



# Protocolo a utilizar en la red de Concesionarios (COVID-19)

# Protocolo a utilizar en la red de Concesionarios (COVID-19):



## MEDIDAS A TOMAR EN LOS TALLERES:

Medidas de higiene y limpieza - Áreas de trabajo y concurridas por clientes:

1. El personal de limpieza deberá realizar la **limpieza y desinfección de superficies diariamente**, usando compuestos de **Hipoclorito de Sodio 0.1% en pisos y paredes (lejía)**, y **alcohol con una concentración mínima de 60% para mesas, escritorios y otros.**
2. Todas las manijas, perillas, barandas, pasamanos y otros, deberán ser limpiados frecuentemente durante el día (recomendable/sugerimos cada hora).
3. Favorecer la ventilación de ambientes, así como el ingreso y salida, evitando en lo posible la manipulación de manijas (puertas y ventanas abiertas). Evitar uso de equipos de aire acondicionado.
4. Insistir con el personal, la forma/procedimiento de lavarse las manos – colocar imágenes del procedimiento (baño de trabajadores y clientes).
5. Colocar dispensadores de alcohol en los siguientes puntos:
  - ✓ Puerta de ingreso de personal – Evitar marcadores digitales. Deben utilizar fotocheck.
  - ✓ Ingreso de clientes.
  - ✓ Ingreso a sala de asesores.
  - ✓ Sala de espera.
  - ✓ Cercano a tablets y dispositivos móviles

# MEDIDAS A TOMAR EN LOS TALLERES:

Medidas de higiene y limpieza - Áreas de trabajo y concurridas por clientes:



6. Todo el personal debe portar adecuadamente mascarillas simples o quirúrgicas según disposición gubernamental.
7. Se deberá mantener una distancia de 2 metros entre colaboradores durante todo el horario de trabajo.
8. Se recomienda, durante este periodo, reducir el aforo de clientes al 50% y a la cantidad de personal según amerite la realidad de cada zona.
9. En los comedores de taller (para los que cuenten con este servicio), el personal debe sentarse de manera que garanticen la separación mínima de **1.5 metros** y asistir por turnos.
10. Antes de ingresar al comedor, se deberán lavar las manos – mínimo por 40 segundos, de lo contrario utilizar alcohol en gel.
11. Es responsabilidad de cada colaborador extremar las medidas de limpieza de sus pertenencias (celular, tablet, mouse, etc.).
12. Durante este tiempo, no se deben realizar actividades colectivas, como capacitaciones, inducciones, etc. Solo se realizarán aquellas que puedan realizarse virtualmente.
13. Personal de proveedores terceros que realicen trabajos en taller, deben pasar los controles de temperatura, portar mascarillas y hacer uso de alcohol para desinfección de manos al ingreso al local. (formato de Declaración Jurada de Salud).

**EN LOS CASOS QUE SE TENGA UN COLABORADOR CONTAGIADO, EL DEALER DEBE REALIZAR LAS SIGUIENTES ACCIONES:**

- ✓ **REPORTARLO INMEDIATAMENTE AL IMPORTADOR.**
- ✓ **CERRAR EL LOCAL, PARA DESINFECTAR COMPLETAMENTE LAS INSTALACIONES.**
- ✓ **REALIZAR PRUEBA DE DESCARTE A TODO EL PERSONAL.**
- ✓ **SOLO PODRÁN REABRIR CON EL PERSONAL QUE OBTENGA RESULTADO NEGATIVO A LA PRUEBA DE DESCARTE.**

# PRECAUCIONES A TOMAR PARA LOS COLABORADORES Y CLIENTES:



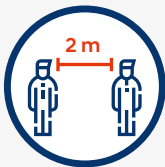
## PERSONAL DEL CONCESIONARIO:

- ✓ Todo el personal debe hacer uso de alcohol en gel al ingreso a taller – dispensadores.
- ✓ Medir temperatura de al ingreso y salida del centro laboral. No deberá ser mayor o igual a 38 °C.
- ✓ Toda persona que ingrese a taller debe portar mascarilla y mantener 2 mt. de distancia entre ellos y clientes.
- ✓ Colocar líneas amarillas en piso (adhesivas) que delimiten la distancia recomendada (2 metros).

## CLIENTES:

- ✓ Se debe colocar dispensadores de alcohol en gel en punto de ingreso a taller o brindar alcohol en gel al cliente en atención.
- ✓ El acceso de clientes debe ser por una sola puerta – única.
- ✓ Toda persona que ingrese a taller debe portar mascarillas y mantener 2 metros de distancia – en caso no tenerla, el taller deberá proporcionársela de manera puntual.
- ✓ Medición de temperatura en todos los puntos de acceso: para colaboradores y clientes.
- ✓ Evitar tener cola de espera de clientes, para ello promocionar citas previamente.
- ✓ Colocar posters/banners con el procedimiento correcto de lavado de manos – medidas de seguridad para contener el virus – EPP necesarios, etc.

# PROCESO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE QUE VA A TALLER (COVID-19):



Todo personal que tenga contacto con el cliente, además de estar debidamente uniformados e identificados, deberán vestir/portar mascarillas y asegurar distancia de 2 metros.



El saludo al cliente deberá ser con señas – no se debe dar la mano.



Ofrecer al cliente el uso de alcohol en gel disponible, al bajar de su vehículo.



El Asesor de Servicio deberá:

- ✓ Utilizar guantes para manipular dinero en efectivo (billetes y/o monedas).
- ✓ Para el uso de artículos (lapiceros, llaves, etc.) deberá desinfectarlas frente al cliente y antes de cada uso.
- ✓ Lavarse las manos entre cada atención de cliente.



Previa a la inspección del vehículo (inventario), el AS deberá desinfectar timón, radio y puntos de contacto que indica el protocolo de HMC para las pruebas respectivas.



Una vez desinfectados estos puntos, se deben colocar las fundas de asiento, palanca de cambios y timón; en presencia del cliente, y explicando que el protocolo ha sido ajustado a la situación actual.

Antes que el vehículo ingrese a taller debe ser desinfectado, para evitar riesgo de contagio de personal de taller. Se sugiere rociar solución de desinfectante mezclada con agua.

# PROCESO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE QUE VA A TALLER (COVID-19):



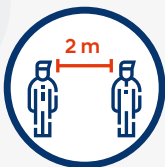
En caso de brindar taxi de cortesía (al ingreso de vehículo a taller); el AS debe recomendar al cliente las medidas de seguridad siguientes:

- ✓ Utilizar alcohol en gel al salir del taller.
- ✓ Evitar saludar dando la mano a la otra persona.



Proceso regular de monitoreo de la reparación y control de calidad (HMC).

Para la entrega del vehículo, el Asesor de Servicio debe recibir al cliente, siguiendo el procedimiento indicado en el punto 1, 2 y 3.



Recibir al cliente, saludando con señas y guardando 2 metros de distancia y ofreciendo el uso de alcohol en gel desinfectante.

Luego de haber realizado la explicación del servicio brindado y el costo del mismo – según procedimiento regular – deberá rociar las llaves del vehículo con alcohol en presencia del cliente y entregárselas.



Culminar el protocolo regular de AS. El personal de caja deberá:

- ✓ Utilizar guantes para manipular dinero en efectivo (billetes y/o monedas).
- ✓ Para el uso de POS y tarjetas de crédito deberá desinfectarlas frente al cliente y antes de cada uso.
- ✓ Lavarse las manos entre cada atención de cliente.
- ✓ Se sugiere que el pago se realice con tarjeta bancaria.



**Si necesita salir de su puesto de trabajo, debe retirarse los guantes y realizar un adecuado lavado de manos. Cuando regrese, debe utilizar un nuevo par.**

# PROTOCOLO DE RECOJO Y ENTREGA DE VEHÍCULO (COVID-19):



1. En caso de brindar este servicio, debe realizarse previa cita. Indicar medio de pago – se sugiere realizarlo con transferencia bancaria o depósito en cuenta.
2. El personal que recoja el vehículo, debe estar debidamente uniformado y portar/vestir mascarilla y alcohol en gel para desinfección de manos y objetos.
3. El trato al cliente debe ser a 2 metros de distancia, en lo posible.
4. El personal que recoja el vehículo, debe llevar consigo fundas plásticas de timón, palanca de cambios, asiento y pisos. Desinfectar llaves, manijas y objetos que se manipulen durante este paso.
5. El personal que recoja el vehículo, previa a la inspección del vehículo – inventario – deberá desinfectar timón, radio y puntos de contacto que indica el protocolo de HMC para las pruebas respectivas.
6. El personal que recoja el vehículo deberá desinfectar, en presencia del cliente, todos los objetos que utilicen (lapiceros, tablero, etc.).
7. El vehículo debe salir de taller con fundas de timón, asiento y pisos nuevos.
8. Al momento de realizar el cobro, el personal que entregará el vehículo, debe:
  - ✓ Utilizar guantes para manipular dinero en efectivo (billetes y/o monedas).
  - ✓ Para el uso de POS y tarjetas de crédito deberá desinfectarlas frente al cliente y antes de cada uso.
  - ✓ Lavarse las manos entre cada atención de cliente.
  - ✓ Se sugiere que el pago se realice con tarjeta bancaria.
9. Colocar rótulo/sticker de “Vehículo Desinfectado/Limpio” (Colgante)
10. Se debe emitir facturación electrónica.

# PROTOCOLO DE LAVADO DE AUTOS:



Para estos tiempos de COVID-19, el lavado de cortesía que se realiza luego del servicio, podría contar con alguna de las siguientes alternativas, luego del aspirado interior:

## VEHÍCULOS CON TAPIZ DE TELA (OPCIÓN 2):



Colocar la calefacción del vehículo durante unos minutos ((3 – 4 minutos) en modo re circulación y cabina cerrada) y luego rociar con solución de agua + Desinfectante.

## VEHÍCULOS CON TAPIZ DE CUERO:



Pasar paño con solución agua + Desinfectante (lysol o similar) en todo el habitáculo.

Gerencia Posventa  
Automotores  
Gildemeister