

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID-19

Para Grupo Milla, es muy importante la salud y el bienestar de todos sus colaboradores y sus familias, por lo anterior, y dada la contingencia de la pandemia covid-19, se ha elaborado el siguiente protocolo con el objetivo de fundar estrategias que permitan gestionar preventivamente este riesgo a todos los colaboradores de la empresa, garantizando que todo el personal que ingrese a laborar, incluyendo a los contratistas, reciban la información respectiva frente al tema y se tomen medidas de mitigación del mismo.

JUSTIFICACIÓN

Los coronavirus, son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir gripe, las cuales son clasificadas como leve, moderada o grave. Dichos virus causan enfermedades que van desde el resfriado común, hasta enfermedades más graves de tipo respiratorio con síntomas como la tos, fiebre o sensación de falta de aire.

OBJETIVOS GENERALES

- Disminuir el contagio por COVID-19 en todos los empleados de Grupo Milla, a través de la implementación del protocolo de prevención que le permite a la organización, propiciar ambientes de trabajo más seguros y saludables.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Disminuir el riesgo de contagio con el virus COVID-19, a través de información permanente.
- Capacitar a todos los líderes de proceso frente al tema y de la responsabilidad que adquieren frente al personal que tienen a su cargo.
- Establecer y aplicar medidas de detección de síntomas y seguir los protocolos establecidos.

ALCANCE

Este programa va dirigido a todo el personal de Grupo Milla

MARCO CONCEPTUAL

PROTOCOLO: Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos que deben cumplir.

VIRUS: Definido como veneno o toxina. Se trata de una entidad biológica que cuenta con la capacidad de auto replicarse, al utilizar la maquinaria celular. Un virus está formado por una cápside de proteínas que envuelve al ácido desoxirribonucleico (ADN o ARN).

LIMPIEZA: La limpieza es la acción y efecto de eliminar la suciedad de una superficie mediante métodos físicos o químicos.

DESINFECCIÓN: Eliminación de los gérmenes que infectan o que pueden provocar una infección en un cuerpo o un lugar.

COVID-19: Pertenece a una familia de virus que causan enfermedades, que van desde el resfriado común, hasta enfermedades más graves de tipo respiratorio con síntomas como tos, fiebre o sensación de falta de aire.

TRANSMISIÓN: Las infecciones que se transmiten por contacto directo, se propagan cuando un microorganismo causante de enfermedades pasa de la persona infectada a la persona no infectada por contacto físico directo. El contacto directo es tocar o besar.

INFECCIÓN: Microorganismos que invaden el cuerpo y se multiplican en él. Después de invadir el cuerpo del sujeto, los microorganismos deben multiplicarse para producir la infección.

RESPONSABLES DEL PROTOCOLO

Gerencia General:

- Promover los recursos necesarios para la prevención del COVID-19.
- Establecer las políticas y lineamientos de orden administrativo en cuanto a la prevención de la salud de los colaboradores y de los externos.
- **Adoptar horarios flexibles** para los colaboradores con el propósito de disminuir el riesgo por exposición, en horas pico o de gran afluencia de personas en los sistemas de Transporte público, a su vez, permitir una menor concentración de trabajadores en los ambientes de trabajo con el objetivo de lograr una mejor circulación del aire.
- **Autorizar la modalidad de trabajo en casa en los contratos de trabajo para** los colaboradores que recientemente hayan llegado de algún país con incidencia de casos de COVID-19; quienes hayan estado en contacto con pacientes diagnosticados con COVID-19; y para quienes presenten síntomas respiratorios leves, moderados, sin que ello signifique abandono del cargo.
- **Adecuaciones físicas:** De ser necesario autorizar las adecuaciones físicas, barreras físicas, movimiento de oficinas, mantenimiento de equipos. Etc.
- **Garantizar la existencia de agua potable:** Se recomienda el suministro de la misma en termos personales para los empleados, con el fin de evitar el contacto continuo con el dispensador.
- **Cada empleador es responsable** de adoptar las acciones para el efecto y será responsabilidad del
- trabajador cumplir con esta medida, con el fin de que esta sea efectiva en términos del aislamiento social preventivo.
- **Disminuir el número de reuniones** presenciales o concentración de varias personas en espacios reducidos de trabajo y con baja ventilación, para reducir el riesgo de contagio de enfermedades respiratorias y COVID-19 por contacto cercano.
- **Evaluar la ubicación geográfica** según la cercanía de la sede para cumplir con las funciones y evitar una mayor exposición de la persona.

Líderes de proceso

- Garantizar la socialización y entendimiento de los protocolos a todo el personal que tiene a cargo.
- Hacer seguimiento y acompañamiento en la identificación del estado de salud todo el personal que tiene a cargo.
- Hacer seguimiento y vigilancia del cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad establecidos por la empresa a todo el personal que tiene a cargo.

Los colaboradores

- Cumplir sin ninguna excepción con los protocolos establecidos por la empresa.
- Informar inmediatamente por medio de los canales dispuestos para tal fin (CoronApp, WhatsApp corporativo, correo electrónico, intranet, etc.), en caso de presentarse síntomas de enfermedades respiratorias.
- Diligenciar la encuesta de riesgo de salud que la empresa ha dispuesto.
- Acatar las disposiciones establecidas por la empresa de los horarios escalonados y el trabajo desde casa.
- Al ingresar a las instalaciones facilitar la toma de temperatura.
- El uso de tapabocas es obligatorio en las instalaciones de Grupo Milla y en el horario laboral.
- Hacer uso de los Elemento de Protección personal que la empresa le asignara de acuerdo a su cargo (ver anexo 2).
- En el trayecto hogar –empresa lo deberán hacer con ropa diferente al uniforme, al llegar a las instalaciones de la empresa y pase por el punto de desinfección donde podrá desinfectar sus manos, cambiar su tapabocas y desinfectar la suela de los zapatos podrá cambiarse por su uniforme.
- Lavarse constantemente las manos con agua y jabón durante 40 segundos y evitar tocarse los ojos, nariz y boca sin habérselas lavado.

- Cuidar su salud y la de sus compañeros, manteniendo el lugar de trabajo limpio y una distancia de (2) metros.
- Evitar los saludos de beso, abrazo o de manos.
- Taparse la boca al momento de toser o estornudar y botar el pañuelo desechable inmediatamente después de usarlo, si no hay un pañuelo disponible, realizar estas acciones tapándose con la parte interna del codo, de usar las manos para tapar el estornudo lavarse las manos inmediatamente
- Mantener una distancia de al menos dos **(2)** metros entre las personas.
- Asistir a las capacitaciones y acatar las medidas de prevención en COVID-19, dadas por entidades públicas y la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), el incumplimiento al respecto, se considerará violación a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme al artículo 91 del Decreto Ley 1295 de 1994.
- Evitar áreas o lugares con aglomeración en los que se pueda interactuar con personas enfermas.
- Hacer uso de los comedores de acuerdo a los horarios establecidos y a la difusión de aforo en cada uno.
- Hacer uso de las escaleras y los pasillos de sentido único a fin de disminuir el contacto de persona a persona de frente.
- El personal que cumpla funciones en área de atención a clientes (por ejemplo: Asesores comerciales, cajeros, Asesores técnicos, etc.) deberá utilizar durante su labor tapabocas que cubra boca y nariz y utilizar el gel desinfectante para su desinfección permanente, en lo posible se recomienda realizar el lavado de manos con agua y jabón.
- Cumplir los protocolos definidos de interacción con proveedores y clientes. En particular, se deberá usar siempre el tapabocas y tener en cuenta el protocolo de lavado de manos, distanciamiento social, lugares, protocolo de etiqueta respiratoria, entre otros.

COPASST

Se deberá promover la generación de capacidades para afrontar el COVID-19 en los equipos de liderazgo, **COPASST**, comité de convivencia, comité de seguridad vial y brigada de emergencia, para que desde la confianza con los equipos de trabajo se promueva también en los trabajadores y así poder hacer seguimiento de:

- Desarrollará actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares de trabajo.
- Realizará campañas de prevención frente al COVID-19
- Vigilará el desarrollo de las actividades, de acuerdo al lineamiento de los protocolos y promoverá su divulgación y observancia.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- **Manejo del Riesgo:** Adopción del protocolo para el manejo de situaciones de detección de un caso de COVID-19 en un trabajador o cliente, según lo establecido en la resolución 666 del 2020.
- Se debe identificar el riesgo individual de los trabajadores con mayor riesgo de complicaciones por COVID-19 (mayores de 60 años, enfermedades cardiovasculares y respiratorias crónicas, diabetes, insuficiencia renal, inmunosupresión o consumo de medicamentos inmunosupresores, trasplantados, cáncer en tratamiento, enfermedades autoinmunes, obesidad o mal nutrición, embarazadas y fumadores).

Por tal razón se deberá realizar la encuesta de riesgo de salud individual aplicada una sola vez, la cual sirve para medir el riesgo de vulnerabilidad de los colaboradores antes de empezar a trabajar, el colaborador deberá ingresar a la URL creada por la ARL y llenar la encuesta.

https://sura.az1.qualtrics.com/jfe/form/SV_aXgXru763zghtYh?sector=Q09NRVJDSU8=&idEmpresa=OTAxMTYxMTcz&nitEmpresa=901161173&mail=seguridad.salud@andar.com.co

- Se debe hacer un reporte diario de síntomas y condiciones de salud y la empresa debe adoptar un mecanismo diario orientado a controlar que todas las personas que entren a sus instalaciones se encuentren libres de síntomas de COVID-19 y que no tengan contactos estrechos con pacientes contagiados o que tengan nexos epidemiológicos

que impliquen un riesgo de contagio. Por tal motivo se deberá ingresar a la URL creada por la ARL y llenar la encuesta que allí se encontrara.

- https://sura.az1.qualtrics.com/jfe/form/SV_87Fdd15spkfHEgd?sector=Q09NRVJDSU8=&i dEmpresa=OTAxMTYxMTcz&nitEmpresa=901161173&mail=seguridad.salud@andar.com.co
- Se Garantizará la toma diaria de temperatura de los trabajadores, clientes y proveedores que ingresen a las instalaciones, diligenciando una encuesta individual diaria. Y no se permitirá el ingreso a las instalaciones a aquellos empleados, clientes o proveedores que presentan fiebre mayor a 37.8 grados. Se les dará todas las indicaciones a seguir.
- Se liderará en compañía de los líderes de proceso y con la ayuda de la tecnología dispuesta en la empresa llevar un registro de contactos con los clientes y proveedores con dirección y teléfono, que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso en que algún trabajador salga positivo para COVID-19 de modo que se puedan rastrear los contactos.

Procedimientos operativos generales

Prevención Primaria: Se divulgará el protocolo a todos los niveles de la organización, los líderes de los procesos recibirán información específica en los contenidos de los protocolos e implementación de los controles del mismo, de la misma manera se informará que estos protocolos han sido contemplados en el Reglamento Interno de Trabajo y el no cumplimiento acarreará sanciones

Plan de Comunicación: Grupo Milla, ha definido un plan de comunicación y unos canales de comunicación con todos sus empleados, clientes y proveedores tales como (WhatsApp corporativo, correos electrónicos, link página web, carteleras).

La alta dirección y demás líderes competentes serán quienes definan el alcance de la comunicación e identificar a las personas responsables de mantener viva y actualizada la comunicación.

En estos canales se podrán abordar entre otros las preguntas y preocupaciones del personal o incluso de los clientes, en cuanto a la situación que hoy se afronta.

Se difundirán las líneas de atención en la ciudad para la prevención y diagnóstico del C19.

Se difundirán los protocolos de Bioseguridad establecidos.

Prevención secundaria: Detección de síntomas ya sea por gripa común o por síntomas relacionados con el COVID-19. Al mínimo síntoma respiratorio de sospecha de infección (tos, fiebre o sensación de falta de aire), y si se ha viajado a una zona de riesgo o se ha estado en contacto con una persona diagnosticada, se deberá avisar al teléfono **123 o 321-8533928**.

Hasta que intervengan las autoridades competentes de salud, deberán extremarse las medidas de higiene respiratoria (mascarilla o tapado de boca al toser), lavado de manos, y distanciamiento social mínimo a (2) metros (evitar contacto o cercanía a otras personas) y ejecutar el contrato de trabajo en modalidad de trabajo en casa. Se deberá llevar mascarilla (si se dispone de ella).

Principios básicos para evitar el contagio Covid-19

- 1. SI ESTAMOS ENFERMOS NOS QUEDAMOS EN CASA**
- 2. TENEMOS HÁBITOS DE HIGIENE Y DE CUIDADO PERSONAL ACORDES CON LOS LINEAMIENTOS DE LAS AUTORIDADES SANITARIAS**
- 3. APLICAMOS DE FORMA PERMANENTE Y CONSCIENTE EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL.**

Desarrollo de Principios básicos y recomendaciones para prestación de servicios en todos los procesos y para todos los colaboradores.

1.Facilitar la posibilidad de la modalidad de trabajo en casa del contrato de trabajo:

Con el propósito de disminuir el riesgo por exposición, en horas pico o de gran afluencia de personas en los sistemas de transporte público, o concentración en la empresa. Tendremos horarios flexibles y/o escalonados para los empleados y la administración de la empresa definirá y comunicara que empleados podrán realizar sus funciones eficientemente desde casa.

Empleados mayores de (60) años que puedan trabajar desde su casa.

Empleados con dificultad para el cuidado de sus hijos menores, ya que los establecimientos educativos, como jardines y colegios se encuentran cerrados.

Empleados que tengan a su cargo un adulto mayor.

2. Si estamos enfermos nos quedamos en casa:

Si el empleado presenta alguno de los siguientes síntomas, deberá informarle a su jefe inmediato y al responsable de SST y quedarse en casa hasta recuperarse.

Fiebre de difícil control, mayor a 37.8 grados por más de 3 días, Tos, Dificultad para respirar, Fatiga, Secreciones nasales, Malestar general, Dolor de garganta, Diarrea.

Si has estado en contacto durante los últimos 14 días con alguna persona a quien le sospechen o le hayan diagnosticado coronavirus.

Si nos han diagnosticado con alguna de las siguientes enfermedades: Hipertensión, diabetes, obesidad mórbida, enfermedades autoinmunes, inmunosupresión, enfermedad pulmonar crónica, fallas cardíacas. Debemos comunicarlo a la persona encargada de seguridad.salud@andar.com.co quien en compañía del médico laboral, la EPS y la ARL nos hará las recomendaciones que debemos seguir.

En cualquier caso, debe ser informado el jefe inmediato y al equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3. Medidas al ingresar y salir del Hogar:

Al salir de nuestra casa hacia el trabajo utilizaremos ropa, y zapatos diferentes al uniforme preferiblemente pantalón largo y camisa o chaqueta de manga larga, llevamos el uniforme y los zapatos que usaremos en el trabajo en una bolsa guardado al interior de un maletín limpio.

En el transporte público utilizaremos guantes o llevamos pañuelos desechables, usémoslo para cubrir los dedos al tocar las superficies. Para desechar los guantes los depositaremos en el lugar destinado para los residuos biosanitarios.

Entreguemos el dinero completo para el pago de servicios público, si debemos recibir devuelta hagámoslo en una bolsa hermética, al llegar a casa la debemos desinfectar.

Al subirnos a nuestro vehículo particular después de varios días de estar parqueado abrimos las puertas y permitimos que se ventile durante unos minutos antes de ingresar.

Desinfectamos manijas de puertas, volantes, palanca de cambios, hebillas del cinturón de seguridad, radio, etc. Hagámoslo una primera vez y repitámoslo cuando sea pertinente.

Si nuestro vehículo es motocicleta o bicicleta, desinfectamos el manubrio, casco, gafas, guantes, etc.

De regreso a nuestra casa, al ingresar quitémonos los zapatos, en lo posible no los ingresamos a nuestra residencia de lo contrario lavemos la suela con agua y jabón o algún líquido desinfectante.

Cambiémonos la ropa, inmediatamente la depositamos en un recipiente con abundante agua y jabón. Después debemos bañarnos.

Debemos lavarnos las manos mínimas durante 40 segundos, con abundante agua y jabón.

3.Control al ingresar al lugar de trabajo:

Portería de ingreso. El tapabocas es de uso obligatorio, es importante que el tapabocas utilizado para trabajar en la empresa, sea distinto al utilizado para el desplazamiento a casa. Esta medida aplica para empleados, contratistas y proveedores. Si los clientes al ingresar no tienen, se les dará uno desechable, y en caso de que tengan se sugiere cambio para el ingreso.

Los empleados deben lavarse las manos al ingreso, los productos no estarán en la pared, los entregara cada responsable.

Los empleados, clientes, contratistas y proveedores encontraran producto para desinfección de suelas de los zapatos.

En el recipiente de residuos rojos ubicado en portería, deposite los tapabocas desechables, pañitos, guantes y demás elementos que puedan estar contaminados con residuos biosanitarios.

4.Medidas en el lugar de trabajo

Debemos lavarnos las manos mínimas durante 40 segundos, con abundante agua y jabón, al ingresar y cada dos horas durante la jornada laboral, así como Antes y después de ingerir alimentos. **(Ver ANEXO 1: Instructivo para el lavado de las manos)**

A los empleados nos proporcionaran los elementos de protección personal EPP según las necesidades de nuestro cargo, los cuales debemos usar sin ninguna excepción.

Ante la política de la empresa de contribuir con el medio ambiente, no se debe promover el uso de utensilios desechables, para ello cada colaborador cuenta con un pocillo el cual debe ser de uso personal.

Evitemos compartir implementos de trabajo como (celulares, lapiceros, teléfono, equipos de cómputo), y limpiar los propios con regularidad mínimo 3 veces al día.

Al ingresar a nuestro puesto de trabajo lo encontraremos desinfectado, sin embargo, nos recomiendan que limpiemos las superficies del escritorio, teléfono, celular, teclado, entre otros mínimos 3 veces al día con el Kit de desinfección personal según sean las necesidades de nuestro cargo.

Todos los contratistas que laboran en nuestras instalaciones deberán usar los EPP sin excepción.

Permitamos la ventilación de las oficinas, con puertas y ventanas abiertas.

El horario para el almuerzo en los comedores asignados iniciará a partir de las 11:30 a.m. hasta las 2:00 p.m., la cantidad de personas es distinta para cada comedor, la capacidad del comedor de cada sede estará publicado, manteniendo la distancia de 2 metros.

Por la salud y seguridad de todos, será interrumpido el servicio de café. Mantengámonos hidratados haciendo uso de nuestro termo o vaso personal.

Utilizar al máximo las escaleras y los pasillos de sentido único a fin de disminuir el contacto de persona a persona de frente.

5. Aplicamos de Forma permanente y consiente el distanciamiento social:

Mantendremos una distancia mínima de dos (2) metros, al salir de casa, en el transporte público, entre compañeros de trabajo, clientes, contratistas y proveedores.

Evitamos los saludos de mano, abrazos y besos entre compañeros de trabajo, clientes y proveedores.

Evitemos encuentros o reuniones con los compañeros de trabajo, guardemos siempre la distancia indicada.

Las reuniones laborales no deberán ser de más de (3) personas, guardando siempre (2) metros de distancia entre cada persona, las demás reuniones se harán bajo las herramientas tecnológicas que serán comunicadas a todo el personal.

Se cancelan los viajes no esenciales a otras ciudades.

Se prohíbe el ingreso a las instalaciones de la empresa a: visitas personales, vendedores de alimentos, domicilios, cobradores y en general cualquier persona diferente a empleados, clientes contratistas y proveedores corporativos.

La recepción de facturas, o documentos la hará el anfitrión o vigilante de cada sede, los mismos deberán estar muy bien marcados para la persona a quien se le debe entregar. Esto con el fin de que personas diferentes a la operación circulan por la organización.

Los documentos internos que se deben entregar en otras oficinas se deberán ubicar en un sitio demarcado en cada oficina especificando a quien va dirigido y quien lo manda.

El personal de servicios generales recogerá 2 veces al día estos documentos y los entregará a su destinatario.

Se habilitará hasta el 50% del área de parqueadero para los vehículos, permitiendo que exista espacio suficiente entre cada vehículo. Estos deben estar previamente señalizados.

6.Tomo Temperatura Corporal:

Al momento de ingresar y salir del concesionario, se realizará la toma de temperatura a todo el personal siguiendo las instrucciones:

La persona que tomara la temperatura debe utilizar los Elementos de Protección Personal definidos (Tapabocas convencional y guantes).

Evitar saludar de manos, con besos o abrazos a la persona a atender.

Registrar los datos del trabajador en la planilla de control (documento de identidad, nombre y apellidos completos, fecha y hora)

La persona encargada de tomar la temperatura se ubicará al lado del trabajador que va a ingresar, manteniendo una distancia de separación equivalente a un brazo extendido. No ubicarse de frente del trabajador.

Se debe asegurar que la zona de la piel (área de la sien o zona lateral de la frente) donde se va a medir la temperatura, no esté húmeda o con agua, no esté sucia (polvo, manchas de grasa rastros de maquillaje, entre otros), para así tener datos reales de la toma.

Si es evidente que el trabajador presenta sintomatología respiratoria (está presentando estornudos, tos o secreción nasal) no efectuar la medición. Si no trae tapabocas solicítelos usar uno e informemos al encargado de SST para reportar a la EPS a la cual se encuentre vinculado.

Si el trabajador aparentemente esta asintomático, proceda a medir la temperatura, aproximando el visor del termómetro a la piel de la parte lateral de la frente, sin llegar a pegarla a la piel (2 cm de distancia), operamos el Termómetro y leemos el valor que indica el visor. El termómetro debe ser desinfectado después de cada medición.

Registramos el valor obtenido en la platilla de control.

Si la temperatura es de 37,8°C o superior, remitimos la información al encargado de SST para reportarlo a la ARL y EPS. Esta persona no podrá ingresar al concesionario y deberá auto aislarse para cumplir con las indicaciones médicas.

Los empleados que se encuentren trabajando desde casa, al iniciar y finalizar la jornada, deberán tomarse la temperatura y reportarlo a seguridad.salud@andar.com.co con copia a su jefe directo.

7. Reforzar procedimientos diarios de limpieza y desinfección:

Además de los aseos diarios, realizar retoques constantes de limpieza y desinfección en superficies que tienen contacto directo con personas. Ejemplo: Teléfonos, escritorios, perillas de puertas, grifos, lavamanos, pasamanos, barandas, ascensores, sillas, mesas de comer, tomas de luz, controles de televisores, aires acondicionados, entre otros.

Revisar constantemente y mantener surtidos los dispensadores de toallas y jabones de manos para el uso de los usuarios.

Revisar constantemente las papeleras de residuos y evitar su acumulación. Lavar y desinfectar las papeleras diariamente.

Limpiar y desinfectar de forma inmediata cualquier tipo de derrame biológico ocurrido en el área asignada.

En los aseos profundos, realizar la limpieza de todas las áreas con agua y detergente, incluyendo paredes y puertas utilizando en lo posible las ayudas mecánicas: Haraganes y estregadores verticales.

Lavar y desinfectar los guantes de seguridad y los implementos de aseo después de cada actividad.

8. Comercialización vehículos, bienes, partes, piezas, repuestos y accesorios

La compañía se encuentra en proceso de promoción de venta de vehículos o bienes nuevos puedan ser adquiridos a través del modelo de comercio electrónico y la posibilidad de adelantar video conferencias para su muestra y el procedimiento de las entregas se realizará con el menor contacto personal posible (considerando las medida de distanciamiento social).

Se establecen controles para el acceso de clientes, o de ser el caso con (cita previa) en la cual es explicada antes de su llegada cual es el protocolo de desinfección por el que debe pasar, con el propósito de visitar las instalaciones de exhibición y venta, teniendo en cuenta las condiciones de los lugares a los cuales puedan acceder, asegurando el distanciamiento social y evitando aglomeraciones.

Se limita la manipulación y prueba de los vehículos en demostración y de clientes, las partes, piezas o repuestos, una vez finalice la visita y/o exhibición, y se incluye dentro de los protocolos por proceso la limpieza y desinfección del mismo, de forma inmediata.

La compañía se encuentra en proceso de promoción de venta, trámites de cotización, desembolsos y créditos de manera virtual con los clientes.

La compañía habilita el servicio de recogida y entregas a domicilio, cumpliendo con los requisitos de higiene y establece un protocolo para desinfección de vehículos el cual aplica para la recepción y entrega a cliente final.

9. Protocolo para la desinfección de vehículos:

Aplica para recepción de vehículos en taller, pruebas de ruta, entregas presenciales y a domicilio de vehículos nuevos, usados, buses & camiones a clientes y proveedores.

Lave sus manos con agua y jabón o con gel a base de alcohol en presencia del cliente.

Abra las puertas del vehículo y permita que ventile el aire un par de minutos antes de subirse

Limpie con liquido desinfectante las áreas de contacto básicas del vehículo como:

- timón
- palanca de cambios
- manijas de las puertas
- Carteras
- cinturones de seguridad
- controles de las ventanas, seguridad y aire acondicionado
- pantallas de infoentretenimiento

Instale el protector de asiento, protector del volante, palanca de cambios y tapetes plásticos para recepción del vehículo en taller y pruebas de ruta

Repita la higiene de las manos con agua y jabón una vez finalizado el proceso de limpieza o con gel a base de alcohol.

10. Protocolo actividad comercial de vehículos nuevos, usados, buses y camiones

Al gestionar los leads por los diferentes canales ofrézcale las facilidades que tenemos para que compre el vehículo desde la comodidad de su casa (firma de documentos y peritaje a domicilios, pagos electrónicos, prueba de ruta a domicilio, entrega del vehículo en su lugar de

preferencia, cuénteles que contamos con todos los protocolos preventivos emitidos por la OMS pensando en su bienestar y el de nuestro equipo.

Si el cliente acepta agendar una cita, compártale la tarjeta de presentación del asesor asignado quien se encargará de guiarlo en su proceso de compra.

El día de la visita desplácese al lugar de encuentro con el cliente y asegúrese de llevar los elementos de protección obligatorios como tapabocas, gel a base de alcohol y mantenga la distancia de **(2) metros**, si la cita se da en la vitrina aplique el mismo procedimiento de

mantener la distancia, si el cliente no trae tapabocas ofrézcale uno, indíquele donde queda el punto de desinfección y explíquele como desinfectar sus manos y zapatos.

Al momento de hacer la presentación 360° del vehículo solicítele al cliente sentarse en el puesto del conductor cruce a la puerta del pasajero y desde afuera de las explicaciones técnicas y responda las inquietudes del funcionamiento del vehículo. Recuerde mantener el principio de distanciamiento social.

Si es necesario realizar firma de documentos, marque con un resaltador de color donde es necesario que el cliente firme, para evitar la proximidad, tenga disponible un lapicero de préstamo para clientes y desinfectelo antes y después de ser utilizado.

Ofrezca al cliente renovación virtual de pólizas y seguros, indicándole que recibimos documentos como cédula y tarjeta de propiedad por WhatsApp, y para las compañías de seguros (Allianz, SURA, Mapfre) cuentan con inspecciones a domicilio.

Al finalizar el proceso de asesoría, desinfecte la superficie de su puesto de trabajo y todos los elementos manipulados por el cliente, y lave sus manos con abundante agua y jabón.

En la recepción de vehículos usados se incluirá una desinfección completa al vehículo antes de ponerlo en la zona de exhibición, al momento de enseñárselo a un cliente interesado, el asesor deberá repetir el "protocolo de desinfección para uso de vehículos" garantizando que lo deja en óptimas condiciones.

11.prueba de ruta

Lave sus manos con gel a base de alcohol delante del cliente para darle un parte de tranquilidad.

El asesor o quien utilice el vehículo para la prueba de ruta debe garantizar que fue aplicado el "Protocolo de desinfección para el uso de vehículos" en presencia del cliente.

El asesor debe ir en el puesto del pasajero de atrás (en diagonal al cliente) garantizando la distancia.

Asegúrese de llevar todas las herramientas que pueda necesitar (datafono, contenido digital para compartir por WhatsApp, Tablet con portafolio de vehículos completo, solicitudes de crédito físicas y en formato digital para entregar al cliente por correo electrónico si él lo desea) Asegúrese de desinfectar los implementos antes y después de ser utilizados.

12. Entrega del vehículo a cliente:

Reciba al cliente conservando una distancia de **(2) metros** omitiendo cualquier saludo que involucre contacto físico. Si la entrega es en el concesionario cuando concrete la cita telefónicamente Indíquelo que al ingreso del concesionario habrá un punto de desinfección y explíquelo como desinfectar sus manos y zapatos, este atento a su llegada para poder orientarlo, en caso de que el cliente no tenga tapabocas ofrézcale uno.

Si el vehículo es entregado a domicilio en el lugar de preferencia del cliente aplique exhaustivamente el "Protocolo de desinfección para el uso de vehículos".

Lave sus manos con gel a base de alcohol delante del cliente para darle un parte de tranquilidad.

Explíquelo el proceso de limpieza que se llevó a cabo para entregarle el vehículo en óptimas condiciones, y realice explicación de las funcionalidades del vehículo desde afuera en la puerta del pasajero, una vez finalizada la entrega repita la higiene de las manos con gel a base de alcohol.

13. Protocolo para el mantenimiento y reparación de vehículos:

13.1. Recepción del vehículo:

Reciba el cliente conservando una distancia **(2) metros**, preséntese ante el cliente omitiendo cualquier saludo que involucre contacto físico. Indíquelo donde queda el punto de desinfección y explíquelo como desinfectar sus manos y zapatos, en caso de que el cliente no tenga tapabocas ofrézcale uno.

Lave sus manos con gel a base de alcohol delante del cliente y utilice guantes de nitrilo, uno por cada vehículo recibido, antes de iniciar la inspección de la razón técnica del vehículo siga al detalle las instrucciones del "Protocolo de desinfección para el uso de vehículos"

Reciba los clientes en las zonas destinadas para recepción en cada sede (recepción o central de atención) en caso de llegar un cliente mientras se encuentra otro en proceso de atención,

Solicítele que espere en su vehículo, si el cliente insiste en bajarse, diréjelo a la sala de espera exterior o interior con un aforo máximo de 5 personas.

13.2. Cuidados durante el trabajo:

Mantenga dentro de lo posible ventilado el vehículo en el que se encuentra trabajando

Utilice sus propias herramientas de trabajo, evite compartir elementos como lapiceros y otros

Al realizar el control de calidad del vehículo, desinfecte todas las zonas de contacto antes y después de la prueba de manejo, para esta actividad se permite solo un técnico.

Para la ejecución de los servicios de mecánica y colisión ejecute al 100% el Clear Mechanic o EHVC como canal de información para indicarle al cliente autorización de trabajos y avances a través de fotos y videos.

Al momento de recoger los repuestos en mostrador, recuerde mantener la distancia **de (2) metros** y lave sus manos con agua y jabón o con gel y alcohol después de haber recibido el paquete.

Una vez finalice el trabajo realizado al vehículo, asegúrese de desinfectarlo correctamente en las áreas de mayor exposición como volante, la palanca de cambios, los cinturones de seguridad, las manijas de las puertas, los controles de las ventanas, los controles del aire acondicionado, los controles y pantallas de infoentretenimiento y seguridad. Si el cliente compró el paquete de desinfección permita que el proveedor de lavado de cada sede realice el procedimiento.

13.3. Entrega del vehículo a cliente:

Reciba el cliente conservando una distancia **(2) metros**, preséntese ante el cliente omitiendo cualquier saludo que involucre contacto físico. Indíquele donde queda el punto de desinfección y explíquele como desinfectar sus manos y zapatos, en caso de que el cliente no tenga tapabocas ofrézcale uno.

Lave sus manos con gel a base de alcohol delante del cliente para darle un parte de tranquilidad.

Retire los elementos de protección del vehículo y explíquele el proceso de limpieza que se llevó a cabo para entregarle el vehículo en óptimas condiciones, junto con la explicación de trabajos realizados. Repita una limpieza rápida delante del cliente para darle tranquilidad.

Asegúrese de tener en el interior del vehículo el "Kit de desinfección personal para el cliente"

Si el vehículo es recogido o entregado a domicilio en el lugar de preferencia del cliente aplique exhaustivamente el "Protocolo de limpieza para el uso de vehículos".

14. Ventas de repuestos en mostrador /domicilio:

Al momento de recibir repuestos de proveedores se deberá desinfectar los mismos con una solución desinfectante

Al momento de la entrega de repuestos el vendedor y/o bodeguero debe contar con tapabocas y disponibilidad de gel a base de alcohol, en caso de pago en caja, el cajero debe disponer de los mismos elementos de protección personal.

Reciba el cliente conservando una distancia **(2) metros**, preséntese ante el cliente omitiendo cualquier saludo que involucre contacto físico. Indíquele donde queda el punto de

desinfección y ofrézcale gel a base de alcohol, explíquelo como desinfectar sus manos y zapatos, en caso de que el cliente no tenga tapabocas ofrézcale uno.

Lave sus manos con gel a base de alcohol delante del cliente para darle un parte de tranquilidad.

Al realizar la entrega del repuesto garantice la distancia y coloque el repuesto sobre una superficie para evitar el contacto con el cliente.

Solicítele al cliente realizar el pago en la manera de lo posible por medio electrónico, compártale el código QR.

Si la entrega del repuesto es a domicilio, conserve la distancia de **(2) metros** al llegar al punto de entrega, si el pago es en efectivo no lo reciba en su mano solicite al cliente que lo cuente en su presencia y que lo deposite en una bolsa hermética, al terminar el domicilio lave sus manos con agua y jabón, en caso de no tener un baño cerca, utilice gel a base de alcohol.

14.1 Recepción de mercancía

Desinfecte la mercancía antes de ser manipulada por la persona que recibe de la siguiente manera

Deberá realizarse con producto desinfectante que no deteriore las partes metálicas del producto.

Para el proceso de desinfección deberá realizarse atomizando todo el contorno de la mercancía con el insumo entregado

15. CONTACT CENTER

15.1 Agendamiento de citas

Si el cliente solicita información para el agendamiento de cita en taller o visita a la vitrina, se le debe indicar que Grupo Milla, pensando en el bienestar de sus clientes y colaboradores, implementó algunas recomendaciones de la OMS.

Asistir solo de ser posible

Evitar saludar de mano

Recomendar una distancia de **(2) metros** dentro del concesionario.

Es necesario el uso del tapabocas dentro de las instalaciones, si no lo tiene, le daremos uno desechable.

Cada sede cuenta con una zona de desinfección donde puede acceder a desinfectante o gel a base de alcohol para limpiar sus manos, las suelas de sus zapatos y cualquier maletín o paquete que tenga al momento de ingresar.

Si llega antes de la hora de su cita, por favor esperar en el vehículo.

Se modifica el tiempo de recepción del vehículo de 30 a minutos a una hora y se le informa al cliente en el agendamiento de la cita para que llegue a las instalaciones en el horario asignado.

15.2 OFERTA DE SERVICIOS ADICIONALES

Cuéntele al cliente los servicios que el concesionario le ofrecen pensando en su bienestar y comodidad.

Conocimiento y prueba de ruta a domicilio sujeto a disponibilidad del vehículo.

Peritaje del vehículo actual a domicilio

Contamos con canales virtuales para realizar cotización del vehículo y viabilidad de crédito.

Pagos en línea






Recogida y entrega del vehículo en su lugar de preferencia.



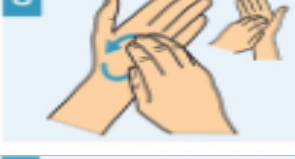


Servicio de desinfección del vehículo

Renovación virtual de pólizas y seguros

ANEXOS

ANEXO 1: Instructivo para el lavado de las manos, mínimo durante 40 segundos, con abundante agua y jabón.

DESCRIPCIN	ILUSTRACIÓN
Mójese las manos.	
Aplique suficiente jabón para cubrir toda la superficie de las manos.	
Frótese las palmas de las manos entre sí.	
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.	
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.	

<p>Frótese el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta manteniendo unidos los dedos.</p>	<p>6</p> 	
<p>Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, fróteselo con un movimiento de rotación y viceversa.</p>	<p>7</p> 	
<p>Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de la rotación, y viceversa.</p>	<p>8</p> 	
<p>Enjuéguese las manos con abundante agua.</p>	<p>9</p> 	
<p>Séquese las manos con una toalla de un solo uso.</p>		

ANEXO 2: Instructivo para el uso adecuado del tapabocas

USO ADECUADO DEL TAPABOCAS



CON BANDAS PARA LAS OREJAS:

Agarra este tapabocas por las bandas elásticas, pon una alrededor de una de tus orejas y luego la otra alrededor de la del otro lado.



CON LAZOS O CORREAS:

Son con lazos o correas hechas de tela en la parte superior e inferior. Toma el tapabocas de los lazos superiores, ponlo alrededor de la parte posterior de la cabeza y amárralos para unirlos. Haz lo mismo con los lazos inferiores.



CON BANDAS ALREDEDOR DE LA CABEZA:

Sujeta el tapabocas frente a tu cara, jala las bandas elásticas por encima de la parte superior de tu cabeza y ponlas alrededor de ésta.



AJUSTA LA PIEZA QUE VA EN LA NARIZ:

Cuando el tapabocas esté en su lugar, usa el dedo índice y el pulgar para pellizcar la parte flexible de su borde superior, alrededor del puente de la nariz.



AJUSTA EL TAPABOCAS EN TU CARA Y DEBAJO DE TU BARBILLA:

Cuando el tapabocas esté asegurado, acomódalo para que te cubra la cara y la boca, de modo que el borde inferior quede debajo de tu barbilla.



QUÍTATE EL TAPABOCAS CON MUCHO CUIDADO:

Retíralo solamente tocando los bordes, las correas, los lazos, las ataduras o las bandas. No toques la parte frontal debido a que podría estar contaminada.



BOTA EL TAPABOCAS DE FORMA SEGURA:

Los tapabocas están diseñados para usarse una sola vez. Cuando te lo quites, debes ponerlo dentro de una bolsa plástica, amarra para cerrarla y luego arrójala al cubo de la basura.



LÁVATE LAS MANOS OTRA VEZ:

Una vez que hayas desechado el tapabocas de forma segura, lávate las manos nuevamente para asegurarte de que no se hayan contaminado al tocar el tapabocas sucio.