y protector ocular. 2. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro durante la operación. 3. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos. 4. Realizar lavado de manos cada vez que sea necesario. 5. Se debe verificar la higiene y hermeticidad externa de los envases primarios que contienen los pedidos, guarniciones, salsas y/o ajíes antes de la entrega al área de despacho.
C) Después de la Actividad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas y equipos de almacenamiento con productos aprobados por Calidad, según sección 5.3 del presente protocolo. 2. Lavarse las manos al término de la operación con agua y jabón.

6.6 DESPACHO DE PEDIDO EN ZONA DE PLATOS PREPARADOS/ AL PLATO

- a. Se define que la entrega es en el punto asignado para despacho (mostrador/mesa), cumpliendo con el distanciamiento social de al menos un (02) metros entre colaborador y clientes o transportistas repartidores (servicio delivery).
- b. Las actividades son de aplicación para colaboradores del área de platos preparados/al plato.

A) Antes de la Actividad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá realizar e correcto lavado de manos, antes de proceder al despachar del pedido. 2. Asegurar los productos preparados en contenedores plásticos limpios de primer uso. 3. Verificar que clientes o transportista repartidor cuenten con mascarilla de uso obligatorio, esta se realiza al ingreso de la tienda por el Preventor. 4. Asegurar que la zona de trabajo para despacho de pedido en tienda se encuentre limpia y desinfectada. 5. Verificar la disponibilidad de las guarniciones, salsas, ajíes, materiales y envases secundarios, evitando el desplazamiento innecesario del personal. 6. Disponer de soluciones detergentes y limpiadoras en zona de despacho en el área. 7. Asegurar implementación de señaléticas en el piso para zona de espera de clientes y transportistas repartidores (servicio Delivery) de no menor a 1 metro de distancia. 8. Implementar señaléticas en piso para respetar distanciamiento social de los clientes en la zona de espera.
B) Durante la Actividad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir y verificar la higiene y hermeticidad externa del pedido y envases, queda prohibido abrirlo. 2. Verificar que cliente o transportista repartidor use en todo momento la mascarilla y mantenga distancia social. 3. Respetar distanciamiento social de al menos dos (02) metros con clientes y transportistas repartidores. 4. Mantener Cero Contacto físico al momento de realizar el cobro a clientes o transportistas repartidores. 5. Finalizado el cobro y entrega proceder a desinfección de manos y equipos. 6. Embalar el pedido en un envase secundario, para garantizar que el pedido no sea manipulado durante el reparto o mientras el cliente lo lleve a domicilio. 7. Realizar el lavado de manos, equipos y materiales cada vez que sea necesario. 8. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos. 9. Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas de bioseguridad establecidas. 10. Cumplir hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar.
C) Después de la Actividad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desinfectar superficies, materiales y equipos que entran en contacto con las manos del personal durante las operaciones. 2. Lavarse las manos al término de la operación.

6.7 REPARTO A DOMICILIO A TRAVÉS DEL APLICATIVO FAZIL

A) Antes de la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Antes de iniciar su recorrido los transportistas repartidores (servicio Delivery) harán limpieza de sus vehículos y se lavarán las manos con agua y jabón al menos 20 segundos hasta el antebrazo.2. Previo al recojo de un pedido en tienda, el transportista repartidor deberá desinfectar la mochila en la que colocará el pedido, la limpieza será con alcohol, lejía o peróxido.3. Previo al ingreso a tienda el transportista repartidor pasará por el control de síntomas COVID-19 en el ingreso en la tienda (verificación de uso de mascarilla, desinfección de manos y calzado; y toma de temperatura) de forma obligatoria.4. El transportista repartidor realizará lavado de manos y desinfección, antes de proceder a repartir el pedido.5. Verificar que la mochila donde se colocó el pedido se encuentre cerrado.6. El pedido debe ser transportados con el cuidado debido y manteniendo la protección del producto en su interior. Bajo ningún motivo el personal del transportista deberá manipular el interior de las bolsas entregadas.
B) Durante la Actividad
<p><u>Durante el traslado al domicilio del cliente:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. El transportista repartidor deberá mantener distancia social de 2 metros con el cliente o persona que recibe el pedido.2. Deberá llevar puesto guante, mascarilla y protector facial y/o protección ocular de manera obligatoria.3. Prohibir paradas en zonas no autorizadas. Cumplir con toda la señalización del circuito vial. Mantener limpio el contenedor donde se colocan los alimentos, por dentro y por fuera. <p><u>Al llegar a domicilio del cliente:</u></p> <ol style="list-style-type: none">4. El transportista repartidor deberá mantener distancia social de 2 metros con el cliente o persona que recibe el pedido.5. El transportista repartidor deberá llevar puesto correctamente mascarilla, guantes y protector facial y/o protección ocular proporcionado por su empresa.6. El transportista repartidor procederá a frotarse las manos con alcohol en presencia del cliente, y luego se comenzará con la descarga de productos.7. Si el punto de entrega es en un edificio, los trabajadores no suben al departamento solo en la puerta principal. Se debe disponer en la entrada de la casa/ edificio del cliente un soporte plástico (banquito) que permita colocar las bolsas correspondientes al pedido, antes de colocar el pedido, proceder a rociar desinfectante a base de alcohol, lejía o peróxido al banquito para realizar su desinfección.8. El transportista repartidor retrocederá los 2 metros correspondientes al distanciamiento social y permitirá que el cliente recoja su pedido. Este proceso se repetirá hasta haber entregado al cliente todas las bolsas de su pedido.9. La empresa de transporte deberá entregar junto con el pedido una tarjeta en la que se informe al cliente los canales de comunicación ante cualquier reclamo por incumplimientos sanitarios.
C) Después de la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Procederá a desinfectar la mochila luego de haber realizado la entrega. Utilizar el rociador con desinfectante a base de alcohol, lejía o peróxido.2. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.

6.8 ATENCIÓN EN SALÓN

D) Antes de la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos.2. Verificar que el personal de servicio utilice mascarilla y protector facial.3. Habilitar un punto para desechar los EPP y elementos de un solo uso. Nota: Los tachos deben ser de accionamiento no manual.4. Realizar la limpieza y desinfección del salón, mobiliario y equipos. Nota: Se debe limpiar y desinfectar el mobiliario en toda su superficie.5. Habilitar el punto de lavado o desinfección de manos para los clientes.6. Distribuir los medios informativos de platos y PED en el mismo salón o por medios digitales. Nota: Los medios informativos no deben ser entregados directamente a las manos del cliente.7. Distribuir las Mesas y Sillas conforme al aforo de 40% de la capacidad y cumpliendo con el distanciamiento social de 1 metro.8. Implementar señaléticas en piso área de cajas de Salón para respetar distanciamiento social.9. Implementar en mesas comunicados de bioseguridad: Mantener Distanciamiento Social, Uso de Mascarilla, Evitar Contacto con otras personas.10. Implementar dentro del Salón dispensadores de alcohol en gel para uso de clientes.
E) Durante la Actividad
<ol style="list-style-type: none">1. Usar correctamente la mascarilla, protector facial y demás EPP's dispuestos para la actividad en todo momento del servicio.

<ol style="list-style-type: none"> 2. Mantener distanciamiento social no menor de 2 metros en todo momento con el cliente o clientes. 3. Lavarse con agua y jabón y/o desinfectarse las manos cada vez que sea necesario. 4. Promover y respetar el distanciamiento social en el área de Salón, durante el servicio. 5. Evitar el contacto físico con los clientes en todo momento. 6. Controlar el aforo dentro del área de salón. 7. Indicar al cliente que se encuentra prohibido el servicio Buffet. 8. Grupos de 8 personas podrán compartir mesa 9. Grupos de 2 personas podrán compartir en barra. 10. Indicar al cliente que al salir del salón respete las zonas de tránsito y el distanciamiento social.
F) Después de la Actividad <ol style="list-style-type: none"> 1. Recoger los desperdicios que dejó el cliente (Vajilla, Cubiertos y cualquier otro elemento usado por el cliente) y desecharlo en los tachos dispuestos en la zona de Salón. 2. Limpiar y desinfectar las superficies que entraron en contacto con el cliente. 3. Desechar los EPP y elementos de un solo uso generados durante el servicio. 4. Realizar el lavado con agua y jabón y desinfección de manos al término de cada servicio.

7. ANEXOS

ANEXO 1: Instructivo para el cobro mediante el pago con tarjeta.

Objetivo:

Brindar pautas para prevenir el riesgo de contagio durante el pago del servicio con tarjeta.

Alcance:

Personal encargado del cobro y cliente al momento del pago.

Descripción:

El pago del servicio puede ser realizado en caja, manteniendo el distanciamiento social con el cliente.

- **Paso 1:** Verificar que el cliente use correctamente la mascarilla.
- **Paso 2:** Indicar al cliente que se procederá al cobro en caja.
- **Paso 3:** Indicar la cuenta y solicitar la tarjeta.
- **Paso 4:** Desinfectar el POS, la tarjeta y el lapicero durante el cobro.
- **Paso 5:** Solicitar al cliente que digite su clave en el POS.
- **Paso 6:** Tomar el POS y proceder al cobro. Previamente consultar al cliente si desea la constancia de pago, de ser positiva la respuesta, solicitar que el mismo la retire del POS.
- **Paso 7:** Indicar al cliente que al ingreso al salón se cuenta con alcohol en gel para la desinfección de las manos.

ANEXO 2: Instructivo para el cobro mediante el pago con efectivo

Objetivo:

Brindar pautas para prevenir el riesgo de contagio durante el pago del servicio con efectivo.

Alcance:

Al personal de servicio responsable del cobro y el cliente al momento del pago.

Descripción:

El pago del servicio puede ser realizado en mesa o en caja, la empresa evaluará la mejor opción con la finalidad de mantener el distanciamiento social de al menos (01) metro con el cliente.

- **Paso 1:** Verificar que el cliente use correctamente la mascarilla.

- **Paso 2:** Indicar al cliente que se procederá al cobro en caja.
- **Paso 3:** Entregar la cuenta y solicitar el pago.
- **Paso 4:** Proceder con el cobro, colocar el vuelto en una bandeja y entregar la constancia de pago.
- **Paso 5:** Indicar al cliente que al ingreso al salón se cuenta con alcohol en gel para la desinfección de las manos.
- **Paso 6:** Desinfectar las manos y elementos utilizados (bandeja, lapicero, etc.).

ANEXO 3: Distribución y Señalización de referencia para el salón

