

PROTOCOLO PARA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE AL COVID-19 EN LAS ACTIVIDADES QUE SE LLEVARAN A CABO EN LAS ESTACIONES DE SERVICIO

1. MEDIDAS PARA INGRESO DE LOS TRABAJADORES A LA ESTACION DE SERVICIO

- La administración o encargado de la Estación de Servicio designará a una persona responsable, quien recibirá al personal de cada turno de trabajo, los mismos que deberán llevar puesta protector respiratorio de uso obligatorio para circular por vías de uso público.
- Todos los trabajadores al llegar a la Estación de Servicio harán una fila manteniendo una distancia mínima de 1.5m entre cada uno de ellos, de tal forma que la persona responsable les realice un monitoreo de temperatura, adicionalmente a ello, los trabajadores deberán de llenar una declaración jurada COVID-19 de acuerdo al Anexo N°01, recomendamos que el llenado de este formato se realice cada 7 días. Para la medición de la temperatura se recomienda utilizar un termómetro infrarrojo digital de medición sin contacto.
- El monitoreo de temperatura se debe realizar por lo menos dos (02) veces en cada turno, previo al inicio de las funciones y al terminar la jornada laboral.
- A todo trabajador que presente temperatura mayor a 38.0°C, se le deberá indicar evaluación médica de síntomas COVID-19.
- Deben acondicionarse puntos de lavado de manos (lavadero, caño con conexión a agua potable, jabón y papel toalla) o puntos de desinfección de manos (dispensadores de solución de alcohol al 70% o dispensadores de alcohol en gel antibacterial) de uso libre y fácil acceso de todo el personal. En la medida de lo posible, proveer mecanismos que eviten el contacto de las manos con manijas.
- En la parte superior de cada punto de lavado o desinfección, deberá indicarse mediante carteles el correcto proceso de lavado de manos o uso de alcohol en gel.
- Todos los trabajadores deben desinfectar su calzado y equipaje de mano antes de ingresar a áreas comunes, tales como, oficinas, vestuarios, baños, almacenes, tiendas de conveniencia, entre otros. Para la desinfección de calzado se recomienda la utilización de bandejas o pediluvios antideslizantes y que el reemplazo de la solución desinfectante de la bandeja, se realice diariamente.
- Prestar particular atención a la protección de los trabajadores que tengan alguna discapacidad.

2. MEDIDAS AL INICIO Y DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- El lavado de manos por parte de todos los trabajadores es obligatorio al inicio de la jornada laboral. Asimismo, el administrador o personal responsable debe promover que el lavado o desinfección de manos se realice frecuentemente durante todo el turno de trabajo.

- Una vez realizado el lavado de manos al iniciar cada turno, el administrador dotará a los trabajadores de mascarillas quirúrgicas, las mismas que deberán ser utilizadas de manera obligatoria durante toda la jornada laboral.
- Debe hacerse el cambio de mascarillas cuando se encuentren húmedas, rotas, con sudor u otras situaciones que lo ameriten en función al riesgo de la actividad.

Consideraciones:

- Los trabajos de atención al público son considerados de riesgo mediano de exposición según el MINSA, ya que requieren un contacto frecuente o cercano (por ejemplo, menos de 2 metros de distancia) con personas que podrían estar infectadas con COVID-19; por lo tanto, el empleador debe asegurar la disponibilidad de mascarillas quirúrgicas, e implementar las medidas para su uso correcto y obligatorio.
 - Además de las mascarillas quirúrgicas, el personal debe utilizar los equipos de protección personal que cada Estación de Servicio determinó de acuerdo con el peligro o riesgo que este expuesto.
 - El empleador proveerá los equipos de protección personal a sus trabajadores, asimismo, gestionará su uso, cambio o desecho.
- En caso de transpiración, la persona evitara tocarse el rostro, primero tendrá que retirarse la mascarilla, lavarse las mano, secarse la cara con papel o lavarse el rostro y volver a colocarse la mascarilla.
 - Durante las labores, todo el personal de la estación de servicios, deber mantener la distancia social como mínimo a una distancia de 1.5m de otras personas evitando todo tipo de contacto.
 - Todos los trabajadores deben toser o estornudar sobre la flexura del codo o papel desechable, e inmediatamente eliminar el papel y lavarse las manos. Evitar tocarse los ojos nariz y boca. En caso se observe personal con los siguientes síntomas: tos, dolor de garganta, dificultar para respirar, congestión nasal y fiebre deberá comunicar de inmediato al administrador o encargado
 - Deben establecerse puntos estratégicos para el acopio de equipos de protección personal usados o material descartable que pudiera estar contaminado (guantes, mascarillas u otros).
 - El administrador o persona responsable deberá difundir frecuentemente los siguientes temas: Importancia de lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, distanciamiento de 1.5m, uso obligatorio de mascarillas, reporte de presencia de sintomatología COVID-19. El reporte de presencia de sintomatología COVID-19 significa que todos los trabajadores deben observar si los compañeros de trabajo tienen tos o síntomas vinculados al COVID 19, en caso de detectar algún caso sospecho o sentir ellos mismos los síntomas, deben informar inmediatamente al administrador o persona responsable.
 - El administrador o persona responsable deberá registrar y documentar cada charla, para ello recomendamos seguir el siguiente formato:

Charlas sobre medidas de prevención frente al COVID-19 en Estaciones de Servicio			
Nombre de la Charla:		Fecha:	
Nombre de la EESS:		Expositor:	
N°	Nombre de Trabajador		DNI y Firma

- Exponer información sobre coronavirus y medios de protección laboral en carteles en lugares visibles.
- En caso de realizarse reuniones de trabajo presenciales, se deberá respetar el distanciamiento respectivo y el uso de mascarillas quirúrgicas de todo el personal.
- Se recomienda identificar “zonas seguras” a 1.5 metros de distancia del operador de isla y alejadas del área de circulación vehicular, para que los clientes se posicionen en caso que por normativa, se requiera descender del vehículo.

3. LIMPIEZA Y DESINFECCION DE SUPERFICIES

- El administrador o persona responsable debe elaborar un cronograma de limpieza y desinfección diaria de las zonas de despacho de combustible, oficinas, vestuarios, almacenes, servicios higiénicos, entre otras áreas comunes. Incluir limpieza y desinfección a los surtidores y/o dispensadores, mobiliario, POS, herramientas, equipos y objetos de uso común, tales como teléfonos, mouse, teclados, pantallas, útiles de escritorio, interruptores de luz, manijas de puertas, manija de llaves en los baños, barandas, mesas, sillas, entre otros.
- Primero limpiar y luego desinfectar las superficies. Para la limpieza usar agua y detergente o limpiador líquido. En el caso de desinfección, los productos químicos comúnmente utilizados son: Hipoclorito de sodio al 0.1% (comercialmente lejía, la misma que diluirse en agua, ya que viene a una concentración aproximada de 5%), Solución de alcohol al 70 % y Peróxido de hidrógeno (agua oxigenada a concentración de 0.5%, comercialmente el agua oxigenada viene al 3%, por lo tanto, debe diluirse con agua hervida fría). La desinfección se debe hacer a través de un paño húmedo por frotación.
 - ✓ Existen otros productos desinfectantes que pueden utilizarse dependiendo del tipo de superficie que se desee desinfectar y del método a aplicar. Véase a manera de ejemplo el cuadro del anexo 1 de la “Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies del INACAL”, asimismo véase la forma de dilución recomendada.
 - ✓ No mezclar desinfectantes con detergentes, ni hacer mezclas entre desinfectantes.
- El administrador o personal responsable deberá asegurar las medidas de protección y capacitación del personal que realizará la limpieza de los ambientes de trabajo, así como la disponibilidad de las sustancias a emplear en la desinfección, según las características del lugar de trabajo.

4. RECOMENDACIONES PARA ATENCION AL CLIENTE

Los operadores de isla deberán seguir los siguientes pasos para una adecuada atención de clientes:

Paso 1 Imagen: Proyecte CONFIANZA mediante su presentación personal. Esté siempre correctamente afeitado, con su mascarilla quirúrgica, con las manos limpias, uniforme completo y equipos de protección personal (determinados por cada estación de servicio, de acuerdo a su análisis de riesgos). Haga que el cliente se sienta cómodo con usted. Sea amable, servicial y muéstrese dispuesto a atenderlo.

Paso 2 Saludo: Salude con cortesía, “Buenos días (tardes, noches) señor(a), bienvenidos a nuestra estación de servicios PETROPERÚ”. Indique al cliente que apertura la luna de su vehículo lo mínimo posible, de tal forma que les permita una comunicación fluida, siempre manteniendo una distancia mínima de 1.5 metros.

No emplee demasiada familiaridad y cuide su lenguaje.

En los casos en que por normativa el cliente o los pasajeros requieran descender del vehículo, deben ubicarse por lo menos a 1.5 metros de distancia del área donde se encuentra el operador. Verificar que estas zonas no tengan tránsito vehicular.

Paso 3 Venta: Pregunte a su cliente: “¿Gasohol / Gasolina o Diesel?, ¿Desea el tanque lleno?”. Ofrezca los productos PETROPERÚ con aditivos de última generación. Informe todas las promociones o descuentos.

Paso 4 Dispensador o surtidor en cero: Informe a su cliente que el motor del vehículo debe estar apagado antes de iniciar la carga, asimismo informe que deben apagar celulares y/o cigarrillos. Luego comunique “Señor(a) el surtidor está en cero”, y verifíquelo. Abastezca sólo la cantidad solicitada.

Paso 5 Cobro y despedida: Pregunte a su cliente: “¿Desea boleta o factura?”. Siempre entregue boleta o factura al cliente, detallando los productos y el valor exacto de la venta. Finalmente, despídase educadamente diciendo: Señor(a) gracias por venir a nuestra Estación de Servicios PETROPERÚ, vuelva pronto”.

Se recomienda implementar sistemas para la recepción y entrega de billetes, monedas, POS, tarjetas de crédito o débito y comprobantes de pago, que permitan mantener en todo momento una distancia mínima de 1.5m entre el operador de isla y el cliente. Asimismo, es recomendable que implemente facturación electrónica, de tal forma de minimizar todo tipo de contacto.

En la medida de lo posible dote de gel antibacterial a sus clientes al finalizar el proceso de venta.

ANEXO N°1

Ficha de Sintomatología COVID-19		
Declaración Jurada		
He recibido explicación del objeto de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad:		
Empresa o Entidad Pública:	RUC:	
Apellidos y Nombres:		
Área de Trabajo	DNI	
Dirección:	Número(celular)	
En los últimos 14 días calendario he tenido alguno de los síntomas siguientes:		
	SI	NO
1.- Sensación de alza térmica o fiebre		
2.- Tos, estornudos o dificultad para respirar		
3.- Expectoración o flema amarilla o verdosa		
4.- Contacto con persona(s) con un caso confirmado de COVID-19		
5.- Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles)		
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°2 de Resolución Ministerial 239-2020-MINSA de 28.04.2020

Nota:

De acuerdo a lo indicado en la Resolución Ministerial 239-2020-MINSA de fecha 28.04.2020, ítem VI.1, se deberá elaborar un “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”. Ver dicho ítem para más detalle, sobre el contenido, aprobación y difusión del mencionado Plan.