



AUTOMOTRIZ^{DEL} SUR

**PROTOCOLO GENERAL PARA LA
ATENCIÓN Y PREVENCIONES
DURANTE LA EMERGENCIA
SANITARIA POR COVID-19**

AUTOMOTRIZ DEL SUR S.A.S. – 7 de Mayo de 2020

VERSION 7. 7 de mayo de 2020

Contenido

1.	<i>Introducción</i>	5
	Consideraciones generales para el Protocolo de Bioseguridad	5
2.	<i>Contexto</i>	6
2.1.	¿Qué es un coronavirus?.....	6
2.2.	¿Qué es la COVID-19?	6
2.3.	¿Cuáles son los síntomas de la COVID-19?	6
2.4.	¿Cómo se propaga la COVID-19?	6
2.5.	Signos y síntomas	8
3.	<i>Recomendaciones generales</i>	9
3.1.	Lavado de manos e higiene personal	9
3.2.	Hogar	12
3.3.	Precauciones al salir y al regresar a la vivienda	13
3.4.	Vehículo o transporte	14
	<i>Desplazamientos desde y hacia el trabajo</i>	14
3.5.	Lugar de trabajo	16
4.	<i>Recomendaciones en caso de urgencia (síntomas)</i>	20
4.1.	En caso de presentar síntomas	20
4.2.	En caso de contacto con caso confirmado:.....	21
5.	<i>Instalaciones del concesionario</i>	22
6.	<i>Implementos de seguridad</i>	23
6.1.	Uniforme empleados	23
7.	<i>Elementos de protección personal</i>	23
7.1.	Elementos de limpieza	24
7.2.	Disposición de elementos de seguridad	24

7.3.	Aseo de los elementos de seguridad	24
8.	<i>Ingreso de empleados al concesionario</i>	24
9.	<i>Agendamiento</i>	25
9.1.	Requisitos para agendamiento.....	25
9.2.	Horarios de citas de taller	27
10.	<i>Interacción con terceros – clientes (proveedores, personal externo)</i>	27
10.1.	Desinfección de vehículo que ingresarán al concesionario	27
10.2.	Desinfección de clientes:.....	28
10.3.	Validación habilitación del cliente para movilizarse	28
10.4.	Recepción del vehículo en Talleres	28
11.	<i>Garantías</i>	29
12.	<i>Proceso de repuestos</i>	29
13.	<i>Recepción de repuestos</i>	29
14.	<i>Entrega del vehículo al cliente en Talleres</i>	30
15.	<i>Manejo de documentación</i>	30
15.1.	Recepción de documentación externa.....	30
15.2.	Manejo de documentación interna	31
15.3.	Envío de documentación.....	31
16.	<i>Recepción de vehículos que llegan en transporte o grúa</i>	31
17.	<i>Procesos de sala de ventas</i>	32
17.1.	Contacto con el cliente	32
17.2.	Exhibición de vehículos en sala	32
17.3.	Servicio de TEST DRIVE	34
17.4.	Operación de personal de ventas	34
17.5.	Entrega de vehículos nuevos	35
17.6.	Documentación de carpetas comercial	35
18.	<i>Procesos de caja</i>	36
19.	<i>Plan de comunicación</i>	36

20. Anexos	37
20.1. Guía para talleres FENALCO	37
20.2. Declaración solicitada a cliente	39
20.3. Certificado para movilidad de empleados.....	41
20.4. Tabla de dosificación con hipoclorito	43
20.5. Pasos para recepción del vehículo	44

1. Introducción

Dentro de las disposiciones gubernamentales para evitar la propagación del virus COVID – 19, se declaró el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria (iniciando desde el 24 de Marzo 2020).

Dentro de esta etapa existen servicios que siguen funcionando y ocupando nuestros vehículos, siendo estos personal de la salud, servicios prioritarios y servicios de emergencia.

Por este motivo debemos garantizar la seguridad de nuestro personal y de nuestros clientes durante las atenciones necesarias en este periodo.

De igual manera, atendiendo las habilitaciones que el gobierno ha establecido para el reinicio de las operaciones de ventas de vehículos, se atenderán las medidas y protocolos necesarios para que las actividades relacionadas se efectúen garantizando la protección de la salud y la bioseguridad de los trabajadores, los clientes y demás actores involucrados.

Consideraciones generales para el Protocolo de Bioseguridad

Con el objeto de reiniciar labores para preservar el equilibrio económico empresarial y la estabilidad laboral y actuando dentro del marco legal vigente para enfrentar la contingencia de la pandemia generada por el COVID-19, se hace necesario la observancia rigurosa de las medidas de prevención establecidas por el Gobierno Nacional, las cuales se adoptan estrictamente mediante el presente protocolo de bioseguridad a partir de la fecha de su promulgación, y que regirá todas nuestras relaciones laborales, sociales y comerciales.

Con ese propósito estas disposiciones quedan incorporadas transitoriamente y mientras persista la declaratoria de la pandemia, como una cláusula OTROSI en todos los contratos de trabajo y a los reglamentos, tanto interno de trabajo como de higiene y seguridad social en el trabajo, por lo tanto, su desacato o inobservancia será causal para inicio de una investigación disciplinaria con los efectos contenidos en las normas correspondientes del reglamento interno de trabajo y código sustantivo del trabajo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales para el infractor.

2. Contexto ¹

2.1. ¿Qué es un coronavirus?

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

2.2. ¿Qué es la COVID-19?

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

2.3. ¿Cuáles son los síntomas de la COVID-19?

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, cansancio y tos seca. Algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. En torno al 2% de las personas que han contraído la enfermedad han muerto. Las personas que tengan fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica.

2.4. ¿Cómo se propaga la COVID-19?

Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. También pueden contagiarse si

¹ Organización mundial de la salud, disponible en <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses> el 21 de abril de 2020

inhalan las gotículas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar. Por eso es importante mantenerse a más de 1 metro (3 pies) de distancia de una persona que se encuentre enferma.



2.5. Signos y síntomas ²

La salud es de todos Minsalud

Los signos y síntomas clínicos del nuevo coronavirus COVID-19 pueden ser leves, moderados o graves y son semejantes a los de otras **infecciones respiratorias agudas (IRA)**.

	Fiebre de difícil control, mayor a 37,5° y por más de 3 días		Fatiga
	Tos		Secreciones nasales
	Dificultad para respirar		Malestar general

² Tomado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/infografias-covid-19.aspx> el 23 de abril de 2020

3. Recomendaciones generales³

3.1. Lavado de manos e higiene personal



³ Tomado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/infografias-covid-19.aspx> el 23 de abril de 2020





3.2 Hogar

Limpieza y desinfección en la vivienda



La salud es de todos

Minsalud

1

Incremente actividades de limpieza y desinfección de superficies de los closets, roperos, armarios, barandas, pasamanos, picaportes, interruptores de luz, puertas, gavetas, topes de puertas, muebles, juguetes, bicicletas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas de la familia tienen contacto constante y directo. También de pisos, paredes, puertas y ventanas, así como de fundas, sábanas y toallas.



2

Además limpie y desinfecte todo aquello que haya estado en el exterior de la vivienda o que es de manipulación diaria: computadores, mouse, teclados, celulares, teléfonos fijos, llaves, control remoto, otros equipos electrónicos de uso frecuente (use alcohol, jabón suave o siga las recomendaciones del fabricante).

3

Al limpiar y desinfectar procure seguir estos pasos:

- Retire el polvo.
- Lave con agua y jabón.
- Enjuague con agua limpia.
- Desinfecte con productos de uso doméstico.

Siga estos pasos también para limpiar y desinfectar todos los elementos que se encuentran en baños y cocina.

4

Al utilizar desinfectantes tenga cuenta:

- Lea y siga las instrucciones de dilución que se encuentran en la etiqueta del producto y el uso de elementos de protección personal, mantenga siempre estas sustancias fuera del alcance de los niños.
- Evite realizar las diluciones en envases que hayan contenido bebidas o alimentos. Consérvelos siempre en su envase original.
- No coma, beba, ni fume durante su manipulación y aplicación.

5

- Al lavar prendas de vestir no las sacuda y deje que se sequen completamente.



Limpieza baño

Cambie toallas de manos, use desechables si es posible y separe y guarde cepillos de dientes.



Manejo residuos sólidos

- Clasifique los residuos sólidos generados en la vivienda.
- Cumpla con los horarios de la ruta recolectora.
- Defina un adulto de la familia que se encargue del depósito en las áreas establecidas.



Limpieza Cocina

- Cambie o lave con regularidad las esponjas para lavar platos, preferiblemente con agua caliente o desinfectante.
- No compartan entre miembros de la familia vasos, platos, utensilios, alimentos o bebidas. Tener en cuenta las cinco reglas de la OMS para unos alimentos más seguros.



CORONAVIRUS (COVID-19)

Bogotá, D.C. - Marzo de 2020

3.3 Precauciones al salir y al regresar a la vivienda

Medidas de prevención al salir de la vivienda



La salud es de todos

Minsalud

1

Si sale en carro particular limpie las manillas de las puertas, el volante o timón con alcohol o pañitos desinfectantes.



2

No salude con besos ni abrazos, ni de la mano.



3

Asigne **un** adulto para hacer las compras.

4

Esté atento a las indicaciones de la autoridad local sobre restricciones dadas a movilidad y acceso a lugares públicos, como centros comerciales, clínicas, hoteles, restaurantes. Visite solamente aquellos lugares estrictamente necesarios y evite conglomeraciones de personas.

5

Restrinja las visitas a familiares y amigos si alguno presenta cuadro respiratorio.



Medidas de prevención al regresar a la vivienda

1

Cuando ingrese a la vivienda quítese los zapatos y lave la suela con agua y jabón.



2

Antes de tener contacto con los miembros de su familia, cámbiese de ropa, y evite saludarlos con beso, abrazo y darles la mano.

3

Mantenga separada la ropa de trabajo de las prendas personales.

4

Báñese con abundante agua y jabón.



5

Haga el lavado de manos de acuerdo a los protocolos.



6

Desinfecte los elementos que han sido manipulados al exterior de la vivienda.



7

Si lleva alguna compra, desinfecte el empaque y colóquela en una superficie limpia.



8

Coloque los productos en la nevera o despensa después de ser lavados o desinfectados.



3.4 Vehículo o transporte

Desplazamientos desde y hacia el trabajo

Es importante realizar las recomendaciones que deben llevar a cabo los trabajadores que retornen a sus labores en estos momentos de crisis sanitaria, es de vital importancia para proteger la vida de cada uno de ellos y de todos nosotros, el tomar conciencia del autocuidado que se debe tener en cada salida desde cada una de nuestras casas.

- **Viajes Cortos:** Las personas que hagan desplazamientos cortos, hacer uso de la bicicleta, o en su defecto caminar, evitemos el uso de transportes ajenos al nuestro particular. Para ello debemos seguir las siguientes recomendaciones:
 - Al salir de casa recuerda lavarte bien las manos.
 - Hacer uso del tapabocas personal.
 - Hacer uso de guantes de protección (nitrilo o quirúrgicos)
 - Evitar al máximo el contacto con otras personas o tocar elementos de uso público
 - Si viajas en bicicleta, recuerda desinfectar con alcohol los manubrios de la bicicleta antes de usarla.
- **Viajes Largos en Moto.**
 - Al salir de casa recuerda lavarte bien las manos.
 - Hacer uso del tapabocas personal.
 - Hacer uso de guantes de protección (nitrilo o quirúrgicos)
 - Evitar al máximo el contacto con otras personas o tocar elementos de uso público
 - Recuerda desinfectar con alcohol los manubrios de la moto antes de usarla, de igual manera desinfectar con alcohol el casco antes de usarlo.
- **Viajes Largos en carro.**
 - Al salir de casa recuerda lavarte bien las manos.
 - Hacer uso del tapabocas personal.
 - Hacer uso de guantes de protección (nitrilo o quirúrgicos)
 - Evitar al máximo el contacto con otras personas o tocar elementos de uso público
 - Recuerda desinfectar con alcohol el timón o volante antes de usarlo, de igual manera desinfectar la palanca de cambios (para los carros mecánicos)
- **Viajes en transporte público**
 - En caso de utilizar transporte público, se deben acatar a cabalidad las instrucciones de las autoridades de salud. En todo momento tener el debido cuidado en el uso de guantes, tapabocas, desinfección de manos al manipular pasamanos, agarraderas, botones y demás elementos, asegurándose de la desinfección de las manos inmediatamente luego de utilizar este servicio. Acatar las medidas de distanciamiento y ocupación -número máximo de personas admitidas por vehículo-.

Medidas para usuarios de vehículo particular, motocicletas y bicicletas



La salud es de todos

Minsalud



1

Desinfecte con regularidad superficies con las que tiene contacto frecuente como son las manijas de las puertas, volante, palanca de cambios, hebillas del cinturón de seguridad, radio, comandos del vehículo, etc.



2

En la medida de lo posible mantenga ventilado el vehículo.

3

Al subirse al vehículo abra las puertas y permita que se ventile durante un par de minutos antes de subirse a él.



4

En la medida de lo posible mantenga la distancia mínima recomendada (por ejemplo, el pasajero puede ir en la parte de atrás).

5

Para motocicletas y bicicletas desinfecte con regularidad el manubrio de las mismas.



6

Desinfecte los elementos de seguridad, como cascos, guantes, gafas, rodilleras, entre otros.



CORONAVIRUS 2019-20

Bogotá, D.C. - Marzo de 2020

3.5 Lugar de trabajo⁴



⁴ Tomado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/infografias-covid-19.aspx> el 23 de abril de 2020



1 Cubre tu nariz y boca con un pañuelo desechable al toser o estornudar y bóvalo a la basura

2 Si no tienes pañuelos, tose o estornuda sobre la parte interna del codo, sin usar las manos

3 Si presentas síntomas de gripa, usa tapabocas

EvitaEl Coronavirus EnElTrabajo



4 Lava bien tus manos, con agua y jabón, siempre que termines de realizar una actividad

5 Difunde esta información con tus compañeros de oficina

EvitaEl Coronavirus EnElTrabajo

 La salud es de todos Minsalud

Promueve el correcto lavado de manos en tu trabajo



1. Moja tus manos
2. Enjabónalas bien
3. Frota tus manos, incluyendo el dorso, la palma, los dedos y debajo de las uñas
4. Enjuaga tus manos con agua limpia
5. Seca tus manos con una toalla limpia o papel desechable

EvitaEl Coronavirus EnElTrabajo

 La salud es de todos Minsalud

Evita el Coronavirus en tu trabajo



EvitaEl Coronavirus EnElTrabajo

1.

Desarrolla un plan de contingencias para la continuidad de sus operaciones



2.

Limpia y desinfecta regularmente superficies (mesas, escritorios, cerraduras) y objetos (teléfonos, teclados)



3.

Promueve el lavado de manos y la higiene respiratoria
Ubica, en lugares de fácil acceso, pañuelos de papel y gel antibacterial



EvitaElCoronavirus EnElTrabajo

4.

Permite el trabajo en casa
Pide a tus empleados quedarse en casa si tienen tos leve y fiebre de 38 grados centígrados o más



5.

En caso de presentar síntomas, contacta al Ministerio de Salud:

Bogotá: +57 (1) 330 5041

Resto del país: 01 8000 955 590

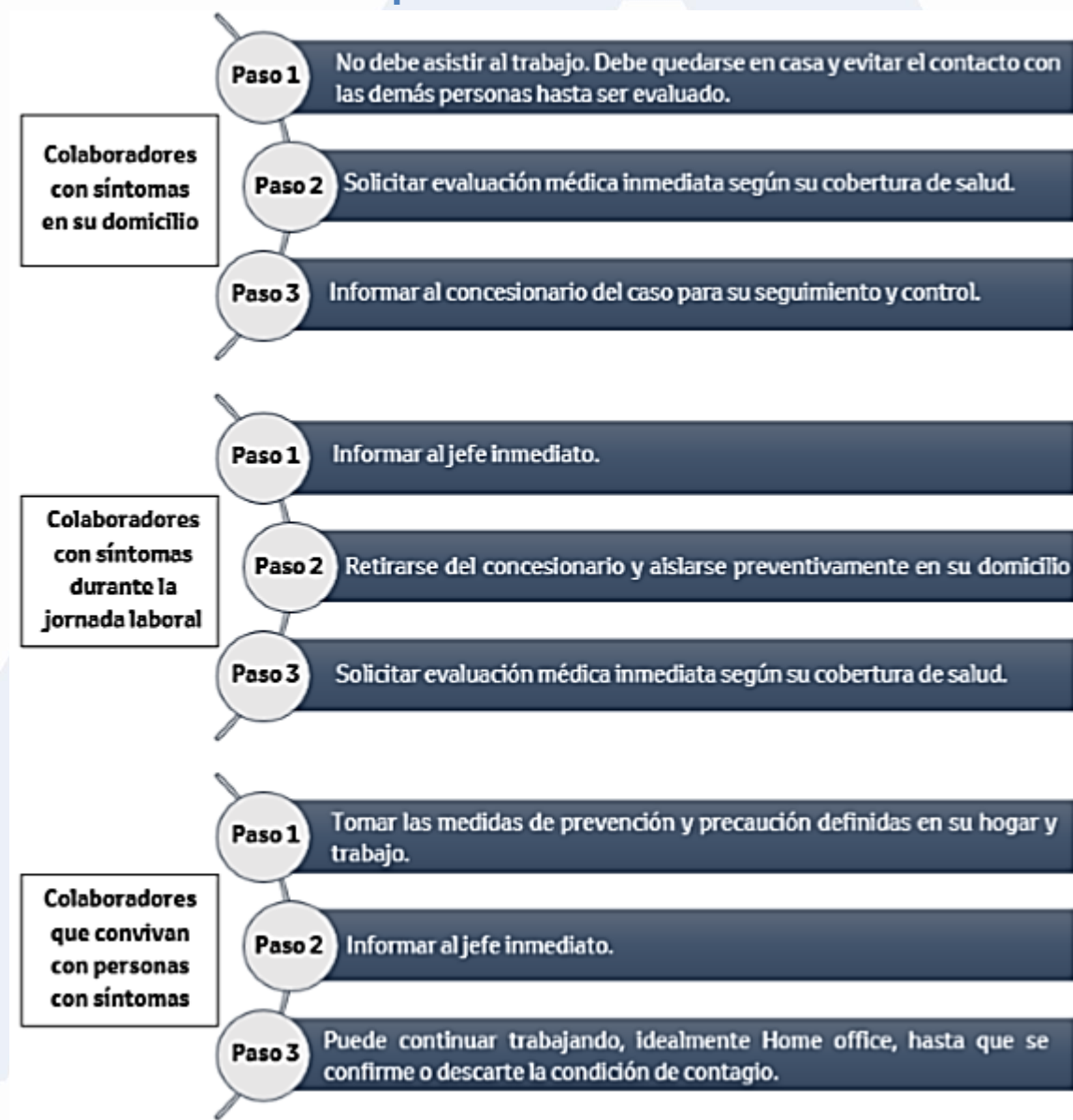


EvitaElCoronavirus EnElTrabajo

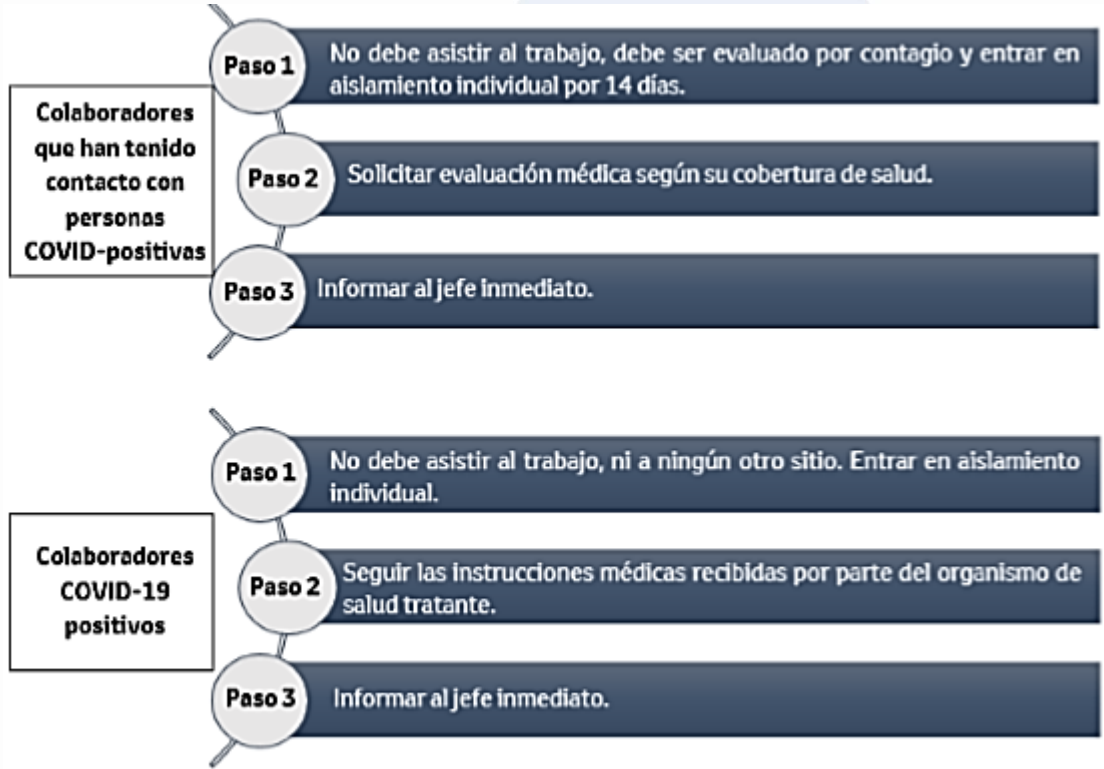
4. Recomendaciones en caso de urgencia (síntomas)

Se recomiendan las siguientes acciones para empleados que presentan síntomas o que han estado en contacto con casos confirmados

4.1. En caso de presentar síntomas

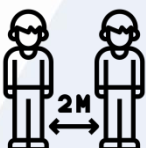


4.2. En caso de contacto con caso confirmado:



5. Instalaciones del concesionario

- Desinfectar con agua clorada todas las oficinas, baños, salón de ventas, áreas administrativas, salas de reuniones, áreas de taller y depósito de repuestos cada 2 horas.
- Cada baño debe contar con lo siguiente:
 - Jabón líquido
 - Dispensador de gel antibacterial
 - Toallas de secado
- Solo se permitirá una persona en el vestier y se debe garantizar la desinfección de esta área.
- Desinfectar, con mayor frecuencia, todas las superficies incluyendo sala de espera, mostradores y objetos que tengan un contacto directo con personas.
- Organizar todos los lugares de recepción y atención a clientes de manera tal que se encuentren a una distancia mínima de 1.5 metros, retirar sofás, poltronas y elementos de autoservicio, Se pondrá una marca en el piso que sirva de indicador.
- Realizar un control de la cantidad de clientes que pueden permanecer en una misma área al mismo tiempo, es necesario que en base a las dimensiones de cada área, se instalará un aviso que indicará la cantidad máxima de personas en un mismo lugar.
- Se debe retirar los materiales de lectura de las salas de clientes.
- Incorporar alcohol en gel en todos los escritorios para ser utilizado por el personal y los clientes.
- Retirar tapas de depósitos de basura evitando la manipulación cada vez que se necesite abrir. De ser necesario, realizar el cambio de bolsas con mayor frecuencia para evitar malos olores y acumulación de insectos.
- Mientras sea posible, mantener las puertas y ventanas abiertas para facilitar la ventilación de espacios cerrados y evitando contacto con manijas.
- Establecer ingresos alternativos para evitar manipulación de puertas.
- El aforo máximo de las salas de ventas es de 25 personas incluyendo trabajadores
- Se permitirá ingreso de proveedores cada media hora y por turnos para evitar aglomeraciones.



6. Implementos de seguridad

6.1. Uniforme empleados

Todo empleado tendrá dos uniformes que se marcarán con distintivos negro y rojo, con el fin de realizar el lavado del uniforme diariamente, ingresará para desinfección al ingreso al concesionario y realizará el cambio en el interior, los elementos de protección personal permanecerán en el concesionario. El procedimiento es el siguiente:

- El día 1 el empleado llevará el uniforme negro para laborar, al finalizar la jornada se cambiará y llevará el uniforme a su hogar para lavarlo.
- El día 2 el empleado llevará el uniforme rojo para laborar, de la misma forma deberá llevarlo a su hogar para lavarlo.
- Este procedimiento se realizará todos los días y no se permitirá laborar al personal que no tenga el uniforme correspondiente.

7. Elementos de protección personal

Los siguientes son los elementos obligatorios de protección personal

Personal / elementos de Protección	 Tapabocas N95	 Guantes de nitrilo	 Gafas de seguridad	 Peto	 Mascara	 Traje de seguridad
Asesor de servicio / jefe de taller	X	X	X			X
Personal de desinfección	X	X	X	X	X	X
Técnico	X	X	X			X
Alistador	X	X	X	X		
Administrativo	X	X				
Personal repuestos	X	X	X			X

7.1. Elementos de limpieza



A cada empleado se le entregará un recipiente de 125 ml, con una mezcla de agua y jabón o alcohol isopropílico al 70% (ver anexo 16d) con un paño, para realizar limpieza de sus herramientas de trabajo.

7.2. Disposición de elementos de seguridad

A la salida del concesionario, se instalarán depósitos de basura para que diariamente los empleados desechen los tapabocas, guantes y otros elementos de protección personal desechables.

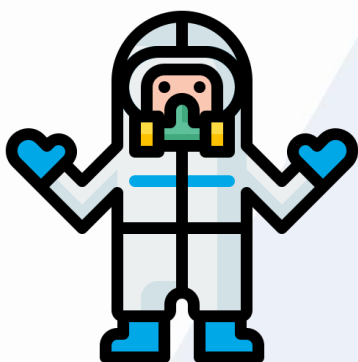
7.3. Aseo de los elementos de seguridad

Para los elementos de protección personal que no son desechables; gafas de seguridad, peto y traje, el empleado se debe asegurar de realizar la desinfección de los mismos por medio de inmersión en solución de agua y jabón, para dejar en secado durante la noche. Para el caso de colisión, los pre filtros de las mascarillas se deberán cambiar cada semana.

8. Ingreso de empleados al concesionario

El ingreso de los empleados se hará con el uniforme de trabajo, como se especifica en el punto 4. A través de una cabina de desinfección que aplica solución de alcohol para desinfectar, en caso de no contar con la cabina, se aplicará la solución manualmente a través de aspersor bomba manual.

- El empleado deberá ingresar con su ropa de calle al proceso de desinfección.
- Se tomará la temperatura de los empleados al ingreso para verificar que no tengan fiebre.
- Posteriormente deberá lavarse las manos
- Cambiarse a ropa de trabajo
- Debe presentarse ante el supervisor para la verificación



- El supervisor deberá realizar la siguientes preguntas:
 - ¿Cómo se siente?
 - ¿Han presentado algún síntoma en los últimos días?
 - ¿Sus convivientes han presentado algún síntoma los últimos días?
 - Tiene conocimiento si alguno de sus vecinos o alguien cercano presenta síntomas de COVID-19?
- Colocarse los elementos de protección personal

(gafas, guantes, traje)

- Lavarse las manos nuevamente
- Ingresar a su puesto de trabajo
- En todo momento los empleados deben asegurarse de mantener el debido distanciamiento entre personas. Mantenerse alejados 2 metros. Asegurar esto de igual manera con las personas que visiten las instalaciones

9. Agendamiento

9.1. Requisitos para agendamiento

- i. Cliente debe asistir con todos los elementos de protección (tapabocas, guantes)
- ii. Debe asistir solo al servicio
- iii. No se debe incluir elementos de valor en el interior del vehículo (no se realizaría inventario)
- iv. Nos abstendremos de recibir mayores de 70 años o menores de edad, de acuerdo a la resolución 470

- v. Máximo 4 citas por día. Cada hora
- vi. Cliente deberá esperar el vehículo durante el servicio
- vii. Salas de espera: Se habilitará una sala de espera dentro del concesionario con las medidas de seguridad que permita respetar el espacio de separación de 2 metros entre personas.
- viii. Las citas se agendarán cada hora. Con Intervalos de 20 minutos entre cada cita, con el fin de evitar aglomeración de clientes.
- ix. Se debe informar al cliente que se realizarán procesos de descontaminación a la persona y al vehículo antes de ingresar.
- x. No se agendarán citas para diagnósticos por fallas complejas. En caso de presentarse se debe notificar al cliente que el diagnostico estaría sujeto a disponibilidad de tiempo y partes.
- xi. Los canales de comunicación del concesionario estarán disponibles para resolver las dudas del cliente vía telefónica y de ser posible evitar el traslado hacia el concesionario.
- xii. Se verificará precios y se recomendará preferiblemente pagos con tarjeta mediante el uso de datafono y/o PSE.
- xiii. El cliente entregará una declaración firmada en donde exprese que está dentro de las garantías del artículo 3 del decreto 636 de 2020 (ver anexo 19.2), Sera aplicable en el caso, en que la ley o la normatividad vigente así lo requiera.
- xiv. Toda información será aportada de manera voluntaria por los clientes o terceros, la cual será resguardada por la ley de protección de datos.
- xv. Se recomendará al cliente entregar el vehículo en óptimas condiciones y con el aseo adecuado
- xvi. El asesor de servicio mantendrá el distanciamiento adecuado con el cliente durante todo el proceso de recepción y entrega.
- xvii. Se debe informar al cliente que para pagos menores se habilitará los datafonos y para montos mayores se habilitarán las cuentas bancarias de la compañía.

- xviii. Se debe invitar al cliente a traer su propio lapicero para evitar compartir elementos de uso personal.

9.2. Horarios de citas de taller

- xix. De acuerdo a la necesidad, se agendarán citas cada hora. En horario de 7:00 am a 1:00 pm jornada continua (Sujeto a decreto en vigencia)
- xx. Solo se atenderá clientes por medio de cita y que puedan circular de acuerdo a las disposiciones gubernamentales

10. Interacción con terceros – clientes (proveedores, personal externo)

- 10.1. **Desinfección de vehículo que ingresarán al concesionario:** La desinfección del vehículo se realizará en 8 pasos principales:

10.1.1. Aspersión de desinfectante; con una máquina de aspersión, se aplicará solución de alcohol o sustancias aprobadas para desinfección al exterior del vehículo en general.

10.1.2. Como alternativa mejorada o de reemplazo a lo anterior, se utilizarán los medios o equipos de desinfección aprobados, verificados y validados por las autoridades sanitarias.

10.1.3. Se ofrecerá al cliente la aplicación de OXYLIFE o equivalentes, sistema de purificación de aire acondicionado.

10.1.4. Limpieza de partes exteriores; con alcohol, se debe limpiar las partes exteriores de contacto:

- 10.1.4.1. Manijas de puerta
- 10.1.4.2. Manija de capot
- 10.1.4.3. Tapa de combustible
- 10.1.4.4. Accionador tapa baúl



10.1.5. Limpieza de partes interiores con paño húmedo en agua y jabón:

- 10.1.5.1. Volante
- 10.1.5.2. Palanca
- 10.1.5.3. Perillas aire acondicionado
- 10.1.5.4. Freno de mano
- 10.1.5.5. Pedalera
- 10.1.5.6. Tablero de comandos
- 10.1.5.7. Llaves



- 10.1.6. Aspirado; se realizará aspirado de la parte interior del vehículo (una vez realizada la limpieza del vehículo, se debe asegurar la adecuada limpieza de filtros de la aspiradora)
- 10.1.7. Limpieza tapicería: se procederá con shampoo la limpieza del tapizado de vehículo.
- 10.1.8. Se instalarán protectores plásticos

10.2. **Desinfección de clientes:** El cliente deberá pasar por un sistema de desinfección aprobado. También podrán pasar a través de tapetes de desinfección para descontaminación de las suelas. Se dispondrá de elementos de desinfección de manos en respectivos dispensadores ubicados en las zonas de entrada (gel antibacterial-alcohol, jabón, soluciones de alcohol, etc., aprobadas para lavado de manos), igualmente, estarán a su disposición los lavamanos con los elementos necesarios para el lavado de manos. Adicionalmente, mediante dispositivo de no contacto, se tomará la temperatura del cliente para verificar que no tenga fiebre. En caso de servicios de taller, solo se dejará entrar un cliente por vehículo al concesionario

10.3. **Validación habilitación del cliente para movilizarse:** El cliente debe entregar declaración informando las razones por las cuales puede movilizarse dentro de las excepciones permitidas.

10.4. **Recepción del vehículo en Talleres:**

La recepción del vehículo se realizará de acuerdo a lo establecido en el manual⁵ con las siguientes excepciones:



⁵ El manual de recepción se adjunta en el anexo 16e

10.4.1.1. El asesor de servicio no ingresará al vehículo al mismo tiempo con el cliente.

10.4.1.2. No se realizará inventario de objetos de valor



11. Garantías

Se atenderán de manera normal, se cuenta con plazos adicionales para el cargue en el sistema y se debe notificar por escrito a la marca al momento de realizar las atenciones. Los sistemas no generarían rechazos por vencimiento de términos.

12. Proceso de repuestos

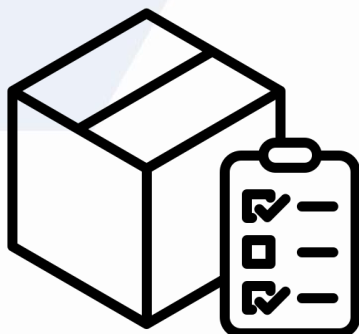
El personal de repuestos debe estar atento a la llegada de cada vehículo y realizar los siguientes procedimientos:

- Preparar en bandeja los repuestos necesarios para cada servicio, marcados con placa
- Estar atento a la recepción de vehículo y colaborar con lo necesario para agilizar el ingreso
- Realizar el traslado correspondiente en DMS



13. Recepción de repuestos

Para la recepción de mercancía se debe tener en cuenta:



- El proveedor debe contar con todos los elementos de protección personal establecidos en este protocolo. En caso de no presentar los elementos no se permitirá el ingreso.
- La descarga de mercancía se debe realizar evitando la manipulación de forma manual de las cajas.
- Se debe desinfectar la mercancía por medio de la herramienta de aspersión.

- Se debe desempacar la mercancía y realizar la debida desinfección de las piezas.
- Al final del desempaque el personal se debe lavar las manos con abundante agua y jabón.

14. Entrega del vehículo al cliente en Talleres

En el momento de la entrega al cliente se deberá realizar los siguientes pasos:

- Realizar los puntos 1,2,4 y 5 especificados en el punto 10.1
- Explicar al cliente los procedimientos realizados
- Recibir el pago por medio de datafono
- Entregar los repuestos cambiados
- Entregar formalmente el vehículo

15. Manejo de documentación

15.1. Recepción de documentación externa

A continuación se detalla el procedimiento a realizar para la recepción de correspondencia



15.1.1. Ingreso (o arribo) al recinto del concesionario

15.1.2. La mercancía, encomiendas o paquetes que lleguen al concesionario, se depositarán en un recipiente para su posterior desinfección.

15.1.3. Las encomiendas y paquetes deberán ser rociados con alguna de las soluciones desinfectantes de acuerdo a la tabla de desinfección (ver Anexo 16 d) o luz ultravioleta.

15.1.4. Para la manipulación de las encomiendas se deben utilizar obligatoriamente guantes de seguridad.

15.1.5. Después de terminar la desinfección de la mercancía, se procede a la inmediata desinfección de las manos con solución a base de alcohol o Gel antibacterial.

15.1.6. La correspondencia será depositada en bandejas para ser retiradas por los destinatarios.

15.2. Manejo de documentación interna


Para la documentación al interior del concesionario se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se debe realizar el aseo de cada documento en seco o con luz UV o con la medida dispuesta o avalada correspondiente.
- Se debe incentivar el uso de documentos digitales, escaneo y copias en la nube para evitar la excesiva manipulación de documentos por parte del personal.
- Cada empleado debe contar con su lapicero personal para firmas de documentos. No se recomienda compartir estos elementos.

15.3. Envío de documentación

- Se debe verificar que el personal que recibirá la documentación cuente con todas las medidas de seguridad o no se podrá realizar la entrega.
- Se deben desinfectar los documentos con alcohol o luz UV y empacarlos en una bolsa plástica que también se debe desinfectar
- Después de la manipulación se debe realizar el procedimiento de lavado de manos o con solución a base de alcohol o gel antibacterial.

16. Recepción de vehículos que llegan en transporte o grúa

Para los vehículos que llegan en grúa o transporte (nuevos). Se debe tener en cuenta  las siguientes recomendaciones:



- El personal operador de la grúa debe contar con todas las medidas de seguridad dispuestas en este protocolo.
- Se debe realizar la rutina de limpieza de acuerdo al numeral 10 del presente protocolo.
- La documentación se debe guardar en una bolsa aparte y proceder con el lavado de manos.

- Se debe trasladar el vehículo a la zona de almacenamiento y realizar el debido lavado de manos y aseo personal.

17. Procesos de sala de ventas

Los procesos de la sala de ventas en cuanto a aseo, desinfección, distanciamiento entre clientes y organización se deben realizar de acuerdo al capítulo 5 de este protocolo.

17.1. Contacto con el cliente

- Se debe promover los contactos virtuales a través de medios de comunicación o redes sociales para evitar las aglomeraciones en sala. En caso de visita al concesionario, el establecimiento de cita previa es necesario para conservar el orden establecido.
- Se debe informar al cliente sobre los procesos de sanitización de la sala y el protocolo de ingreso establecido en el capítulo 10.
- El personal que tenga contacto con cliente deberá portar los elementos de seguridad establecidos en este protocolo.
- Se debe evitar entregar documentos físicos y aprovechar al máximo medios digitales para cotizaciones, fichas técnicas, autorizaciones y etc.
- Se debe informar al cliente que para pagos menores se habilitará los datafonos y para montos mayores se habilitarán las cuentas bancarias de la compañía.
- Se debe invitar al cliente a traer su propio lapicero para evitar compartir elementos de uso personal.



17.2. Exhibición de vehículos en sala

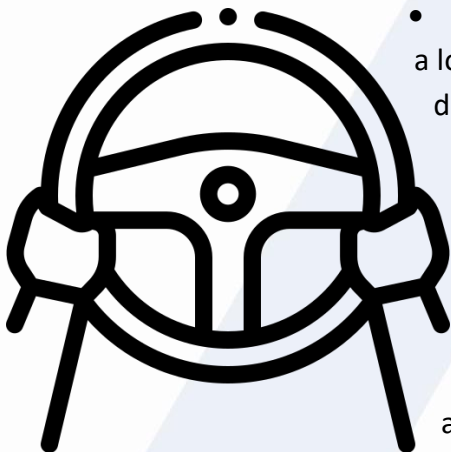
Los vehículos en sala deberán ser desinfectados de acuerdo a lo establecido en el numeral 10.1 de este protocolo, cada 2 horas o cada vez que son exhibidos a un cliente, Al exhibir el vehículo al cliente se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Promover el distanciamiento social. (2m entre personas)

- Los vehículos en sala estarán cerrados y solo deberán abrirse para la presentación al cliente.
- Al bajar de la unidad se debe ofrecer alcohol en gel al cliente.
- En ningún momento debe existir contacto físico ente personas.

17.3. Servicio de TEST DRIVE

No es recomendable realizar test drive mientras duren los efectos de la pandemia, sin embargo, en caso de que el cliente lo solicite se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



- Se debe realizar la sanitación del vehículo de acuerdo a lo establecido en este procedimiento antes y después de la prueba de ruta.
 - El personal del concesionario que acompañe la prueba de ruta debe contar con todos los elementos de protección al igual que el cliente: Protector facial, tapa bocas y guantes.
 - Solo deben asistir dos personas a la prueba de ruta y sentarse en el asiento de conductor y en el asiento trasero derecho para conservar la distancia.

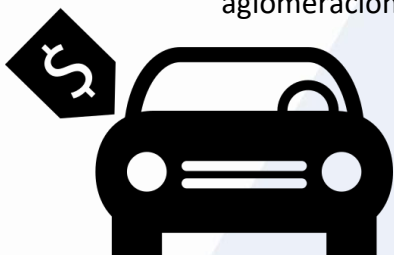
17.4. Operación de personal de ventas

- El personal de ventas debe contar con todos los elementos de seguridad establecidos en este protocolo.
- Se organizará los horarios del personal para que se trabaje en lo posible de manera 50% virtual y 50% presencial o en turnos, con el objetivo de disminuir la presencia física de personas y estar acorde al aforo recomendado según disposiciones vigentes.
- Se deben respetar los aforos dentro de cada una de las áreas del concesionario, en caso de llenarse la sala de ventas, se debe pedir al cliente que espere en fila distanciada al exterior del concesionario. (1 persona por cada 10 m²)



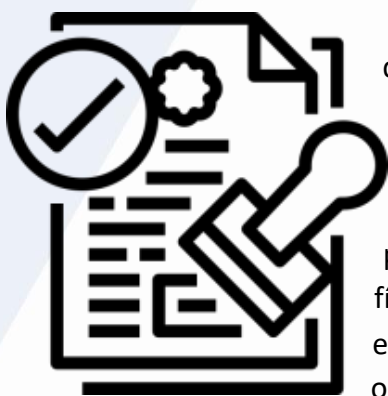
17.5. Entrega de vehículos nuevos

- El vehículo debe ser desinfectado de acuerdo a lo establecido en el capítulo 10, debe permanecer cerrado desde su sanitización hasta el momento de entrega al cliente.
- Los protocolos de entrega se deben conservar con la salvedad de tomar las disposiciones de higiene y distanciamiento social dispuestas en este protocolo.
- Se recomienda ingresar al concesionario una persona por vehículo nuevo, en un horario establecido y con fecha y hora programadas previamente para evitar aglomeraciones.



- Los obsequios como kit de carretera y tapetes deberán ser desinfectados en presencia del cliente final con un atomizador cargado de alcohol mínimo al 60%.
- Los documentos de entrega que el cliente debe firmar como constancia de haber recibido el vehículo nuevo y para efectos de garantía, serán manipulados únicamente por el asesor comercial quien deberá suministrar al cliente, un lapicero, previamente desinfectado para tal fin.
- Una vez diligenciados y firmados se entregarán a la analista de operaciones previa desinfección para su archivo final.

17.6. Documentación de carpetas comercial



- La analista de operaciones es la única persona que debe manejar las carpetas que incluyen la documentación de los clientes tales como: factura, manifiesto, entre otros.
- Posterior a la desinfección de vehículos se procede a entregar al área de Auditoría los documentos físicos y digitalizados pertenecientes a los mismos. Estos estarán disponibles para consulta por parte de las áreas o personas autorizadas.

18. Procesos de caja

El punto de caja y pagos, es un punto de riesgo biológico alto, por lo que se deben tener consideraciones adicionales:

- El personal de caja debe contar con tapabocas, guantes y gafas
- Se debe insistir en los pagos por medios magnéticos, sin embargo, si se deben recibir billetes y/o monedas, se debe proceder con el proceso de desinfección de los mismos con una mezcla de alcohol a través de atomizador.
- Después de atender cada cliente, se debe proceder con la desinfección del puesto de trabajo con un paño húmedo en agua y jabón, equipos con alcohol.

19. Plan de comunicación

- Este protocolo se publicará en la página web del concesionario: www.automotrizdelsur.com.co para conocimiento público.
- El protocolo se debe enviar a todos los clientes, terceros que deseen conocerlo y a los clientes que agenden su cita con nuestros servicios de taller y/o salas de ventas.
- El protocolo estará disponible en pendones publicados en la parte exterior del concesionario.
- Este protocolo será comunicado a todo el personal de la empresa, y se realizará una verificación de conocimiento para habilitar al empleado y con ello pueda ejercer sus labores.
- Cada jefe de área tendrá la responsabilidad de divulgar el presente procedimiento a sus dependientes.

20. Anexos

20.1. Guía para talleres FENALCO



GUÍA PARA EL SERVICIO EN TALLERES Y LA VENTA DE REPUESTOS













El sector automotor comprometido con sus clientes durante el Aislamiento Preventivo Obligatorio, de manera voluntaria y autónoma ha decidido adoptar la guía para el servicio en talleres y ventas de repuestos


¡NUESTROS HÉROES EN LA VÍA NO ESTÁN SOLOS!





ATENDEREMOS VEHÍCULOS Y MOTOCICLETAS DE:

-  Personas que cuiden niños, ancianos y discapacitados
-  Misiones médicas y humanitarias
-  Abastecimiento de productos de primera necesidad
-  Transporte de autopartes que garanticen el funcionamiento de las flotas activas
-  Servicios funerarios
-  Fuerza pública, seguridad privada y vigilancia
-  Servidores públicos que atienden la emergencia
-  Transporte público de pasajeros, personal portuario y aeroportuario
-  Transporte de carga para exportación e importación
-  Insumos del campo, maquinaria agrícola, minera y telecomunicaciones
-  Empleados de mantenimiento de equipos de la industria
-  Taxis domiciliarios y particulares autorizados






¿DÓNDE SERÁN ATENDIDOS?

Cada empresa del sector ha dispuesto unos sitios de atención.
Consulta en su página de internet o su línea de atención al cliente.

¿POR CUÁNTO TIEMPO?

Hasta el 13 de abril o cuando lo disponga la autoridad. Luego volveremos a nuestra atención habitual.

¡ASÍ GARANTIZAMOS QUE NUESTROS HÉROES SIGAN RODANDO!

RECOMENDACIONES

PARA TALLERES Y COMERCIALIZADORES DE REPUESTOS

- El establecimiento deberá funcionar a través del personal estrictamente necesario, el personal deberá portar la certificación expedida por su empleador para circular de su sitio de residencia a su sitio de trabajo y viceversa.
- Anunciar en sus líneas de atención al cliente y página web, los puntos y horarios de atención que estarán disponibles durante la emergencia.
- Atender con cita previa para evitar aglomeraciones en los centros de atención (mantener las distancias recomendadas por las autoridades).
- Operar preferiblemente a puerta cerrada o en horarios programados restringidos.
- Promover medios de pago distintos al efectivo.
- Privilegiar la atención de reparaciones en el sitio del incidente.
- Atender a los clientes asumiendo que estos son responsables de la aplicación de las exclusiones establecidas en la norma de emergencia.
- Se atenderán las garantías según disponibilidad de repuestos.
- Mantener informado a los empleados de las novedades verificadas por las autoridades.
- Adoptar las recomendaciones sanitarias y directrices de las autoridades competentes (mayor frecuencia de limpieza y desinfección del establecimiento).
- Compartir esta guía junto con las medidas de prevención que aplique en su empresa.

PARA EMPLEADOS DE TALLERES, COMERCIALIZADORES DE REPUESTOS Y CLIENTES

- Usar guantes y preferiblemente cambiarlos en cada mantenimiento.
- Lavar las manos con jabón o con gel antibacterial constantemente.
- Deshechar en una bolsa aparte los tapabocas, pañuelos, guantes y residuos peligrosos.
- Evitar los lugares con aglomeraciones de personas.
- Al terminar la jornada de trabajo, proceder con una rutina de aseo exhaustiva.
- Al llegar a su hogar retirar el calzado, ducharse y separar la ropa de la de su familia hasta que esté limpia nuevamente.



20.2. Declaración solicitada a cliente

[____], [____] de abril de 2020

A QUIEN PUEDA INTERESAR

[____], identificado con Cédula de Ciudadanía Número [____], de manera voluntaria me permito hacer constar que:

(i) Mi actividad principal consiste en el desarrollo de alguna de las siguientes actividades

Actividad Exceptuada Aislamiento Obligatorio (Marque con X)	
La asistencia y prestación de servicios de salud	
La cadena de producción, abastecimiento, almacenamiento, comercialización y distribución de bienes de primera necesidad como alimentos y bebidas;	
La cadena de producción, abastecimiento, almacenamiento, transporte, comercialización y distribución de medicamentos, productos farmacéuticos, insumos, productos de limpieza, desinfección y aseo personal para hogares y hospitales, equipos y dispositivos de tecnologías en salud, al igual que el mantenimiento y soporte para garantizar la continua prestación los servicios salud;	
Las actividades relacionadas con emergencia incluidas las emergencias veterinarias;	
La cadena de producción, abastecimiento, almacenamiento, transporte, comercialización y distribución de: (1) insumos para producir bienes de primera necesidad; (2) bienes de primera necesidad -alimentos, bebidas, medicamentos, dispositivos médicos, aseo, limpieza, y mercancías de ordinario consumo en la población, (3) alimentos y medicinas para mascotas, y demás elementos y bienes necesarios para atender la emergencia sanitaria, así como la cadena de insumos relacionados con la producción de estos bienes;	
La cadena de siembra, cosecha, producción, embalaje, importación, exportación, transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de semillas, insumos y productos agrícolas, piscícolas, pecuarios y agroquímicos -fertilizantes, plaguicidas, fungicidas, herbicidas-; y alimentos para animales, mantenimiento de la sanidad animal, el funcionamiento de centros de procesamiento primario y secundario de alimentos, la operación de la infraestructura de comercialización, riego mayor y menor para el abastecimiento de agua poblacional y agrícola, y la asistencia técnica;	

Las actividades de los servidores públicos y contratistas del Estado que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado;	
Las actividades de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional y organismos de seguridad del Estado, así como de la industria militar y de defensa;	
El funcionamiento de la infraestructura crítica -computadores, sistemas computacionales, redes de comunicaciones, datos e información;	

Y/o el desarrollo de algunas de las siguientes actividades las siguientes actividades exceptuadas del aislamiento preventivo obligatorio:

(ii) Que para el cabal desarrollo de dichas actividades requiero del mantenimiento preventivo y/o correctivo de mi vehículo marca Mazda o Ford y/o la venta de repuestos prestado por la compañía AUTOMOTRIZ DEL SUR SAS., identificada con el NIT 891.201.165-2 con el fin de garantizar la continuidad de las actividades citadas.

[REDACTED], C.C. [REDACTED]

20.3. Certificado para movilidad de empleados

(Ciudad), (Fecha)

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Con fundamento en el Decreto Legislativo 636 de 6 de mayo de 2020 por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus, y el mantenimiento del orden público, en su artículo 3.- Garantías para la medida de aislamiento, en sus numerales 38, 40 y su Parágrafo 5; en concordancia con el Decreto 0229 del 8 de mayo de 2020 expedido por la Alcaldía Municipal, en sus numerales 35, 37 y el Parágrafo 1 del artículo 3, artículo 6, por medio del cual se adoptan las instrucciones impartidas por el Presidente de la República a través del precitado Decreto 636 de 2020 para todos los habitantes de la República de Colombia, y en especial para los funcionarios de AUTOMOTRIZ DEL SUR SAS, identificada con el Nit. sociedad y personas que se encuentran amparadas dentro de las garantías decretadas, tanto por Presidencia como por Alcaldía Municipal, CERTIFICAMOS por medio de la presente y

CONSIDERANDO QUE:

PRIMERO: El Decreto 0222 de la Alcaldía de Pasto del 26 de abril de 2020 en su artículo 7 en concordancia con el Decreto 0229 de 8 de mayo, habilitó y reglamentó el funcionamiento de Los establecimientos comerciales de reparación y mantenimiento de vehículos (talleres, montallantas), servitecas, centros de diagnóstico automotor podrán abrir y funcionar al público con el fin de garantizar la movilidad a los servicios contemplados en las excepciones.

SEGUNDO: El Decreto Legislativo 636 de 6 de mayo de 2020 en su artículo 3 estableció las garantías para la circulación de vehículos y personas a partir del día 11 de mayo de 2020, entre ellas, las contempladas en el numeral 35 y 37 como son el transporte, reparación, mantenimiento, comercialización y distribución de maquinarias y equipos.

TERCERO: Así mismo, el Decreto 636 de 6 de mayo de 2020 habilitó a las administraciones departamentales y municipales a reglamentar y establecer excepciones adicionales a las del artículo 3 en sus territorios, y así se expedieron los Decretos 193 de 8 de mayo de Gobernación de Nariño incorporando las mismas excepciones, como también el Decreto 0229 de 8 de mayo de 2020 proferido por la Alcaldía Municipal de Pasto, acogiendo las mismas excepciones y garantías.

CUARTO: En observancia de lo mencionado, se prestará especial énfasis a los vehículos de entidades que ayudan en la atención de la emergencia nacional y de vehículos de transporte que sean utilizados durante la medida de aislamiento por los canales habilitados por el Gobierno Nacional, con el seguimiento de los protocolos de

bioseguridad expedido por el Ministerio de Salud mediante resolución 000666 de 24 de abril de 2020.

QUINTO: Que se brinda la prestación del servicio en el mantenimiento y la reparación de los vehículos vinculados al servicio de transporte público y privado, con la adopción de protocolos de bioseguridad.

SEXTO: Para proteger la vida y la salud de nuestros empleados y clientes hemos adoptado al máximo las medidas de seguridad y prevención recomendadas por el Ministerio de Salud.

CERTIFICA:

PRIMERO: Que autoriza a los empleados que se relacionan, para asistan a los centros de mantenimiento y reparación de vehículos vinculados a las excepciones contenidas en el último Decreto emitido por la Alcaldía de Pasto 0229 de 8 de mayo de 2020; Esas personas, son: _____, identificada con cedula de ciudadanía No. _____.

SEGUNDO: Por lo anterior solicitamos a las autoridades, autorizar el desplazamiento de las personas indicadas.

Para verificar la validez de la información que acá se relaciona puede comunicarse con JAIME VICENTE SANTACRUZ ROMERO Gerente de la sociedad, al número celular _____ o con LUIS CARLOS ORTEGA MONTILLA, director de Talento Humano en el número celular _____.

Atentamente;

JAIME VICENTE SANTACRUZ ROMERO
Gerente General
Automotriz del Sur SAS

20.4. Tabla de dosificación con hipoclorito

ELEMENTOS A DESINFECTAR	CANTIDAD DE AGUA	CANTIDAD DE HIPOCLORITO	TIEMPO DE ACCIÓN	FORMA DE APLICACION
Utensilios y equipos	1 litro	3ml	8-10 min	Inmersión y aspersión
Paredes y pisos	1 litro	6ml	10-15 min	Directo Aspersión
Baños	1 litro	8ml	10-15 min	Aspersión
Uniformes	1 litro	4ml	10-15 min	Inmersión

20.5. Pasos para recepción del vehículo



3. Generación de orden de trabajo

Puntos clave

Se debe tratar de cubrir todos los requisitos del cliente, se puede detectar inconvenientes o dudas que se pueden solucionar desde la inspección inicial

Confirmación de datos de propietario	Confirmación de datos de usuario	Confirmación de datos del concesionario	Revisar solicitudes del cliente	Revisar procesos a realizar	Precio del mantenimiento
Confirmar nombre, cedula, teléfono, dirección, email.	Confirmar nombre, teléfono, email.	El asesor se debe asegurar de que el cliente y/o usuario tenga grabado los números de taller y call center en su celular	Se ingresa en el sistema las solicitudes de servicio del cliente	Se explica los procedimientos establecidos en caso de ser una revisión programada	Se confirma al cliente el precio estimado del servicio



4. Inspección del vehículo



Interior del vehículo

Encendido del motor	Verificaciones funcionamiento	Inventario y estado	Verificación de documentación	Finalización
Verifica el correcto encendido del vehículo	Acciona el aire acondicionado, verifica enfriado, potencia y calefacción	Documenta la existencia de tarjeta SD	SOAT y CDA	Dudas del cliente
Verifica que no haya testigos encendidos después del encendido	Se acciona limpiaparabrisas, se verifica correcto barrido de plumillas	Verifica funcionamiento lámpara		Apertura de capo, tapa de combustible y tapa de combustible
Revisar el nivel de combustible y registrarlo en la orden	Verifica y acciona los vidrios eléctricos	Verifica correcto funcionamiento de sistema de conexión, estado de pantalla, software		
	Verifica y acciona el bloqueo de puertas	Inventario de cenicero, encendedor, tapetes y etc.		
	Acciona y libera el freno de seguridad	Revisión estado de la tapicería, manchas y etc.		
	Verifica funcionamiento cinturones	Se debe verificar los elementos adicionales que pueda tener el cliente en guantera y compartimientos		

Puntos clave

Se debe estar pendiente de las dudas que el cliente tenga respecto del funcionamiento del mazda connect y de el tablero de instrumentos, recomendaciones de uso del vehículo y de postura al conducir son importantes en este momento

Venta cruzada

- Tapetes termo formados
- limpieza aire acondicionado
- kit de limpieza interior
- SOAT
- Plumillas
- Kit de eleva vidrios

Capo abierto

Nivel de aceite	Líquido de frenos	Refrigerante	Aceite dirección hidráulica	Líquido limpiavidrios	Revisar cubiertas	Revisión de tapas	Revisión batería	Inspección de motor	Fin del proceso
Verifica el nivel de aceite y la calidad del mismo	Revisa depósito líquido de frenos, procede a verificar con la herramienta	Revisa nivel y color del refrigerante	Se revisa el nivel y estado del aceite de dirección	Se revisa el nivel y estado del líquido limpiaparabrisas	Se revisa cubierta de motor, se buscan elementos que podrían estar flojos	Se revisa tapas de todos los sistemas, incluidos las de aire acondicionado	Se revisa carga de batería, sujeción correcta, estado de bornes.	Se revisa estado de motor, presencia de fugas, estado exterior de correas, elementos no convencionales	Se pregunta al cliente por dudas adicionales

Puntos clave

Un nivel bajo de líquido de freno indica desgaste en pastillas, la herramienta permite verificar presencia de humedad en el mismo, lo que disminuye la capacidad de frenado, se debe verificar el aceite y la marca de filtro de aceite que está instalado al momento de verificar la batería se debe verificar la marca y la forma de sujeción al vehículo

Venta cruzada

- Cambio de líquido de frenos
- Cambio de batería
- Anti sulfatante batería
- Seguros caucho tapa motor

Se verifica cierre adecuado de capo

Inspecciones físicas

Inspección de rayones o sumidos, se debe revisar cuidadosamente faros y vidrios	Se debe revisar estado de lamina, estado de vidrios, revisar cuidadosamente estribos, revisar estado de espejos	Se verifica desgaste de llantas, con profundimiento, diferencia entre desgaste interno y externo	Se debe revisar capota y boceles, sun roof (si aplica)
---	---	--	--

Puntos clave

Se debe hacer una revisión integral de las piezas del vehículo, del techo al piso, inspeccionando cuidadosamente cada pieza.

Venta cruzada

- Estribos plásticos
- Boceles de lujo
- Cámara de reversa
- Llantas

Revisión habitáculo baul

Herramienta	Llanta de repuesto	Kit de carretera	Otros elementos
Se verifica gato, llave de ruedas, elementos de equipo original	Estado y condición de llanta de repuesto	Se debe verificar el kit y la fecha de vencimiento del extintor	Se debe hacer inventario de los elementos que tenga el cliente en el baul

Puntos clave

Elementos adicionales que puedan ser registrados en la orden, se debe tener en cuenta que los ruidos pueden ser generados los mismos

Venta cruzada

Cobertor baul
Malla baul



5. Inspección interactiva

Precauciones previas	Inspección parte frontal	Inspección radiador	Llantas delanteras	Parte media	Llantas traseras
Vehículo apagado, en neutral, bien posicionado en el elevador de tijera	Se verifica fugas de motor, golpes en cárter o protector cárter	Se verifica golpes o fugas de refrigerante	Se verifica guardapolvos de ejes, fuga de amortiguadores, estado visual de tijeras.	Se verifica estado de tanque, golpes o daños por arrastre, estado de tubente de escape, estado de las líneas de freno	Se debe verificar posibles fugas en amortiguadores traseros

Personas alejadas del vehículo, se acciona el elevador

Puntos clave

Durante la inspección interactiva, es importante invitar al cliente a realizar el acompañamiento, mostrarle con detalle los daños por arrastre que pueda tener el vehículo, inspeccionar posibles fugas

Venta cruzada

Amortiguadores
Pintura
Llantas
alineación
guardapolvos eje

Revisar daños por golpe o arrastre, verificar piezas sueltas o partidas.



6. Despedida

Confirmación de requerimientos	Hora de entrega	Firma de orden de servicio	Recordatorio	Ofrecimiento de transporte	Documentación
Se confirma al cliente las operaciones autorizadas	De acuerdo a la planeación de taller se confirma la hora de entrega al cliente	Confirmadas las operaciones, se debe proceder a la firma de la orden de servicio	Al despedirse, el asesor debe recordar al cliente que lo estará contactando para verificar el avance de los trabajos	Por último, se pregunta al cliente si desea que se le solicite transporte	Se anexa a la orden el formato de rutina de mantenimiento y control de calidad, se ingresan al vehículo

Puntos clave

Es importante confirmar al cliente que se lo estará contactando para operaciones adicionales y para confirmar la hora de entrega del vehículo.

