



PROTOCOLO PARA TRABAJO EN CAMPO SERVICIO DE POSTVENTAS COVID-19



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. PRINCIPIOS	3
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
5. DEFINICIONES	6
6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	7
6.1. Medidas de Protección, Higiene y salud para aplicar al proceso de Servicios de Postventas	7
6.1.1 Atención de Postventas	9
6.1.3 Controles para el Personal de Postventas	9
6.1.4 Antes del Ingreso a las Viviendas	10
6.1.5 Durante la prestación del Servicio de Postventa	11
6.1.6 Fin del Servicio de Postventa	12
6.1.7 Al salir de la vivienda	13
6.1.8 Cierre del servicio Postventa	13
6.2 Medidas específicas de prevención para los trabajadores de postventas	14
6.2.1 Medidas para los desplazamientos de los trabajadores entre su vivienda y el lugar de prestación del servicio de postventa	14
6.2.2 Medidas sobre el transporte	14
6.3. Medidas de prevención y autocuidado	16
6.4 Elementos de protección personal -EPP- prevención covid-19	17
6.5 Notificación, reporte y alertas	19
FLUJO DE INSTRUMENTALIZACIÓN	21

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo, para la promoción y prevención de contagio del coronavirus COVID-19, de todo el equipo que brinda los servicios de Asistencia Técnica de Postventas, así como los propietarios y terceros con los que estos puedan tener contacto en la ejecución de sus labores.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica a los propietarios, copropiedades, terceros y todo el personal de trabajadores de la compañía y contratistas que participan en el proceso de servicios técnicos de Postventas. Este documento inicia con la descripción de las actividades que se deben cumplir desde la programación del servicio de Postventas, su ejecución y cierre.

El documento considera los lineamientos establecidos en la **Circular Conjunta 001 del 2020**, articuladas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía, el cual es de obligatorio cumplimiento.

[EJ-CM-P-031 Procedimiento para el control y seguimiento de PQRS y Posventas](#)

[Ver EJ-CC-P-006 Procedimiento Atención Técnica de Postventas](#)

3. PRINCIPIOS

- Confidencialidad
- Confianza
- Comunicación
- Honestidad
- Colaboración

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Presidente

- Garantizar el bienestar de los trabajadores al servicio de APIROS.
- Garantizar los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía.
- Aprobar las políticas, protocolos y metodologías que soporten el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía.

Gerente de control

- Revisar y aprobar los protocolos que se diseñen para promover la generación de ambientes de trabajo sanos, seguros y saludables.
- Diseñar metodologías y protocolos que permitan el conocimiento y control del cumplimiento a procesos que lleven a la prevención de enfermedades, basados en hábitos de trabajo y estilos de vida saludables.
- Evaluar y aprobar la gestión del cambio al interior de la compañía bajo variables externas que puedan afectar las operaciones de la compañía, debido a proveedores, servicios o población trabajadora.
- Evaluar y aprobar los recursos requeridos para el correcto desarrollo del presente protocolo.

Director de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

- Diseñar metodologías y protocolos al interior de la compañía con el fin de promover la generación de ambientes de trabajo sanos, seguros y saludables en los servicios de Postventas.
- Gestionar la implementación de los protocolos de promoción y prevención de riesgos, que incidan directamente sobre los trabajadores y los diferentes grupos de interés de la compañía.
- Realizar la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y determinar los controles requeridos para la prevención de enfermedades durante la prestación del servicio de Postventas.
- Liderar, al interior del área, la identificación de variables que requieran realizar la gestión del cambio, producto de variables externas, que afecten la seguridad y la salud de los trabajadores.
- Informar y capacitar al equipo de Postventas, los protocolos que se generen en la compañía y direccionar la forma en la que se van a desarrollar en el tiempo para el cumplimiento de metas.
- Coordinar los espacios requeridos para el desarrollo de las actividades planteadas en el protocolo.
- Informar sobre la gestión realizada del presente protocolo, a la **Gerencia de control**, en los tiempos definidos dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Identificar el ausentismo producto de la incidencia y prevalencia de la enfermedad del COVID-19.
- Atender y orientar cualquier situación de emergencia real o potencial que se manifieste durante la prestación de servicio de Postventas.

Director de Postventas

- Liderar a su equipo de trabajo, en la atención a los propietarios, copropiedades y terceros; la promoción y prevención de COVID-19; y atender las medidas del presente protocolo.

- Mantener informados permanentemente a todos los trabajadores con relación a las medidas preventivas recomendadas para evitar contagios, así como a los propietarios/residentes, copropiedades y terceros a través de Servicio al Cliente.
- Cumplir los lineamientos establecidos en el presente protocolo.
- Realizar el seguimiento continuo a su equipo de trabajo para que este cumpla con los lineamientos establecidos en este protocolo.

Jefe de Postventas

- Liderar y contribuir con la implementación de estos protocolos para monitorear el estado de salud de los trabajadores del área de Postventas y para actuar ante la sospecha de un posible contagio.
- Supervisar que el equipo de Postventas asegure el cumplimiento de los protocolos expuestos en el presente documento.
- Asegurar que se cumplan todas las medidas de higiene y de distanciamiento que sean necesarias al inicio, durante y al final de la prestación del servicio de Postventas.
- Tomar acciones preventivas y de aislamiento con respecto a los trabajadores/contratistas y acciones preventivas con respecto a propietarios/residentes, que incumplan las medidas de control expuestas en el presente documento.
- Informar, orientar y atender cualquier situación de emergencia real, potencial y/o de riesgo a la salud de la población trabajadora, propietarios y terceros.

Residente de Postventas

- Supervisar que los propietarios/residentes, copropiedades y el equipo de Postventas aseguren el cumplimiento de los protocolos expuestos en el presente documento.
- Asegurar que se cumplan todas las medidas de higiene y de distanciamiento que sean necesarias al inicio, durante y al final de la prestación del servicio de Postventas.
- Informar, orientar y atender cualquier situación de emergencia, real, potencial y/o de riesgo a la salud de la población trabajadora, propietarios/residentes, copropiedades y terceros.
- Llevar los registros que permitan la trazabilidad del personal de Postventas y terceros involucrados en la prestación del servicio de Postventas.

Equipo de Postventas

- Atender las indicaciones del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía para asegurar el cumplimiento de los protocolos expuestos en el presente documento.
- Acatar las medidas expuestas en el presente protocolo relacionadas con sus actividades y atención a propietarios/residentes durante su permanencia en las instalaciones.
- Reportar cualquier condición de seguridad que comprometa la salud en el trabajo y protección propia, de compañeros y terceros durante la prestación de los servicios de Postventas.
- Notificar al jefe inmediato y/o área de SISOMA, según tipo de proyecto, si presenta síntomas relacionados al COVID-19; también si ha estado en contacto estrecho con una

persona contagiada o con sospecha con el fin de que sea valorado su estado y le indiquen si debe o no acudir a su lugar de trabajo.

Director de Servicio al Cliente

- Comunicar la información a propietarios/residentes y copropiedades de forma clara y completa sobre el presente protocolo y su aplicación.
- Informar a los propietarios/residentes y copropiedades que el incumplimiento de los protocolos establecidos acarreará la interrupción inmediata de los servicios de Postventa.
- Comunicar al Contact Center los lineamientos descritos en el presente protocolo, con el fin de que sean comunicadas las recomendaciones y cuidados de higiene y salud, que deben tener en consideración los propietarios/residentes y copropiedades para la atención de las Postventas.
- Realizar seguimiento continuo a su equipo de trabajo para que éste cumpla con los lineamientos establecidos en este protocolo.

Propietarios y Copropiedades (Administraciones)

- Reportar las condiciones de salud propias y de los habitantes de la vivienda objeto del servicio de Postventas. Este reporte lo debe hacer en el momento de la programación de la Postventas, así como previo al momento en que el equipo de Postventas ingresa a cada vivienda. Aplica igualmente para Propietarios a los que se les realiza el servicio de Postventas.
- Cumplir las medidas estipuladas en el presente protocolo.
- Cumplir las recomendaciones comunicadas por el Contact Center, con el fin de asegurar las condiciones mínimas para la atención de Postventas.
- Llevar consigo los Elementos de Protección Personal propios (EEP), los cuales constan de Tapabocas Quirúrgico y Guantes de Vinilo o Látex. Deben ser nuevos en caso de ser desechables; en caso de ser reutilizables, deben estar debidamente lavados y desinfectados.
- Realizar limpieza y desinfección de los elementos y sitios que serán objeto de intervención de Postventas con anterioridad al inicio de estas.
- Contribuir con el uso de los recursos de higiene y elementos de protección para la prevención de COVID-19, durante la permanencia del personal de Postventas y la prestación de los servicios.

5. DEFINICIONES

TERMINO	DEFINICIÓN
COVID-19	Es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (una extensa familia de virus) que causa infecciones respiratorias en la persona que lo contrae, generando complicaciones en su sistema respiratorio, tales como la Neumonía aguda.

Circular Conjunta 001 del 2020	Es un documento de carácter jurídico expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio del Trabajo de Colombia mediante el cual se dan las orientaciones sobre las medidas preventivas y de mitigación que deben asumir las empresas del sector Constructor para reactivar sus operaciones. Estas medidas buscan reducir la exposición y contagio por infección respiratoria aguda, causada por el sars-cov-2 (COVID-19) a sus empleados, propietarios, proveedores y grupos de interés en general.
---------------------------------------	---

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

6.1. Medidas de Protección, Higiene y salud para aplicar al proceso de Servicios de Postventas

La programación de los Servicios de Postventas se debe realizar vía telefónica por parte del Auxiliar del Contact Center, quien adicionalmente debe validar las condiciones de salud del propietario/residente solicitante de la postventa y las personas con las que convive en la vivienda objeto de la visita.

Esta validación se debe realizar con base en el **AP-SC-A-085Guion de llamadas de programación de Postventas y validación de síntomas Covid-19**. En este se debe:

- Programar la cita de postventas
- Solicitar a los propietarios/copropiedades el envío de un registro fotográfico y/o video de las fallas que está presentando la vivienda para que sirva como apoyo virtual del requerimiento. Dicho registro se deberá enviar al correo: apirosencontacto@apiros.com.co
- Verificar si el propietario/residente o alguna de las personas con las que convive expresa tener los siguientes síntomas:
 - Fiebre mayor a 37.5 °C
 - Tos
 - pérdida del sentido del gusto o del olfato
 - Síntomas de gripa
 - Congestión nasal
 - Dificultad al respirar
 - Dolor de cabeza
 - Dolor corporal /cansancio /malestar
 - Dolor de garganta
 - Diarrea u otras molestias digestivas
 - Perdida del sentido del gusto o del olfato

Nota: En caso de tener afirmación a estos síntomas se debe indicar al propietario/residente reprogramar el servicio por los próximos catorce (14) días hasta

garantizar las condiciones de salud del propietario/residente o sus acompañantes, para la prestación del servicio. **Por ningún motivo el personal de Postventa atenderá una visita si el propietario/residente, o los demás habitantes de la vivienda, presentan síntomas de Covid-19.**

- Se le debe notificar al propietario/residente que, durante la prestación del servicio de Postventa, él y sus ocupantes deben portar los elementos de protección personal mínimos para la protección del COVID-19: Tapabocas Quirúrgico, Guantes de Vinilo o Látex.
- Se debe indicar al propietario/residente que por seguridad de las personas mayores de sesenta (60) años o vulnerables, no se deben programar los servicios de Postventas puesto que deben evitar contacto con personal externo. No obstante, si requiere el servicio de Postventa y no lo desea reprogramar, se debe recomendar el aislamiento de la persona mayor o evitar que estén en la misma zona de Postventas.
- Recomendar la higiene y asepsia previas de las zonas donde se va a realizar el servicio de Postventa, especialmente en baños y cocina.
- Se debe informar la manera como se va a realizar la atención, las medidas y los elementos de protección personal que usará el personal de Postventas.
- Notificar las medidas de prevención y promoción a las Copropiedades para que estén informados de las prácticas adoptadas por la compañía, por parte de la dirección de servicio al cliente.
- Durante el proceso de solicitud de información, se debe:
 1. Filtrar por Tipo de Solicitud (atención corto, mediano y largo plazo)
 2. Clasificar la Atención Postventa Prioritaria (Hidráulico - Gas - Eléctrico) y que requiere de una atención de corto plazo.

Nota: Las condiciones de la Atención Postventa Prioritaria, aplican de acuerdo con lo estipulado en el Manual del Propietario (Emergencias) suministrado en el momento de la entrega del apartamento.

3. Programar los servicios de Postventa de carácter Prioritario en horario valle (horarios establecidos por fuera de las horas pico designadas por las alcaldías). Durante la vigencia del periodo de Emergencia Sanitaria, se asignarán un máximo de dos (2) servicios por día con el objetivo de superar la emergencia reportada en zona común o área privada.

Programación de Actividades, Personal y Turnos

- El Equipo de Postventas se acogerá a la programación de horarios de trabajo estipulado por el **Jefe de Postventas**, quien garantizará que el servicio se presta bajo condiciones de seguridad con base en lo estipulado en este protocolo, de acuerdo con las regulaciones específicas de las entidades territoriales y al Código de Policía, según tipo de proyecto:
 - Proyectos con Campamento de Obra en Bogotá:

- 10:00 am a 4:30 pm de lunes a viernes
- 10:00 am a 2:00 pm sábados
- Proyectos con Campamento de Obra en Soacha:
 - 7:00 am a 4:30 pm de lunes a viernes
 - 7:00 am a 12:30 pm sábados
- Proyectos con Campamento de Obra en Barranquilla:
 - 7:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes
 - 7:00 am a 12:30 pm sábados
- Proyectos con Postventa Individual en Bogotá:
 - 10:00 am a 4:30 pm de lunes a viernes
 - 10:00 am a 2:00 pm sábados
- Proyectos con Postventa Individual en Soacha:
 - 7:00 am a 4:30 pm de lunes a viernes
 - 7:00 am a 12:30 pm sábados
- Proyectos con Postventa Individual en Barranquilla/Puerto Colombia:
 - 7:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes
 - 7:00 am a 2:00 pm sábados

Nota: En las actividades de Atención de Postventas, no se requiere establecer turnos, debido al bajo número de trabajadores que intervienen al mismo tiempo en la actividad en una misma copropiedad.

6.1.1 Atención de Postventas

Las medidas de ingreso para la atención de Postventas varían según las condiciones de éste:

- **Proyecto con Campamento de Obra:** será por medio del ingreso al campamento con los controles correspondientes de acuerdo con lo descrito en el **AP-SC-A-044 Protocolo para Trabajo en Campo de Proyectos Covid19** y el **AP-SC-A-072 Protocolo para Trabajo Seguro Higiene, limpieza y desinfección en centros de trabajo** bajo la responsabilidad, monitoreo y control del Líder de infraestructura,
- **Proyecto con Postventa Individual:** por medio de las porterías asignadas en cada proyecto con el apoyo de la copropiedad con su protocolo de ingreso, para luego continuar a los apartamentos/sitio asignado como oficina de Postventas, **AP-SC-A-044 Protocolo para Trabajo en Campo de Proyectos Covid19** y el **AP-SC-A-072 Protocolo para Trabajo Seguro Higiene, limpieza y desinfección en centros de trabajo** y el PAPSO correspondiente de cada proyecto.

6.1.3 Controles para el Personal de Postventas

- **Toma de temperatura:** Dentro de los controles de ingreso el Líder/Analista SISOMA para Proyectos con Campamento de Obra y el Residente de Postventas para Proyecto con Postventa Individual, toma la temperatura a todos los trabajadores. En caso de presentarse una temperatura mayor a 37.5 grados, se debe esperar 15 minutos y realizar una nueva toma para confirmar. Este control de temperatura quedará registrado en las Planillas de Ingreso de Personal contratista. En caso de sospecha se debe aplicar lo estipulado en el **AP-SC-A-051 Protocolo para Atención y Manejo de Sospechas de Síntomas Covid19**.

- **Evaluación síntomas:** Para Proyectos con Campamento de Obra, al momento del acceso, el Líder/Analista SISOMA, y para Proyecto con Postventa Individual, al momento de acceso al edificio, el Residente de Postventas, evaluará síntomas o posibles riesgos de contagio entre los trabajadores/terceros incluyendo presencia de tos, dificultad para respirar, malestar general, debilidad, dolor de garganta, síntomas relacionados con gripa o posibles contactos. En caso de sospecha se debe aplicar lo estipulado en el **AP-SC-A-051 Protocolo para Atención y Manejo de Sospechas de Síntomas Covid19**.
- **Primer Lavado de manos:** Al momento de ingresar al Campamento de Obra, Apartamento, Sitio Oficina de Postventas, todo trabajador deberá lavarse las manos en las zonas determinadas en el **AP-SC-A-072 Protocolo para Trabajo Seguro COVID 19 Higiene, limpieza y desinfección en centros de trabajo** y el PAPSO correspondiente de cada proyecto.
- **Registro:** Todo personal se debe registrar en la entrada de la obra por medio de planillas en portería asignadas y luego en el apartamento/sitio asignado como oficina de Postventas.
- **Zona de baños y vestidores:** El personal deberá ingresar a la zona de baños y vestidores para cambiarse su ropa de calle por su dotación de trabajo. No está permitido el ingreso al proyecto con el overol y/o ropa de trabajo puesta; ésta requiere ser ingresada limpia, empacada y aislada en bolsa cerrada.

No está permitido el ingreso de dotación, overol, ropa de trabajo que se evidencie sucia sin las condiciones de aseo. Una vez esté cambiado con su ropa de trabajo deberá dejar en su locker (Propios APIROS y Contratistas) su ropa de calle debidamente asegurada en bolsa y los zapatos en bolsa aparte. Se deberá mantener una distancia mínima de 2 metros entre compañeros.

- **Segundo Lavado de manos:** Una vez esté listo con su dotación de trabajo deberá lavarse las manos en la zona de baños/vestidores asignados según ubicación, dependiendo de si es un Proyecto con Campamento de Obra/Proyecto con Postventa Individual.
- **Cumplimiento protocolos de copropiedades / administraciones y propietarios:** Los trabajadores al ingresar a las copropiedades deben cumplir a cabalidad todos los protocolos y recomendaciones que cada copropiedad, administración o propietario haya implementado.

6.1.4 Antes del Ingreso a las Viviendas

- Antes de ingresar a la vivienda el trabajador se debe preparar con la dotación de los nuevos elementos de protección para COVID adicionales (Traje antifluido y zapatos desechables/polainas).
- Los elementos de protección para COVID adicionales deben estar siempre almacenados en una bolsa.
- La dotación Covid se debe utilizar encima de su dotación de trabajo diaria.

- Lavado de manos en copropiedad y baños de los propietarios: Como los desplazamientos del personal, entre campamento y las viviendas a atender pueden ser desplazamientos largos, el **Director de Servicio al Cliente** debe gestionar por única vez una autorización con las copropiedades para utilizar un baño en zonas comunes para lavado de manos una vez se ingrese a los edificios y/o solicitarles a los propietarios /residentes la posibilidad del lavado de manos en su vivienda.
- Las herramientas y demás elementos de kit de cuidados deben estar debidamente aseadas y desinfectadas con alcohol, organizadas y empacadas de forma sellada o hermética para evitar contaminación. El celular utilizado para registros fotográficos debe estar desinfectado antes de cada atención de postventas. El Residente de Postventa o encargado de la cuadrilla debe realizar un registro fotográfico del personal equipo de Postventas que va a realizar los trabajos en la vivienda o zona común, con los implementos de seguridad puestos, de tal manera que quede un soporte de que se dio cumplimiento a los cuidados de higiene y salud descritos en este protocolo. Estas imágenes se deben remitir al área de Servicio al Cliente, junto con las fotografías al servicio prestado para que quede debidamente documentado.
- El trabajador debe disponer de bolsas para residuos biológicos (tapabocas- guantes y toallas de limpieza usadas), para luego ser llevadas al punto de control y evacuación de este tipo de desechos, en el campamento o donde indique la copropiedad.

6.1.5 Durante la prestación del Servicio de Postventa

- Al llegar a la vivienda del propietario **está prohibido** saludar de mano, beso y/o abrazo.
- El Residente de Postventa o quien este encargado de la cuadrilla que prestará el servicio de Postventa, antes de iniciar el servicio, debe aplicar las preguntas consignadas en el Formulario de Validación de Síntomas COVID-19 al propietario, con el fin de identificar si al momento de prestar el servicio existe algún miembro de hogar con los síntomas del Covid-19.

Si el propietario informa que él o algún miembro de la familia tiene síntomas de este virus, o el trabajador evidencia que algún miembro presenta los síntomas de gripa o una condición no segura, el Residente de Postventa o encargado de la cuadrilla debe reportar al Jefe Inmediato y/o de Postventa dicha situación para la reprogramación del servicio.

Nota: por ningún motivo, el personal de Postventa prestará sus servicios en una vivienda o área en donde se encuentren personas con síntomas del Covid-19. Es necesario realizar su reprogramación.

- Para las actividades de postventas en interiores, los trabajadores deben presentarse con los elementos de protección personal mínimos para el Covid-19. Ver numeral 6.5 Elementos de protección personal -EPP- Prevención COVID-19.
- El trabajador de postventa debe recomendar a los propietarios mantener una distancia mayor a dos (2) metros del trabajo, durante la permanencia al interior de la propiedad y durante la prestación del servicio.
- Solicitar a los propietarios que los lugares o áreas a intervenir como superficies, duchas, lavamanos, cocinas, entre otras, estén debidamente aseadas y desinfectadas

(alcohol/clorox/similar). En caso de estar en condiciones no aptas para su trabajo, el Residente de Postventas o el representante de la cuadrilla, se contactará con su jefe inmediato para ver si es posible la conversación con el propietario por parte del área de Servicio al Cliente, la reprogramación del servicio o atender los pasos a seguir.

- El equipo de trabajo de Postventas debe exigir a los propietarios/residentes el uso de tapabocas y guantes. Si el propietario no cuenta con el elemento mínimo exigido del tapabocas, como excepción, el trabajador le puede entregar el tapabocas a un único propietario/residente.
- El trabajador de postventa debe lavarse las manos antes, durante y después de la prestación del servicio y cada (2) dos horas, así como usar gel antibacterial continuamente.
- El trabajador de postventas portará alcohol/agua para aplicar en el proceso de desinfección de superficies y herramientas.
- El trabajador de postventas aplicara alcohol antiséptico mínimo al 70% para desinfectar los documentos que se reciban
- Evitar el contacto con superficies y fluidos del predio de los propietarios/residentes durante la prestación del servicio.
- Los lugares o áreas para intervenir como superficies, duchas, lavamanos, sifones, sanitarios entre otras, deben limpiarse y desinfectarse antes de su intervención.
- Para las actividades de postventas en exteriores, lavado de fachadas y arreglos de tubería, los trabajadores deben utilizar los elementos de protección personal para COVID-19.
- Mantener una distancia superior a dos (2) metros de sus compañeros de trabajo y terceros durante la ejecución de actividades.
- Durante la prestación del servicio evitar usar e intercambiar elementos personales (celular, billetera, accesorios, etc.).
- Abstenerse de hacer uso de los baños de los propietarios/residentes durante la prestación del servicio, excepto para el lavado de manos, cuando los propietarios así lo permitan.

6.1.6 Fin del Servicio de Postventa

- Dejar zonas de trabajo desinfectadas con alcohol.
- Los residuos generados en la prestación de servicio y los EPP Covid-19 utilizados deben ser empacados y aislados para disposición final fuera de la vivienda del propietario/residente. Deben dejar estos residuos en una bolsa específica para entregar posteriormente en las zonas de disposición final de los campamentos o copropiedades.
 - Proyectos con Campamento de Obra: Por medio de SISOMA, cumplir con los puntos de acopio asignados.
 - Proyecto con Postventa Individual: Por medio de Servicio al Cliente, el Jefe de Postventas debe solicitar la autorización a las copropiedades correspondientes, para un punto de acopio en el shut basuras exclusivo para este tipo de elementos.
- No despedirse de mano, o dar abrazos.
- El Residente de Postventa o encargado de la cuadrilla debe realizar un registro fotográfico del equipo de Postventas que realizó los trabajos en la vivienda, con los implementos de seguridad puestos, de tal manera que quede un soporte de que se dio cumplimiento a los cuidados de higiene y salud descritos en este protocolo durante y después de la prestación del servicio. Estas imágenes se deben remitir al área de Servicio al Cliente junto con las fotografías del servicio prestado para que quede debidamente documentado el servicio.

6.1.7 Al salir de la vivienda

Cuando se termine la Postventa en la vivienda el trabajador debe limpiar y desinfectar el traje antifluido y guardarlo en su bolsa de forma sellada o hermética para evitar contaminación; los demás elementos desechables como zapatos, tapabocas y guantes debe meterlos en una bolsa para desechar; quedando únicamente con la dotación diaria de trabajo.

- Finalizado el servicio, el equipo de Postventa debe retornar al campamento de obra o al apartamento/sitio oficina de Postventas, para aplicación nuevamente de medidas de higiene (lavado de manos y desinfección). **AP-SC-A-072 Protocolo para Trabajo Seguro Higiene, limpieza y desinfección en centros de trabajo**, bajo la responsabilidad, monitoreo y control del **Líder de infraestructura**

6.1.8 Cierre del servicio Postventa

Esta se puede realizar de dos maneras:

- Firma Formato de Locativas: Los documentos de prestación del servicio deben ir dentro de una bolsa plástica. Para la firma de documentos se debe solicitar que el propietario firme con su propio esfero. Se debe evitar intercambio de cualquier elemento externo. En caso de que el cliente no tenga esfero, se le debe suministrar uno sin lugar a devolución.
- Cierre electrónico realizado por Servicio al Cliente: Una vez concluida la Postventa, el Residente de Postventa genera un informe con registro fotográfico y lo remite al Asesor de Servicio al Cliente correspondiente a su proyecto, soportando el desarrollo de las actividades realizadas. El Asesor de Servicio al Cliente dará el cierre de la solicitud por medio de correo electrónico enviado al propietario/residente. El Residente de Postventas, confirmará con Servicio al Cliente la conclusión y satisfacción de los trabajos realizados.

6.2 Medidas específicas de prevención para los trabajadores de postventas

6.2.1 Medidas para los desplazamientos de los trabajadores entre su vivienda y el lugar de prestación del servicio de postventa

1. Al salir de la vivienda

- Estar atento a las indicaciones de la autoridad local sobre restricciones a la movilidad y acceso a lugares públicos y reportar novedades con jefe de inmediato.
- Visitar solamente aquellos lugares estrictamente necesarios y evitar conglomeraciones de personas.
- No saludar con besos, ni abrazos, ni dar la mano.
- Utilizar tapabocas en lugares cerrados donde no se pueda contar con una distancia mínima de dos metros entre personas, incluyendo transporte público, supermercados, bancos, entre otros.

2. Al regresar a la vivienda

- Retirar los zapatos a la entrada y lavar la suela con agua y jabón.
- Lavar las manos de acuerdo mínimo cada dos horas.
- Evitar saludar con beso, abrazo y dar la mano y buscar mantener siempre la distancia de más de dos metros entre personas.
- Antes de tener contacto con los miembros de familia, cambiarse de ropa.
- Mantener separada la ropa de trabajo de las prendas personales.
- La ropa debe lavarse en la lavadora a más de 60 grados centígrados o a mano con agua caliente que no queme las manos y jabón, y secar por completo. No reutilizar ropa sin antes lavarla.
- Bañarse con abundante agua y jabón.
- Desinfectar con alcohol o lavar con agua y jabón los elementos que han sido manipulados al exterior de la vivienda.
- Mantener la casa ventilada y limpiar y desinfectar áreas, superficies y objetos de manera regular.
- Si hay alguna persona con síntomas de gripa en la casa, tanto la persona con síntomas de gripa como quienes cuidan de ella deben utilizar tapabocas de manera constante en el hogar.

6.2.2 Medidas sobre el transporte

Desplazamiento particular en carros, motocicletas y bicicletas

- Incentivar la movilidad en transportes alternativos de uso individual como bicicleta y motocicleta (sin parrillero), con elementos de protección y seguridad de uso exclusivamente personal.
- En trayectos de desplazamiento cortos, promover la llegada y salida del lugar de postventa a pie.
- Vehículo: Si vas en vehículo, al ingresas abre las puertas y ventanas para ventilar. Limpia manijas de las puertas y el volante con alcohol o pañitos desinfectantes, usa tapabocas si lo requieres, y durante el desplazamiento mantén la ventana cerrada. En la medida de lo posible, mantener la distancia mínima entre personas dentro del vehículo recomendada, y no copar la capacidad del Vehículo, Máximo tres ocupantes donde, por ejemplo, el pasajero puede ir en la parte de atrás, El conductor debe usar Siempre Tapabocas y guantes durante la permanencia en el vehículo.
- Motocicletas y bicicletas: En motocicletas y/o bicicletas, desinfecta con regularidad el manubrio y elementos de seguridad: cascos, guantes, tapabocas, gafas, rodilleras, entre otros. Desinfectar los elementos de seguridad, como cascos, guantes, gafas, rodilleras, entre otros.

Desplazamientos en transporte público

- Si va a utilizar transporte público, se debe utilizar gel antibacterial después de entrar en contacto con objetos o superficies, y se debe utilizar tapabocas. Es importante evitar llevarse las manos a la cara e intentar mantener distancia de más de dos (2) metros entre personas.

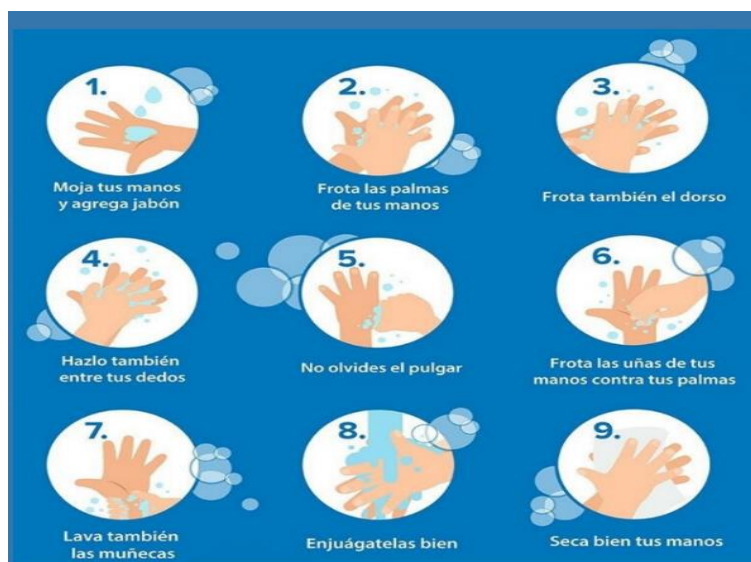
Desplazamiento En transporte de la empresa Apiros (para empleados directos y temporales):

- Para el caso de los proyectos con un esquema de rutas disponibles (vehículos colectivos) para transportar a los trabajadores hasta la obra y de la obra hacia otros frentes de trabajo al interior del proyecto y puntos cercanos a los hogares; garantizar todas las medidas de limpieza y desinfección del vehículo, así como las medidas personales para los colaboradores (tapabocas al ingreso del transporte para su uso constante en los trayectos).
- Es recomendable mantener ventilado el vehículo dejando ventanas abiertas durante el recorrido (no utilizar la recirculación de aire acondicionado).

- Bajo esta modalidad de transporte, la utilización de la capacidad de los vehículos no deberá superar lo que permita la acomodación al interior del vehículo, siguiendo las medidas de distanciamiento físico mínimo de dos (2) metros entre los usuarios.
- El proceso de limpieza y desinfección de los vehículos se realizará a asientos, manijas, ventanas, cinturones de seguridad, pasamanos, etc., antes del inicio de los traslados y al terminar estos.
- El conductor debe usar Siempre Tapabocas y guantes durante la permanencia en el vehículo.

6.3. Medidas de prevención y autocuidado

- En el momento de llegada el trabajador debe dejar la ropa que trae de su vivienda en los lockers asignados dentro del Proyecto Campamento de Obra / Proyecto con Postventa Individual, previamente al llegar a su lugar de trabajo y antes de prestar los servicios de postventas.
- Todo el personal deberá hacer el lavado las manos de manera mandatorio: a la llegada de su casa antes de la prestación de servicio de Postventa; durante la jornada, por lo menos cada (2) horas; antes y después de entrar en contacto con propietarios/residentes y atender diligencias y requerimientos; antes y después de manipulación de alimentos y/o bebidas.
- Se debe seguir el protocolo de lavado de manos como lo indica la siguiente gráfica:



- Realizar lavado de manos con abundante agua y jabón al menos durante 20 a 30 segundos y secado con toallas desechables.

Recomendaciones Generales de Lavado de manos:

Portar y aplicar gel antibacterial continuamente antes, durante y después de la prestación de servicio de postventa.

6.4 Elementos de protección personal -EPP- prevención covid-19

A continuación, se detalla el esquema Mínimo de Elementos de Protección Personal para Prevención de COVID-19 previsto para la prestación de los servicios de Postventas:

Elemento	Descripción
Tapabocas 	Para uso general durante la permanencia de instalaciones, Tiene como finalidad evitar el contacto con la mucosa nasal y oral de salpicaduras por fluidos. Actúa como barrera de protección frente a la emisión de fluidos bucales por parte del personal. *Obligatorio para los trabajadores de la compañía y el propietario/resiente de la vivienda que atiende la Postventa
Guantes (opcional) 	Barrera de protección para las manos elaborada en látex natural, vinilo, color natural, anatómicos y lubricados con talco biodegradable. Producto que combina protección, destreza y comodidad * El uso de estos guantes está sujeto a la actividad a realizar. Usando los guantes de acuerdo con la labor a ejecutar. * En ningún caso se utilizarán guantes de trabajo sobre los guantes de latex.

Protector N95 (Opcional) 	La mascarilla filtrante N95 está certificada por el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) de los Estados Unidos de América con una capacidad de filtrado del 95%. Las mascarillas con filtro de protección personal (FPP2), según la norma de la Unión Europea EN149, tienen una capacidad de filtrado del 92%. Se suministrará únicamente al personal que considere la Dirección de SISOMA conforme al riesgo al que estén expuestos
Trajes Antifluído 	Composición: Laminado de Film de Poliéster (46%) y Tela de Polipropileno (48%) con Adhesivo (6%). Hilos en poliéster. Norma ANSI/ ISEA 101- 1996. Están diseñados para brindar protección contra penetración de líquidos no peligrosos, superficies y partículas durante el servicio de Postventas. *Obligatorio para los trabajadores que participan en el Servicio de Postventa.
Zapatos Desechables/polainas 	Material Polipropileno (30 gsm SPP), Este elemento desechable además protege el calzado del usuario del contacto con fluidos de alto riesgo, en las superficies durante el servicio de Postventas. *Obligatorio para los trabajadores que participan en el Servicio de Postventa.
Careta Facial Antifluído 	Careta con diadema ajustable en polietileno según el tamaño de la cabeza del usuario, su función es proteger los ojos nariz y boca de salpicadura de fluidos bucales hubo otros organismos que pueden transmitir algún tipo de virus o bacteria *Obligatorio para los trabajadores que participan en el Servicio de Postventa.

Monogafas 	Elemento fabricado para proteger la mucosa ocular de salpicaduras de agua, saliva
---	--

- El Trabajador reportará si requiere el suministro de dichos elementos de protección personal o si se encuentra en mal estado para su reposición.

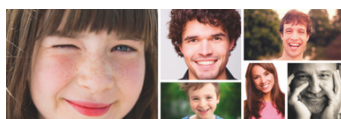
6.5 Notificación, reporte y alertas

- Todo personal que tenga sospechas de embarazo, síntomas de COVID-19 o enfermedades previas, debe ser reportado al Director de Postventas, Jefe de Postventas y Director SISOMA para su acompañamiento y seguir con los protocolos correspondientes:
 - **AP-SC-A-051** Protocolo para Atención y Manejo de Sospechas de síntomas Covid19
 - **AP-SC-A-081** Protocolo para la atención de población en Condición especial por exposición al COVID 19.
- La interventoría realizara verificación aleatoria del cumplimiento de los protocolos. Los resultados de esta revisión se deberán reportar en los Comités de Obra /Interventoría. Igualmente deberá reportar al Líder SISOMA, Director SISOMA y al Inspector de calidad de acuerdo a la instrumentalización de Re portabilidad. Ver protocolo AP-SC-A-044 Protocolo Trabajo Seguro en Campo COVID-19.

Elaborado por: Rene Alejandro Tamayo Director de Postventas	Revisado por: Oscar Ardila Vargas Director de Seguridad Industrial y Medio Ambiente	Aprobado por: Javier Mauricio Calderón Director General de Construcciones
Elaborado por: Ximena Robles Lider de Control y Procesos	Revisado por: Julián Córdoba Caicedo Director de Control y Procesos	Aprobado por: María Fernanda Pinzón Gerencia de Control

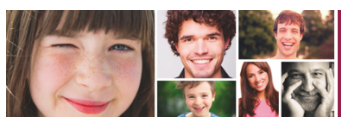
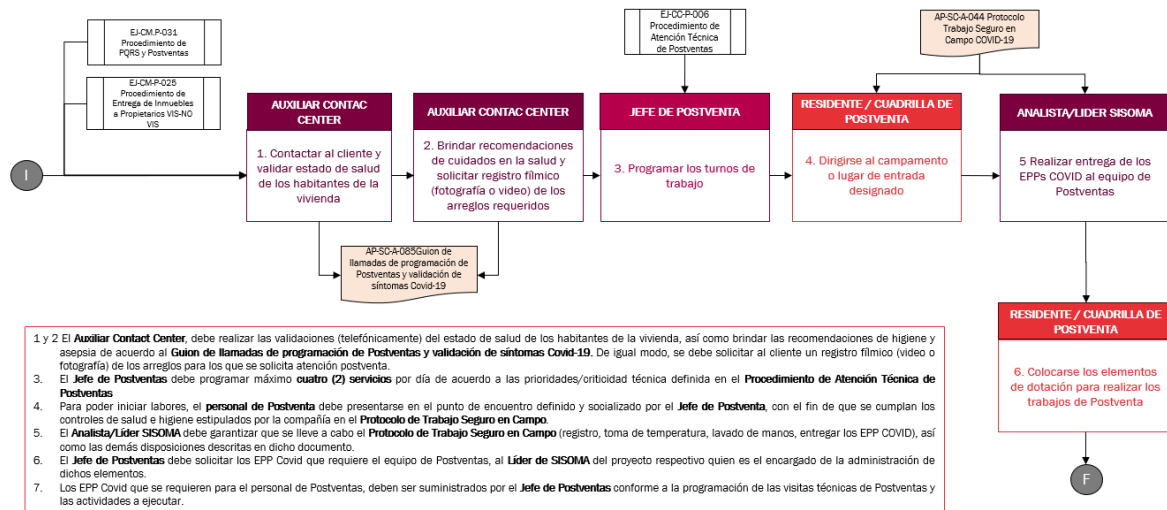
Este documento contiene información confidencial de APIROS SAS, por lo tanto, se solicita al lector conservar su confidencialidad; entendiéndose por confidencialidad, el acto de mantener en estricta reserva y por tanto no divulgar a terceros información técnica, financiera, económica, o comercial; abstenerse de usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o publicar su contenido, so pena de incurrir en las faltas señaladas en la Ley 1273 de 05 de enero de 2009 y las demás que apliquen

FLUJO DE INSTRUMENTALIZACIÓN



INSTRUMENTALIZACIÓN PARA TRABAJO DE CAMPO ATENCIÓN TÉCNICA DE POSTVENTAS

PASOS PREVIOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO



INSTRUMENTALIZACIÓN PARA TRABAJO DE CAMPO ATENCIÓN TÉCNICA DE POSTVENTAS

PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO

