Protocolo de higiene y desinfección de áreas comunes de Tecnicentro

Introducción

El orden y la limpieza de un taller hoy en día es un elemento fundamental, muy valorado por los propietarios de vehículos que acuden a estos centros. Al fin y al cabo, es la **imagen que transmite el establecimiento** a simple vista y que puede comunicar seguridad y una buena organización del equipo.

Bien al comenzar, bien al finalizar la jornada, los miembros del equipo deben organizarse para ejecutar estos trabajos, entre los cuales también se debe de tener presente el **mantenimiento adecuado de las herramientas**.

Respecto a las herramientas, **el orden es básico**. Estos elementos no deben estar en un permanente caos que provoque que los técnicos no encuentren lo que necesitan y tengan que estar buscando delante del cliente, lo cual conlleva una importante pérdida de tiempo y una imagen de desorganización.

Estanterías, bancos de trabajo y archivadores deben ser parte del instrumental de trabajo que facilite el que cada cosa tenga su sitio. Aunque esto debe ir acompañado, recuerda el artículo, con la costumbre de devolver limpio todo lo que se utilice.

Asimismo, es importante separar la zona de trabajo de la de **atención al cliente**, que no tiene por qué toparse nada más entrar con el área donde los profesionales ejecutan las reparaciones, ya que siempre da mejor imagen un espacio en el que se le pueda atender con más calma.

Por otro lado, desde TECNICENTRO recuerdan que **reciclar tiene especial relevancia** con los productos de desecho que se generan en los talleres, como baterías, componentes eléctricos y residuos tóxicos, que

Requieren una eliminación especial. Para ello, debe habilitarse un punto al alcance de toda la plantilla que no conlleve ningún tipo de riesgo laboral.

Así, es necesario tener los medios pertinentes para **mantener esta higiene**, por ejemplo, varios uniformes para tener siempre alguno en perfecto estado y transmitir una imagen de limpieza.



Las medidas de protección y seguridad de Tecnicentro Automotriz JJ Limitada

Tecnicentro Automotriz para atender a nuestros clientes siguiendo las medidas de prevención y garantizar así la seguridad de los mismos y de sus trabajadores, ha establecido una serie de **normas de higiene y seguridad**.

Con el objetivo de ofrecer servicios mínimos que den una respuesta rápida a cualquier incidencia en las carreteras, Tecnicentro se ha centrado en extremar las medidas de higiene y desinfección en las instalaciones y entre sus profesionales. Además, ha elaborado unas **directrices para que los clientes** no comprometan su salud ni la de los trabajadores cuando tengan que acudir a un taller durante el periodo de confinamiento.

Para evitar la propagación del coronavirus recomienda que exijan a los clientes el **uso de guantes**, siempre que sea posible. De lo contrario el consejo es lavarse la mano al entrar y salir de las instalaciones, evitando el contacto con zonas comunes, como salas de espera.

También es vital que se recuerde a los clientes la importancia de **mantener la distancia de seguridad** y el uso de las mascarillas. En lo relativo al vehículo, la compañía recomienda que sea el propio conductor el que entre con su vehículo dentro de las instalaciones, donde debe seguir las indicaciones de los técnicos.

En el caso de los vehículos pesados, como camiones o autobuses, se permite que el conductor permanezca en el interior de la cabina durante el tiempo de reparación, o bien puede hacerlo fuera del taller.

La red de talleres también anuncia que los conductores no podrán entrar en los **espacios del taller**, debiendo esperar en la oficina para proteger la salud de clientes y trabajadores, siempre y cuando no se supere el aforo que permite garantizar la distancia de seguridad.

Todas estas normas, anunciadas en nuestro taller, quieren velar por la salud de todos. Por ello, pedimos a todos los conductores que entiendan y cumplan las directrices para proteger su bienestar, su negocio y su empresa. Pero también para que los trabajadores puedan seguir ofreciendo los servicios mínimos establecidos, que son parte esencial para la movilidad en la actual situación de crisis sanitaria

La **desinfección del vehículo** se ha convertido en un servicio vital que los talleres de reparación y mantenimiento deben poner en marcha al recibir en sus centros cualquier coche. Un procedimiento que permite a los empleados trabajar con garantías de seguridad. Pero además de llevarse a cabo al recibir el vehículo, es necesario que los trabajadores realizan el mismo ritual una vez finalizada la reparación, de forma que el **coche se entregue al cliente** sin riesgo de infección.

Como medidas de higiene adoptadas para evitar la propagación del contagio en los talleres de reparación, al recibir un nuevo coche, el primer paso en la **recepción del vehículo** es la limpieza de las llaves del mismo. Tras ello, se procede a **desinfectar las zonas de frecuente contacto** del exterior del vehículo y también del habitáculo, tales como el tirador de la puerta, los botones para subir y bajar las ventanillas, el volante y el salpicadero, la palanca de cambios, el panel de navegación, espejos, etc., es decir, todos los elementos con los que se puede tener contacto en el interior del vehículo.

El siguiente paso es **proteger con film** el volante del coche, el asiento, la palanca de cambios, se cubren las alfombrillas del coche, el freno de manos... para proceder después a la desinfección y purificación completa del aire para eliminar bacterias, hongos y virus mediante el **generador de ozono.**

Objetivos específicos.

Establecer los lineamientos necesarios para la atención a los clientes, en los diferentes centros de servicio de los distribuidores, según sea pertinente y de acuerdo al tamaño, estructura y operación de cada uno de los distribuidores de vehículos automotores. Ayudar a guiar las acciones de protección contra la COVID-19, en los trabajadores y clientes dentro de sus instalaciones, enfatizando las medidas básicas de prevención de infecciones, implementando en sus lugares de trabajo buenas prácticas de higiene y control de infecciones. Alcance. El protocolo aplica para todos los trabajadores de los centros de servicio de los distribuidores de vehículos automotores, para los clientes y proveedores que ingresan a los mismos, para los que atienden foráneamente, y para el personal tercerizado o que presta servicio. Responsables. Serán definidos por cada compañía utilizando un esquema de jerarquía de controles, a fin de seleccionar maneras para controlar los riesgos en el lugar de trabajo, ya sean controles de ingeniería, controles administrativos y prácticas de trabajo seguras, dependiendo del tamaño, estructura y operación de los distribuidores.

Operatividad.

Las agencias de distribuidores de vehículos automotores y afines, a nivel nacional estarían atendiendo los requerimientos de clientes en cuanto a:

Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en taller, mediante cita previamente programada y/o a domicilio, y respetando las restricciones de circulación.

Suministro de repuestos, llantas, lubricantes, baterías y demás productos automotrices, para pedidos solicitados, mediante llamada telefónica o medios electrónicos alternos que se dispongan para este propósito. Estos se estarían entregando en las distribuidoras, en los centros de servicio, a domicilio o por los medios autorizados de encomienda.

Existen al menos 7 medidas de cumplimiento general, que deben ser establecidas para todas las actividades económicas.

1. Distanciamiento o aislamiento de personas. Sensibilización sobre el manteniendo de las distancias de seguridad recomendadas entre personas (entre 1,5 y 2 metros). Sensibilización sobre el tipo de saludo y el contacto físico entre las personas. Creación de estrategias para el uso de lugares o áreas comunes, de reunión o concentración de personas.

2. Normas de etiqueta respiratoria. Son un conjunto de medidas recomendadas para evitar trasmisiones respiratorias de agentes biológicos. Las medidas son:

– Toser y estornudar cubriéndose la nariz y la boca con el ángulo interno del codo flexionado (fosa del codo o cubital).

– Utilizar pañuelos o toallas desechables, y desecharlos tras su uso.

– Depositar los pañuelos o toallas desechables en recipientes con este fin, con tapas de pedal.

– Evitar tocarse la nariz, la boca y los ojos de manera innecesaria.

– Lavarse y desinfestarse las manos antes y después de tocarse la nariz, la boca y los ojos.

– Lavarse las manos de manera frecuente, en especial cuando se han manipulado objetos o se ha tenido contacto con superficies.

– Conversar manteniendo distancias de seguridad, en especial cuando se realice con personas con síntomas respiratorios.

– Evitar saludar de mano, incluso utilizando guantes.

– Evitar tener contacto físico con sus compañeros de trabajo, clientes y proveedores.

– Evitar entrar en contacto con personas sospechosas o con síntomas y signos respiratorios.

– Evitar lugares o espacios con aglomeraciones de personas.

– Informar y buscar ayuda médica si se presentan síntomas o signos respiratorios o si se ha estado en contacto directo con personas sospechosas o con síntomas respiratorios.

– Informar sobre la presencia de personas sospechosas o con síntomas respiratorios, en especial en lugares y centros de trabajo.

3. Lavado de manos. Capacitación sobre la técnica adecuada para el lavado de las manos. Por lo general, se recomiendan la técnica establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS). La duración mínima es de un (1) minuto

– Mojar las manos con agua y jabón.

– Enjabonar muy bien la palma, el dorso, entre los dedos y las uñas.

– Aclarar bien los restos de jabón y si es necesario, repetir el proceso.

– Secar adecuadamente las manos con una toalla de papel. El lavado y desinfección debe de ser frecuente, mientras desarrollan la actividad laboral. La frecuencia debe de ser establecida de acuerdo al tipo de actividad. Capacitación sobre los productos adecuados para el lavado y desinfección de las manos (agua y jabón, alcohol con glicerina, alcohol gel). Estos productos deben de ser suministrados por la persona responsable o el empleador. Los centros y puestos de trabajo deben contar con instalaciones para el lavado de manos que dispongan de agua y jabón, dispensadores de alcohol en gel o en glicerina. El lavado de las manos se realizará de manera obligatoria, antes de colocarse el EPP y después de su retirada. Cuando las manos están visiblemente limpias, la higiene de manos se hará con productos con base alcohólica; si estuvieran sucias o manchadas se hará con agua y jabón antiséptico.

La utilización de guantes nunca exime de realizar un correcto lavado de las manos luego de su retirada. Las uñas deben estar cortas y bien cuidadas. Lavarse o desinfestarse las manos deberá de ser una medida necesaria en las siguientes situaciones:

– Luego de toser o estornudar.

– Antes y después de tocarse o sonarse la nariz.

– Antes y después de utilizar cualquier medio de transporte, en especial si es colectiva o público.

– Antes y después de visitar lugares públicos.

– Antes y después de manipular objetos, desechos sólidos o líquidos, dinero.

– Antes y después de tocar animales o personas.

– Antes y después de comer.

– Antes y después de utilizar los servicios sanitarios.

– Antes y después de la realización del trabajo.

– Durante la realización del trabajo, la frecuencia dependerá del lugar de trabajo y el tipo de actividades y tareas que se desarrollan. Estará definida en cada organización o centro de trabajo.

4. Limpieza y desinfección de objetos y superficies. Aseguramiento de una correcta limpieza de los objetos y las superficies. El procedimiento de limpieza y desinfección de objetos y superficies relacionados con el trabajador se realizará de acuerdo con la manera habitual de limpieza y desinfección del centro de trabajo. Garantizando que la frecuencia esté relacionada con el uso de los mismos. Luego de la limpieza y desinfección los mismos deben de quedar sin humedad. Para la limpieza y desinfección se pueden emplear toallas con desinfectante, agua y jabón o los detergentes y desinfectantes que de manera habitual se encuentran autorizados para tal fin (con efecto virucida) y para las superficies se utilizará material textil desechable. La limpieza general se hará siempre en húmedo, desde las zonas más limpias a las más sucias, desde adentro hacia afuera. Se debe de evitar en lo posible el uso de escoba en áreas de mayor riesgo. Se utilizarán técnicas de doble cubo. El material utilizado que sea desechable, se introducirá en un contenedor de residuos con tapa y etiquetado con las advertencias precisas. Las superficies se deben limpiar con soluciones recomendadas por los organismos internacionales y comprobada su eficacia contra Sars-CoV-2. Dentro de las recomendaciones están: Para objetos personales (pantallas, teléfonos, tablets): Utilice una solución de alcohol al 70% al menos, rocíe y deje secar al aire o frote con un paño y deje secar al aire Para superficies de trabajo, pisos, paredes, puertas, escritorios, zapatos, automóviles y otras superficies: Utilice una solución de cloro de uso doméstico (al 5%) diluida de la siguiente manera: Cuatro cucharaditas de cloro por litro de agua, rocíe o frote y deje actuar por al menos 10 minutos. Utilice amonio cuaternario al 5% de dilución, siga las instrucciones de cada proveedor para su dilución en caso de ser más concentrado. Espere al menos 10 minutos para que actúe. Utilice el peróxido de hidrógeno uso comercial al 3% deje actuar por al menos 5 minutos. Para todo producto utilizado en limpieza de superficies y desinfección de SARS-CoV-2 se debe consultar las indicaciones de uso ya que la concentración de los componentes activos puede variar de presentación industrial al doméstico y de marca en marca.

5. Manipulación y uso de Equipo de Protección Personal. Capacitación sobre el uso y manipulación (puesta y retirada) de los EPP. Los EPP de un solo uso o los desechables, debe de ser eliminado bajo los estándares establecidos para evitar la contaminación cruzada de otros sitios, objetos, productos o superficies.

6. Funcionamiento de sistema de seguridad y salud. En las organizaciones o centros de trabajo donde esté conformada y en funcionamiento la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad, esta debe de jugar un rol fundamental durante la implementación de las medidas por la COVID-19. Es imprescindible que se establezcan un sistema de vigilancia y control sobre el acatamiento y el cumplimiento de todas las medidas, directrices, normas, orientaciones y otras que se dispongan dentro de la organización o centro de trabajo. Es necesario que las organizaciones o centros de trabajo que disponen de servicios de atención en salud, extremen las medidas de detección de sospechosos y enfermos. El personal de salud debe de estar debidamente capacitado para el abordaje de personas sospechosas o enfermos por la COVID-19, según los protocolos y estándares establecidos en el país y en su defecto, en la organización o centro de trabajo. Si la organización o centro de trabajo dispone de un programa o plan de vigilancia, debe de considerar las medidas necesarias para adaptarlo a las regulaciones y orientaciones que garanticen la comunicación constante con las autoridades e instituciones responsables. Si la organización o centro de trabajo no dispone de estrategias de vigilancia, debe de garantizarse la comunicación constante con las autoridades e instituciones responsables. En todo caso, la organización o centro de trabajo debe mantener un mecanismo de comunicación directa para la notificación inmediatamente sobre la sospecha de casos. Medidas específicas. Es necesario dar a conocer las medidas generales de prevención de la COVID-19 en todos los centros de servicio (agencias) de los distribuidores de vehículos automotores. Cada uno de los trabajadores debe de seguir los protocolos recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y por el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (SINAGER) para la prevención.

Existen escenarios críticos donde es necesario cumplir y extremar algunas medidas de prevención específicas independientemente de la actividad económica que desempeñe la persona. Estos escenarios son los siguientes:

1. Transporte Vivienda al Trabajo (organización o centro) y viceversa: Estas medidas incluyen al conductor, a los encargados de velar por el cumplimiento de las medidas y a todos los usuarios del medio de transporte, en cada uno de los viajes que se realice – Tomar la temperatura corporal con termómetro clínico digital infrarrojo o láser, utilizando la técnica adecuada, previo abordaje del medio de transporte.

En el caso de tener una temperatura superior a los 37,5º C, no se permitirá el abordaje del transporte, y se le orientará sobre el protocolo a seguir según han establecido las autoridades nacionales.

– Realizar la desinfección de las manos previo abordaje del medio de transporte.

– Traer puesto y mantener durante todo el viaje el EPP requerido (al menos mascarilla).

– Guardar el distanciamiento seguro entre las personas.

– Practicar durante la ruta de viaje la ventilación abierta, asegurando la calidad del aire.

– Utilizar la ventilación natural, en ningún caso el aire acondicionado.

– Garantizar la limpieza y desinfección de todas las superficies internas y externas del medio transporte (utilizar las técnicas y los productos recomendados en limpieza y desinfección de objetos y superficies).
– Garantizar la limpieza y desinfección de todas las superficies de los asientos (utilizar las técnicas y los productos recomendados en limpieza y desinfección de objetos y superficies).

– Intentar no tocar de manera innecesaria las superficies del medio de trasporte.

2. Salida y entrada a la vivienda.

– Realizar lavado de manos con agua y jabón y/o desinfección con alcohol o gel desinfectante.

– Colocar el EPP requerido (al menos mascarilla).

– Establecer diferentes accesos para la salida y la entrada y respetar esa medida de manera estricta.
– Retirar los zapatos y realizar limpieza y desinfección en toda su superficie.

– Retirar todos los objetos personales (celular, lentes, llaves, dinero) y realizar limpieza y desinfección en toda su superficie.

– Retirar, desinfestar y desechar o guardar los EPP utilizando las técnicas adecuadas. En el caso de desechar EPP como mascarillas o guantes, deben de seguirse las técnicas adecuadas. En el caso de guardar la mascarilla para ser reutilizada, debe de seguirse un estricto protocolo de seguridad.

– Desvestir y colocar la ropa en un cesto con tapa para su lavado y desinfección.

– Ingresar descalzo y sin ropa y dirigirse directamente a realizar una limpieza y desinfección corporal. Es importante que la higiene corporal, incluya el pelo.

– Evitar el contacto con cualquier persona antes de que no esté garantizado que su cuerpo está limpio y desinfectado.

3. Entrada y Salida de la organización o centro de trabajo.

– Utilizar el Equipo de Protección Personal adecuado (al menos mascarilla).

– Colaborar con las medidas de filtro de supervisión general previo al ingreso a la empresa (toma de temperatura, interrogatorio breve). Las empresas que cuentan con servicio de atención en salud propio deben establecer áreas de tamizaje / cribaje / triaje para captación de trabajadores sospechosos de contacto o con sintomatología respiratoria y cumplir protocolos establecidos por las autoridades sanitarias del país. Las empresas que no cuenten con servicios de salud interno deberán establecer comunicación con las autoridades sanitarias locales, para definir conductas relacionadas con la captación de trabajadores sospechosos de contacto o sintomáticos.

– Realizar la desinfección de las manos.

– Utilizar el lavado de zapatos o pediluvio.

– Sustituir los mecanismos para el control de la asistencia, de métodos de mayor riesgo (por contacto como huellas digitales, tarjetas, carnet con código de barra) a métodos de menor riesgo (sin contacto como tarjetas prox, RFID con microchip, fotografía, grabación de videos).

– Enviar a casa a todo trabajador que presente síntomas de la enfermedad o haya tenido contacto con personas confirmadas o bajo sospecha de SARS-CoV-2.

– Establecer los mecanismos de monitoreo, control y seguimiento para que los trabajadores de las compañías contratistas que brindan servicios a las empresas u otro personal ajeno a la organización o centro de trabajo, que sean sospechosos o enfermos de SARS-CoV-2 no ingresen al centro de trabajo, pero se les garantice atención médica de manera oportuna.

– Establecer protocolos de higiene y desinfección previos a la salida de la empresa.

– Instalar recipientes con tapa de apertura con pedal, para el depósito de EPP desechable si fuera necesario. 4. Entrada, salida y permanencia en el lugar de trabajo.

– Utilizar el Equipo de Protección Personal adecuado (al menos mascarilla).

– Realizar la desinfección de las manos.

– Realizar de manera rutinaria la limpieza y desinfección de los objetos y superficies en el lugar de trabajo.

– Utilizar el lavado de pies o pediluvio.

– Utilizar las vías, trayectos o caminos establecidos, respetando las señalizaciones con este propósito.
– Utilizar de manera frecuente el lavado y desinfección de las manos utilizando las instalaciones y las pausas habilitadas con este propósito.

– Guardar el distanciamiento seguro entre las personas y las estaciones o puestos de trabajo.

– Cumplir con todas las obligaciones que habitualmente existen en el lugar de trabajo.

– Limitar la movilización dentro de las instalaciones de la empresa a los lugares estrictamente necesarios, de acuerdo a la descripción de su puesto de trabajo, respetando las recomendaciones de distanciamiento.

– En los horarios de receso y descanso, si el trabajador decide salir de las instalaciones de la organización o centro de trabajo, deberá cumplir con los protocolos de higiene y desinfección requeridos para la salida y reingreso a la organización o centro de trabajo.

– Cumplir con todas las medidas de seguridad y salud que habitualmente existen en el lugar de trabajo. Protocolo de atención al cliente. Se debe de explicar a los clientes que se están tomando las medidas preventivas necesarias contra la COVID-19, esto se debe realizar de manera presencial en las agencias (labor del recepcionista) y a través de conectividad con el cliente y mercadeo digital. Reglas específicas de distanciamiento. Horario propuesto: De 9:00 a.m. a 3:00 p.m. con el objetivo de que los trabajadores no circulen en horas no autorizadas por el gobierno. Toma de la temperatura corporal a los clientes, con termómetro clínico digital infrarrojo o láser, utilizando la técnica adecuada. En caso de presentar una temperatura superior a los 37.5° C se le debe notificar de manera amable que por protocolos internos no se le puede permitir el ingreso a la agencia y se les orientará de las medidas a seguir según han establecido las autoridades nacionales.

– Distanciamiento de seguridad mínimo entre 1.5 y 2 metros.

– No hay contacto físico al saludar entre personas.

– No hay intercambio de teléfonos o cualquier otro equipo posible portador del virus.

– No se intercambian lapiceros ni documentos, toda la operación se hace por vía digital en la medida de lo posible y, dependiendo del tamaño, estructura y organización, también se pueden utilizar tablas para que el cliente pueda firmar, tomar su copia y retirarse al lugar indicado por el personal de atención al cliente.

– El cliente podrá ver vehículos automotores sin entrar o subirse a los mismos, para evitar contacto y aislamiento del virus.

– El cliente puede permanecer en áreas de espera manteniendo mascarilla todo el tiempo y guardando la distancia mínima de entre 1,5 y 2 metros de otras personas.

– Las unidades-repuestos u otros se recibirán en las áreas indicadas previamente demarcadas por el distribuidor.

– Las unidades se mantendrán en salas techadas con las ventanas abiertas durante el horario de atención.

– El personal de limpieza debe realizar rutina de limpieza en puntos de contacto cada dos horas, con énfasis en: Puertas, manecillas, manubrios de los vehículos automotores, mostrador, sillas, escritorios.

– Se debe buscar apoyo con el área de mantenimiento de aires acondicionados, la mejor forma de mantener el aire limpio y sin agentes suspendidos en el aire.

– Se omite el uso de salas de reuniones, estas deberán permanecer cerradas para evitar aglomeraciones.

– La empresa deberá señalizar con cinta amarilla las áreas que no deben ser utilizadas como medidas de seguridad. Áreas del personal que está bajo la modalidad de teletrabajo, como ejemplo.

– Se realizará un paro de labores por 5 minutos cada hora para que todo el personal se lave las manos, siempre manteniendo la distancia recomendada entre personas (entre 1.5 y 2 metros). Procedimientos según sistema de trabajo. Área de Taller de servicio. Se apertura con el 50 % de su capacidad como máximo, si en la medida la capacidad instalada se puede reducir, se recomienda hacerlo y no exceder un máximo de 30 personas en las instalaciones.

Citas. Las organizaciones o centros de trabajo que cuenten con la modalidad de CITA PREVIA habilitarán su centro de atención telefónica para programar las visitas del taller con el cumplimiento obligatorio de este horario. Si el cliente pierde su cita, deberá reprogramarla con el mismo mecanismo a través del centro de atención telefónica, con el fin de evitar aglomeraciones por descoordinación de tiempos. En caso de no contar con sistema de citas, se sugiere ir atendiendo clientes según orden de llegada y dejándolos en fila de espera y según la carga de trabajo de los talleres, siempre manteniendo las distancias estipuladas entre clientes. Recepción de vehículos en el taller. Los talleres deberán recibir un vehículo por bahía, no deben existir colas, ya que se ha coordinado cita previa, en la medida de lo posible, para evitar aglomeraciones. Si no hay sistema de citas, deberán ir pasando a cola de atención dentro del vehículo. Se le explica al cliente que se realizará el proceso de desinfección. El asesor de servicio debe constatar en base a Placa del automotor que la cita está en agenda, o en su defecto, que el orden de llegada corresponda a su turno, todo esto antes de invitar al cliente a salir de su vehículo. Aquí debe verificar que el cliente use en todo momento mascarilla y deberá brindarle alcohol gel a la salida del vehículo. Si se confirma la cita, el asesor invita a conductor a bajar del vehículo y proceder con la recepción de éste, colocándole las protecciones a timón, palanca de velocidades, asiento del conductor, así como, alfombras de piso. Se deben desinfectar los siguientes elementos:

– Manecillas (exterior e interior).

– Palanca.

– Timón.

– Llaves.

– Palanca o botón de freno de estacionamiento (si aplica).

– Botón de Push Start (si aplica).

– Mandos de luces. En la medida de lo posible se promoverá la ejecución de mantenimientos preventivos y elementos de desgaste. Reparaciones mayores se atenderán sólo si es un caso de urgencia, se deberá revisar caso por caso. Una vez se recibe la unidad, se entrega documento al cliente. Se sugiere que antes de retirar documentos de la impresora, el asesor debe limpiarse las manos con alcohol gel para no transportar bacterias en los documentos impresos. El asesor de servicio verifica el retiro del conductor de las instalaciones del taller para garantizar que no ingrese a otras áreas de la compañía. Se invita al cliente a retirarse de las instalaciones mientras se realizan los trabajos, con el fin de evitar aglomeraciones. Recepción de motocicletas en el taller.

– El cliente coloca su motocicleta en Área Previamente demarcada.

– El cliente procede a retirarse del recuadro demarcado hacia la línea indicada.

– El Técnico se acerca a la unidad y procede a desinfectar manubrios, manecilla y sillones, posterior se retira del recuadro.

– El Asesor de Taller desde el área previamente demarcada consulta al cliente cuál es el servicio que requiere y se procede a llenar la orden manual o digital, con la respectiva inspección 360.

– Se le indica al cliente que se le colocará la tabla sobre el sillón de la unidad para que pueda firmar y tomar la copia que se le indique.

– Se coloca la tabla sobre el sillón con la orden para que el cliente la pueda firmar, toma la copia y se retira hacia el área demarcada.

– El Asesor se acerca hacia la unidad para tomar la tablilla y le indica al cliente la hora de entrega de la unidad, se retira del recuadro.

– El técnico asignado procede a trasladar la unidad hacia su bahía y procede a trabajar la unidad. Ejecución de actividades y tareas laborales. Se deberá ejecutar protocolo de desinfección del vehículo al momento de trasladarlo del área de recepción a las bahías de trabajo. Esta incluye limpieza de manecillas, llaves, y cualquier elemento de contacto. Esta persona debe contar con toda la protección: mascarilla, guantes, lentes, gabacha o uniforme de trabajo y esperar el tiempo antes de trasladar el vehículo automotor a la zona de trabajo. Internamente taller con la agenda de citas o recepción de unidades ingresa la unidad a la zona de trabajo asignada. Se deben trabajar los vehículos, dejando una bahía de por medio, dependiendo a tamaño, estructura y operación de cada uno de los distribuidores. El personal de bodegas en taller debe mantener las medidas de higiene durante su estadía para la asignación de repuestos a cada orden de trabajo.

Entrega de la unidad (vehículos y motocicletas). Para la entrega de la unidad se debe agendar hora específica con el cliente, de tal forma que el proceso de entrega sea lo más abreviado posible. Llevar a cabo la limpieza de la unidad de acuerdo a protocolos de desinfección internos. Se recomienda que, en los pasos en atención al cliente y cajas para cancelar el servicio, deberá ingresar una persona a la vez. Los encargados de seguridad deben velar por este orden para evitar aglomeraciones en salas de espera. Se sugiere el pago por medios electrónicos para todos los trabajos, ya que esto minimiza el contacto con el efectivo, así mismo se facilita la limpieza constante del POS electrónico. Caso contrario el cliente se dirige a la caja a cancelar con la factura previamente colocada en la unidad. Al momento que el cliente cancela, debe salir de la sala de taller a esperar su vehículo automotor en la bahía que el asesor de servicio le indique. Frente al cliente, el asesor quita todas las protecciones provisionales y entrega el vehículo al cliente, evitando cualquier contacto con él. El mostrador del facturador y cajero se deben desinfectar constantemente. Área de ventas (automóviles, motocicletas y repuestos). Venta de repuestos.

Se promoverá el pago de forma electrónica para evitar el contacto con el efectivo. – Esta persona deberá evitar el contacto físico con los clientes y deberá portar todo el equipo de protección personal adecuado.

Para servicios de mantenimiento en taller, se estarían otorgando citas previamente agentadas, en intervalos de 20 minutos cada una para evitar aglomeración de personas, limitando su acceso y movilidad dentro de las instalaciones. Se restringirá el acceso a las instalaciones a una sola persona por vehículo automotor. Se dispondrá de un equipo de trabajo reducido y que el mismo no se encuentre en la población de mayor riesgo de contagio.Se dispondrá de un equipo de fumigación con una solución de desinfectante en la entrada principal del predio la cual será aplicada en todo el exterior e interior de los vehículos. Se mantendrá un control de separación de 2 metros entre el personal, debiendo respetar esa distancia.Si un cliente no porta mascarilla, se le entregará a su llegada a las instalaciones de las agencias. En caso de detectar personas con temperatura corporal superior a 37.5° C, se le deberá negar el acceso a las instalaciones y se les orientará sobre el protocolo a seguir según han establecido las autoridades nacionales. En caso de detectar una persona sospechosa de COVID -19 se le solicitarán sus datos personales y los mismos se comunicarán al 911 para su atención médica. Se contratarán los servicios de ambulancia y seguro médico privado para el personal que se encuentre cubriendo turnos de atención.Se designará de una persona por equipo de trabajo como punto focal responsable para atender y gestionar personas que presenten síntomas de COVID-19. Para entregar repuestos o insumos adquiridos por cualquier cliente, serán entregados de acuerdo a medidas previamente definidas o enviados por métodos de transporte los cuales contarán con todas las medidas de bioseguridad descritas anteriormente mitigando el contacto con los clientes. Equipo de Protección Personal (EPP). – Garantizar que todo el personal que labora en la organización o centro de trabajo utilice los EPP requerido según su actividad laboral para prevenir la transmisión del virus según lo previsto en la legislación nacional. – Colocar el EPP antes de entrar a su puesto de trabajo. Los equipos de protección desechable una vez utilizado será descartado utilizando las técnicas adecuadas – Descartar el EPP desechable, en los recipientes de residuos adecuados con tapa de apertura con pedal. – Realizar un correcto lavado o desinfección de las manos después de retirar el EPP. Las empresas que decidan implementar el uso obligatorio de la mascarilla deberán hacerlo, en base a las recomendaciones establecidas en las medidas generales y en ningún momento será considerado esto como principal medida de protección, ya que los controles de ingeniería, controles administrativos y prácticas de trabajo seguro siempre serán más efectivos en la reducción de riesgo. La utilización de EPP, es un requerimiento imprescindible para aquellas actividades económicas en las que se tenga contactos frecuentes y cercanos con personas. Para las actividades laborales y ocupaciones u oficios que se requiera EPP para las vías respiratorias: – Se recomienda el uso de mascarillas N95 que deberá colocarse antes de ingresar al puesto de trabajo, comprobar el ajuste adecuado no debe salir aire por

las zonas laterales y evitar el contacto de la mano con la cara para acomodarse la mascarilla. La protección respiratoria debe de ser retirada, fuera del lugar de trabajo y desechada en un contenedor de residuos con tapa de apertura con pedal. Para las actividades laborales y ocupaciones u oficios que se requiera EPP para los ojos: – Deberán colocarse el EEP antes de entrar al puesto de trabajo o realizar la actividad específica asignada. En caso de utilizar aerosoles se deberá de utilizar una protección ocular ajustada de montura integral o un protector facial completo. Para las actividades laborales y ocupaciones u oficios que se requiera EPP para las manos: – Deberán utilizarse guantes limpios, no necesitan ser esterilizados si la actividad no lo requiere. – Si los guantes se encuentran en mal estado o visiblemente sucios estos deberán ser sustituidos por unos nuevos. – Desechar los guantes antes de retirarse del puesto o del centro de trabajo en un contenedor de residuos con tapa de apertura con pedal. – Realice inmediatamente un adecuado lavado o desinfección de las manos 10. Manejo de desechos sólidos y líquidos. – Garantizar que se utilicen las técnicas apropiadas para el manejo de los desechos de la organización o centro de trabajo. – Garantizar que todo el personal que labora en el manejo de desechos sólidos y líquidos, utilice los EPP requeridos y cumpla con las técnicas y productos establecidos. – Disponer de recipientes de basura seguros, con tapa de apertura con pedal. Es importante prestar especial atención, al manejo de los desechos que no son habituales en la organización o centro de trabajo, como los provenientes de los EPP y las instalaciones de salud. 11. Medidas a considerar frente a casos sospechosos y enfermos. – Uso de EPP adecuados por el caso sospechoso y el personal que tendrá contacto con el mismo. – Aislamiento de la persona afectada. – Remisión de la persona afectada al servicio de atención en salud. – Manejo de los datos y la información del caso sospechoso o probable, con la debida confidencialidad. Insumos para la bioseguridad. Insumos para el centro de trabajo. – Mascarillas. – Lentes, siempre y cuando existan en el mercado. – Guantes, siempre y cuando exista disponibilidad en el mercado. – Alcohol Gel al 70%. – Pediluvio (bandeja o alfombra con líquido desinfectante en puerta de entrada). – Termómetros clínicos digitales sin contacto (infrarrojos). – Productos de limpieza y desinfección apropiados. – Recipientes adecuados para desechos con contaminación biológica (con pedal). Insumo para clientes. Mascarilla, en caso de no poseer, se le proporcionará una en la agencia. Medidas previas a la reanudación de las operaciones. Por el motivo de que las instalaciones se han mantenido cerradas, antes de la reanudación de las operaciones se deberán cumplir las siguientes medidas: Se realizará una limpieza general de las áreas antes de iniciar operaciones. Se compartirá el protocolo de bioseguridad a los colaboradores para que lo lean y estén al tanto de los pasos a implementar una vez se reanuden las operaciones. Se definirá, por cada empresa, un plan de capacitación virtual para trabajadores, clientes y proveedores en general. En la fecha en que se inicien las operaciones, se utilizarán las primeras horas laborales del día, para terminar de reforzar al personal las medidas a utilizar, aclarar cualquier duda y asegurar que se ejecuten correctamente los protocolos. Mecanismos de control y verificación.

Todos los trabajadores son responsables por el fiel cumplimiento de las normas y procedimientos en el presente protocolo de bioseguridad por motivo de la pandemia de COVID-19.Cada distribuidora, nombrará supervisores del Protocolo de acuerdo al tamaño, estructura y organización de la misma. El incumplimiento de este Protocolo durante la pandemia, será considerado como una falta grave y serán aplicadas las medidas disciplinarias correspondientes. Se considera incumplimiento el no realizar los chequeos de los controles correspondientes, no reportar posibles casos de contagio y no guardar las medidas preventivas estipuladas.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CORRECTO LAVADO DE LA MANOS



PROHIBIDO EL INGRESO SIN EL USO DE TAPABOCAS



APRECIADO USUARIO TENER EN CUENTAS LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

1. ES OBLIGATORIO: EL USO DE TAPABOCAS

2. ES OBLIGATORIO: EL LAVADO DE MANOS O EL USO DEL GEL ANTIBACTERIAL

3. ES OBLIGATORIO: LA DESINFECCIÓN DE LLAVES DEL VEHÍCULO CON ALCOHOL ANTES DE ENTREGARLAS AL TÉCNICO

4. ES RECOMENDABLE: EL USO DE GUANTES

5. SOLO PUEDE INGRESAR UNA PERSONA POR VEHÍCULO

USO ADECUADO DEL GEL ANTIBACTERIAL

