

PROTOCOLO SALAS DE VENTAS

CONSTRUCTORA CAPITAL MEDELLÍN SAS

Fecha de elaboración: 23/04/2020
Versión: 0

Acciones y medidas para implementar en el sector de construcción de edificaciones y su cadena de valor, en el marco de la emergencia sanitaria, económica y social COVID-19 de acuerdo con la circular conjunta 001 del 11 de abril de 2020, de los Ministerios de Salud, Trabajo y Vivienda, Ciudad y Territorio

CONSTRUCTORA
CAPITAL
Tu vida, nuestro proyecto.

CONTEXTO

Ante la llegada del COVID-19 a Colombia, después del 6 de marzo de 2020, el país inició la fase de contención en la cual es importante brindar instrucciones e información en el marco de la intervención, respuesta y atención de la enfermedad, en especial para el uso racional de elementos de protección personal (EPP) en entornos de salud y comunitarios, todos estos basados en las recomendaciones de la OMS.

Constructora Capital, actuando conforme a lo establecido en la Circular Conjunta 001 del 11 de abril de 2020 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio de Trabajo, diseña el presente protocolo sobre medidas preventivas y de mitigación para reducir la exposición y contagio del SARS-Cov-2 (COVID-19):

1. OBJETIVO

Plantear las estrategias, alternativas y actividades necesarias para minimizar el riesgo al contagio y mitigar la posibilidad de transmisión del virus COVID-19, asegurando tanto la protección de nuestros trabajadores y colaboradores, sus familias y el resto de la sociedad con que puedan interactuar en alguna de las Salas de Ventas de CONSTRUCTORA CAPITAL.

2. HORARIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

Horario atención al público: 10:00 am a 12:30 pm y de 1:00 pm a 6:00 pm

3. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES.

3.1 Cada integrante de la sala de ventas deberá cambiar su ropa por el uniforme de dotación en cuanto llegue a su lugar de trabajo. Si se moviliza en transporte privado, se recomienda la desinfección en manijas, controles de mando y volante con alcohol al 70%, además de mantener las ventanas cerradas y el mínimo contacto con el exterior. En caso de hacerlo en transporte público deberá usar de manera permanente tapabocas y guantes de látex, los cuales deben ser reemplazados al ingresar a la sala de ventas. Se incentivará el uso de medios alternativos de transporte.

3.2 Realizar el lavado de manos de manera frecuente con jabón cubriendo las palmas, todos los dedos, las muñecas y el dorso de ambas manos.

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente
UNA ALIANZA GLOBAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES
Clean Your Hands

3.3 Cubrir la boca y la nariz con un pañuelo al toser o estornudar. Se llama “protocolo de toser y estornudar”, lo que reduce la propagación del virus. Hay que lavarse las manos cada vez que se tose o estornuda. Cuando no tenga ningún pañuelo, debe toser o estornudar cubriéndose la boca y la nariz con el anverso del codo, y no con una de las manos. Así, se evita la propagación del virus.



3.4 A cada uno de los integrantes de la sala de ventas deberá dejar registros (Tabla 1 – Esta tabla se llevará a través de la plataforma Google Drive y estará compartida con el área de Recursos Humanos y el Director de Seguridad Ocupacional / Coordinador de Sistema de Seguridad del Trabajo) de la siguiente encuesta antes de iniciar labores:

1. ¿Ha tenido fiebre, tos, secreciones nasales o malestar general en los últimos 10 días?
2. ¿Tuvo contacto con personas que tuvieran síntomas de enfermedad respiratoria o fiebre?
3. ¿Sufre de alguna enfermedad respiratoria?

Tabla 1 – Registro Condiciones de Salud Inicio Jornada Laboral PERSONAL SALA DE VENTAS

Fecha	Nombre	Identificación	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3

3.5 Antes de iniciar la atención al público, todas las ventanas, puertas y/o aires acondicionados que permitan ventilar la sala de ventas, deberán estar abiertas.

3.6 Los turnos para tomar el almuerzo estarán separados por intervalos de 30 minutos luego de haber terminado de consumir los alimentos y haber realizado la limpieza. Se deben mantener y respetar el distanciamiento de mínimo 2 metros en caso de compartir el espacio de cafetería.

3.7 No se permite la cocción de alimentos en las salas de ventas.

3.8 Los estudios realizados hasta la fecha apuntan a que el virus causante de la COVID-19 se transmite principalmente por contacto directo con las gotículas respiratorias (que se producen cuando una persona infectada tose o estornuda) y por contacto indirecto con superficies y objetos (donde reposan estas gotículas potencialmente infecciosas). Por esta razón, las medidas de limpieza y desinfección en los lugares de trabajo deben concentrarse de manera especial en las superficies de contacto que se toquen con mayor frecuencia (como manijas, mesas, sanitarios, etc.), al ser puntos potenciales de contención ante una posible presencia del virus.

4. MEDIDAS QUE DEBEN ADOPTAR LOS TRABAJADORES FUERA DE LAS SALAS DE VENTAS

Mediante charlas explicativas, circulares y comunicados digitales, los líderes de área comercial y el equipo SST, serán los encargados de reforzar en todos los colaboradores de las salas de ventas, los cuidados que deben tener al salir de la vivienda, al llegar a la vivienda y en caso de convivir con personas de alto riesgo, de acuerdo a las recomendaciones del Ministerio de salud y del gobierno nacional, las cuales se describen a continuación:

4.1 Al salir de la vivienda:

- Estar atento a las indicaciones de la autoridad local sobre restricciones a la movilidad y acceso a lugares públicos.
- Visitar solamente aquellos lugares estrictamente necesarios y evitar conglomeraciones de personas.
- Asignar un adulto para hacer las compras, que no pertenezca a ningún grupo de alto riesgo.
- Restringir las visitas a familiares y amigos y si alguno presenta cuadro respiratorio.
- Evitar saludar con besos, abrazos o de mano.

- Utilizar tapabocas en áreas de afluencia masiva de personas, en el transporte público, supermercados, bancos, entre otros, así como en los casos de sintomatología respiratoria o si es persona en grupo de riesgo.
- Constructora Capital, dotará a cada trabajador del respectivo tapabocas y capacitar al mismo sobre el uso de este elemento de protección, así como de la forma correcta de quitárselo, desecharlo, limpiarlo (si es del caso).

4.2 Al regresar a la vivienda:

- Retirar los zapatos a la entrada y lavar la suela con agua y jabón.
- Lavar las manos de acuerdo a los protocolos del Ministerio de Salud y Protección Social.
- 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, 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.

4.3 Al convivir con una persona de alto riesgo:

- Mantener la distancia siempre mayor a dos metros.
- Utilizar tapabocas en casa, especialmente al encontrarse en un mismo espacio que la persona a riesgo y al cocinar y servir la comida.
- Aumentar la ventilación del hogar.
- Asignar un baño y habitación individual para la persona que tiene riesgo, si es posible. Si no lo es, aumentar ventilación, limpieza y desinfección de superficies.
- Cumplir a cabalidad con las recomendaciones de lavado de manos e higiene respiratoria impartidas por el Ministerio de salud y protección social.
- En el caso de convivir con una persona infectada por el COVID-19, no debe asistir a trabajar y se debe informar al jefe inmediato y a Talento Humano.

4.4 Recomendaciones para el transporte público, particular en carros, motocicletas y bicicletas.

- Recomendamos a los integrantes de las salas de ventas a movilizarse en motos y/o bicicletas, evitar transitar con más de una persona en el vehículo (no parrilleros), y utilizar los elementos de protección y seguridad de uso exclusivamente personal.
- Desinfectar con regularidad superficies con las que tiene contacto frecuente como son las manijas, volante, palanca de cambios, hebillas del cinturón de seguridad, radio, etc. Con alcohol antiséptico o pañitos desinfectantes.

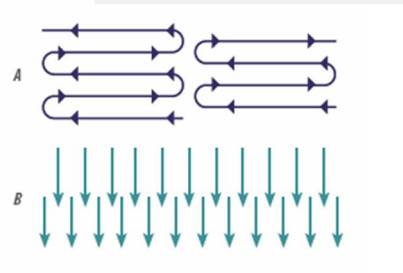
- Desinfectar con alcohol antiséptico los elementos de seguridad, como casco, guantes, gafas, rodilleras entre otros.
- En la medida posible, mantener distancia entre personas dentro del vehículo. (Por ejemplo, el copiloto puede ir en la parte de atrás).
- Si vive cerca a su lugar de trabajo procure realizar el desplazamiento a pie.
- En caso de utilizar transporte público debe portar obligatoriamente el tapabocas y conservar la distancia de 2 metros, utilizar gel anti-bacterial antes, durante y después del recorrido.

5. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

El proceso de limpieza y desinfección tendrá los siguientes tiempos:

- Lavado
- Enjuague y secado
- Desinfección

5.1 Se realizará la limpieza mediante fricción con ayuda de detergentes, limpiando posteriormente con trapo húmedo para eliminar la suciedad por arrastre. La técnica de arrastre consiste siempre en limpiar de arriba hacia abajo en superficies verticales, de derecha a izquierda o viceversa evitando repetir el paso de la toalla varias veces por el mismo sitio.



5.2 Se establecen las siguientes rutinas de desinfección y limpieza a cargo del personal de oficios varios:

Horarios de desinfección: 8:00 am y 12:30 pm

- 5.3 Los implementos de desinfección solo deberán ser manipulados por el personal de oficios varios o servicios generales.
- 5.4 Durante el enjuague posterior a la limpieza, se usará agua para retirar el producto de limpieza y soltar la suciedad de las superficies de contacto. Ese proceso prepara las superficies limpias para la desinfección. Todo producto de limpieza deberá retirarse para que el agente desinfectante sea eficaz.
- 5.5 Se utilizará un paño húmedo para limpiar las paredes, los suelos y las otras superficies en vez de barrer con escoba o quitar el polvo en seco, para reducir que se suspendan los microorganismos y el polvo.
- 5.6 El proceso de limpieza se realizará bajo el siguiente modelo: primero las instalaciones que sean más altas y de ahí, limpiando hacia abajo y como último, el piso.
- 5.7 Se utilizará un paño de limpieza diferente para las superficies frecuentemente tocadas y por ende con mayor probabilidad de estar contaminadas.
- 5.8 Se deben utilizar trapeadores y paños limpios/desinfectados cada vez que se inicie un proceso de limpieza en cada ambiente de las diferentes áreas.
- 5.9 Es muy necesario que trapos y traperos sean exclusivos para cada área (baños, sala de ventas, apartamentos modelo) y los elementos empleados se deben desinfectar entre un ambiente y otro y al finalizar la totalidad del área respectiva.
- 5.10 El personal a cargo de las labores de limpieza deberá emplear elementos de protección personal necesarios para la tarea y según las características de las sustancias que emplee en el proceso.
- 5.11 Una vez efectuado el proceso de limpieza, se debe realizar la desinfección de superficies ya limpias, con la aplicación de productos desinfectantes a través del uso de rociadores, toallas, paños o trapeadores, entre otros métodos.

- 5.12 Se debe priorizar la limpieza y desinfección de todas aquellas superficies que son manipuladas por el personal, visitantes y demás con alta frecuencia como lo es: manijas, pasamanos, interruptores, baños, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo, entre otras. En los baños, también deben limpiarse y desinfectarse las paredes y techos.
- 5.13 Los elementos electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros), deberán ser limpiados con productos a base de alcohol, toallas húmedas desinfectantes aplicado directamente en el trapo, y luego si efectuar su limpieza.
- 5.14 Los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección, tales como utensilios de limpieza y los elementos de protección personal desechables se deberán ubicar en el cuarto de basuras al terminar cada jornada. Todos los contenedores de basura dentro de la sala de ventas tendrán tapa y se realizará labores de limpieza y desinfección diaria de éstos.
- 5.15 Siempre que el personal a cargo de las labores de limpieza y desinfección termine sus labores, deberá realizar el procedimiento de higiene de manos.
- 5.16 Se contará con los siguientes elementos de aseo adicionales a los regulares para el uso del personal de oficios varios:
- Alcohol etílico (Etanol) al 70% para desinfectar áreas pequeñas entre usos, como equipos (teclados, mesas, escritorios, etc.) y superficies que son manipuladas con alta frecuencia por el personal, visitantes y demás (manijas, pasamanos, llaves, teléfonos y sus bocinas, etc.).
 - Hipoclorito de sodio al 0.5% para desinfectar superficies.
- 5.17 Se dispondrá de antiséptico y desinfección por medio de los equipos de aroma.
- 5.18 Se llevará registro de cada una de las actividades de limpieza y desinfección en el siguiente formato (Tabla 2):

FORMATO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE BAÑOS SALA DE VENTAS												
Zonas					Día	Mes	Año	Hora	Responsable	Firma	Supervisor	
Z1	Z2	Z3	Z4	Z5								

Z1: Zona Sala de Ventas
Z2: Zona Apartamentos Modelos
Z3: Zona Baños
Z4: Zona Cocina
Z5: Zonas de acceso

6. MEDIDAS PARA SALA DE VENTAS Y ESPACIOS COMERCIALES.

- 6.1. Los canales digitales serán el principal medio para la comercialización y apoyo a las salas de ventas y al equipo comercial. Las reuniones con clientes y personal de oficina superior a 5 personas deberán ser de forma virtual.
- 6.2. A través de carteleras, imágenes en la pantalla de los computadores (Wallpaper) y habladores en los escritorios se generarán piezas de comunicación con las medidas de higiene y salud que se deben tener en cuenta en la sala de ventas y atención a terceros.
- 6.3. Se mantendrá un número máximo de 5 personas que integren el equipo comercial (incluyendo al personal de oficios varios). Se conservará una distancia mínima de 2 metros entre los puestos de atención y por ningún motivo habrán más de 10 personas compartiendo un mismo espacio en toda la sala de ventas, incluyendo pasillos y apartamentos modelo.
- 6.4. Se llevará control estricto de la programación de visitas para garantizar lo establecido en el numeral 6.3. Aquellas visitas que se acerquen a la sala de

ventas sin haber sido programadas, serán atendidas de tal forma que se respete el número máximo de personas.

- 6.5. Las atenciones se realizarán en el puesto de trabajo evitando el contacto con superficies y dispositivos puestos en la sala de ventas. El asesor hará su presentación girando la pantalla para que el cliente pueda observar de manera clara y a una distancia prudente la explicación del proyecto y/o trámite en consulta.
- 6.6. Si el cliente o visita desean radicar documentos se pedirá que lo hagan de manera digital al correo de la sala de negocios. En caso de requerirse exclusivamente impreso, se deberá entregar en sobre sellado y marcado que contenga la totalidad de documentos.
- 6.7. Se recomendará que cada cliente porte su propio lapicero para evitar compartir artículos de oficina. En todo caso, la sala de ventas dispondrá de lapiceros extra en caso de que el cliente no porte el propio.
- 6.8. Se recordará en los procesos comerciales a los clientes que la documentación puede ser enviada de forma digital y que están disponibles los canales digitales de atención para evitar las visitas presenciales.
- 6.9. En el caso, de ser necesaria una visita a sala, se dispondrán turnos de atención, se buscará mantener un distanciamiento de mínimo 2 metros entre los clientes mientras esperan (No aplica para de forma obligatoria para núcleos familiares, pero se recomendará).
- 6.10. Se recordará a los clientes en los procesos comerciales que de presentar síntomas asociados al COVID-19 deben reagendar su cita y no visitar la sala de ventas o sala de negocios.
- 6.11. Se habilitarán las celdas de parqueaderos necesarias y de manera intercalada a fin de garantizar el distanciamiento mínimo de 2 metros.

6.12. A la entrada se realizarán las siguientes preguntas (Tabla 3 – Esta tabla se llevará a través de la plataforma Google Drive) para evaluar las condiciones de contagio a cada uno de los clientes:

1. ¿Ha tenido fiebre, tos, secreciones nasales o malestar general en los últimos 10 días?
2. ¿Tuvo contacto con personas que tuvieran síntomas de enfermedad respiratoria o fiebre?
3. ¿Sufre de alguna enfermedad respiratoria?

**TABLA 3 - CONTROL COVID
VISITAS SALA DE VENTAS**

Fecha	Nombre	Identificación	Teléfono	Correo	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3

En el evento en que el cliente responda de manera afirmativa alguna de las preguntas, **NO SE LE PERMITIRA EL INGRESO A LA SALA DE VENTAS**, se le recomendará que se contacte con su EPS o entidad de salud; y deberá reagendar una cita presencial cuando ya no presente síntomas o programar una cita de manera virtual.

6.13. A la entrada de las salas de ventas, antes de cruzar la puerta de acceso, se dispondrá de un tapete para desinfectar la suela de los zapatos y otra para atrapar la humedad. El personal de las salas de ventas, clientes y/o proveedores deberán hacer uso de éstos cada vez que ingresen a la sala de ventas.

6.14. Se prohíbe el saludo de beso, abrazo y de mano. Esto incluye vendedores y clientes.

6.15. Habrá gel antibacterial en cada puesto de trabajo y en la entrada de la sala de ventas. Será de uso obligatorio para el personal de sala de ventas y para los clientes.

- 6.16. Es obligatorio el uso de tapabocas tanto para el personal de las salas de ventas como para los clientes. Habrá tapabocas disponibles para los clientes a quienes se les pedirá usarlo mientras dure la atención en sala de ventas. Una vez terminada la atención se debe desinfectar el área de trabajo (atención) y proceder al lavado de manos.
- 6.17. Solamente se podrán consumir las bebidas y/o alimentos que brinda la sala de negocios a los clientes. Las bebidas serán servidas en vasos desechables los cuales serán apartados en una bolsa para evacuar diariamente al punto de basuras. Se prohíbe el consumo de comidas y bebidas diferentes a estos.
- 6.18. Cada Asesor Comercial dispondrá de sus propios artículos de oficina, evitando compartir cualquier tipo de instrumento del escritorio. Cada utensilio deberá ser desinfectado de manera regular.
- 6.19. El tiempo de permanencia en sala de ventas deberá ser el menor posible a fin de garantizar el mínimo de personas en el recinto.
- 6.20. Ningún tipo de material físico será entregado a los clientes. Toda la información acerca de la compañía, proyectos y cotizaciones será enviada de manera digital al correo electrónico de cada cliente. Solo se dispondrá de un lugar a la salida de la sala de ventas con brochures y material publicitario para que el cliente que lo desee lo tome al salir. Estos elementos serán desinfectados de forma regular.
- 6.21. Las zonas de niños y mascotas no estarán habilitadas.
- 6.22. Se prohíbe el uso de bancas ubicadas en los exteriores.
- 6.23. La sala de negocios será de uso exclusivo para atención de clientes, se prohíben las visitas de amigos y/o familiares del personal de ventas.

6.24. Constructora Capital dispone de sus herramientas tecnológicas para garantizar que el 100% de la atención a los clientes se puede realizar de forma digital o virtual. Listado de herramientas virtuales:

- Zona Asesores
- Zona Clientes
- Docusign (para firma de documentos de forma digital)
- Pagos por PSE
- Email para envío digital de la información comercial

7. OBLIGACIONES DE PROVEEDORES

Los proveedores de insumos de aseo, papelería, publicidad, elementos de oficina y cafetería a las salas de ventas deberán ceñirse al siguiente protocolo:

- 7.1 Será obligatorio el uso de tapabocas y guantes de todo el personal que ingrese a las salas de ventas a entregar material, documentación y/o implementos de aseo y cafetería.
- 7.2 El personal del proveedor deberá conservar una distancia mínima de 2 metros con cualquier integrante de la sala de ventas.
- 7.3 Para ingresar a la sala de ventas deberá dejar su registro, usar el tapete desinfectante y desinfectar las manos con antibacterial.
- 7.4 Todo el material y/o documentación deberá venir debidamente sellado en la cantidad mínima de paquetes. En caso de requerir firma de recibido, el personal de la sala de ventas hará uso de sus propios artículos de oficina.

8. ATENCIÓN Y EMERGENCIA

- 8.1. Los funcionarios de Sala de Ventas de Constructora Capital que presenten síntomas de infecciones respiratorias o temperatura superior a los 38 grados centígrados, deben quedarse en casa (aislamiento domiciliario) y comunicarlo

a su jefe inmediato. Además, deberá comunicarse a la línea 192 para solicitar orientación. También deberá solicitar cita prioritaria con la EPS y hacer llegar al área de talento humano el comprobante o evidencia de la asistencia a la entidad de salud, en su defecto, se tomará como una inasistencia laboral injustificada.

8.2. Se recolectarán los siguientes datos de la persona que presente los síntomas:

- Ubicación actual
- Fecha de los primeros síntomas
- Personas con las que tuvo contacto dentro de los 14 días antes de los primeros síntomas.
- Cualquier asistencia a lugares públicos.

Esta información deberá ser entregada al Coordinador SST y al área de Recursos Humanos:

Área	Nombre	Correo
Salud Ocupacional	Guillermo Ramírez	saludocupacional@constructoracapital.com
Recursos Humanos	Carolina Madrigal	rhmedellin@constructoracapital.com

8.3. Se activará el proceso de limpieza y desinfección de manera inmediata con el personal de aseo del puesto de trabajo de la persona confirmada o que reporto incapacidad por síntomas relacionados con el COVID-19.

8.4. Si alguien enferma en el lugar de trabajo y hay razones para sospechar que puede haber entrado en contacto con COVID-19, la persona debe ser trasladada a un área que esté al menos a 2 metros de distancia de otras personas. De ser posible, se ubicará en un área en la que se pueda aislar tras una puerta cerrada.

8.5. La persona que se encuentre mal debe utilizar su teléfono móvil para llamar a la línea 192.

- 8.6. Mientras espera asistencia del servicio de emergencia, la persona afectada debe permanecer al menos a dos metros de otras personas. Debe evitar tocar a las personas, las superficies y los objetos y debe cubrirse la boca y la nariz con un pañuelo desechable cuando tosa o estornude y poner el pañuelo en una bolsa o bolsillo y luego tirar el pañuelo en un contenedor de basura. Si no tienen ningún pañuelo disponible, deben toser y estornudar en el pliegue del codo.
- 8.7. Si necesitan ir al baño mientras esperan la asistencia médica, deben usar un baño separado si fuera posible.

Elaborado y aprobado por



JOSE FARID SILVA CAMPOS
Gerente Comercial



CAMILO MUÑOZ ARISTIZÁBAL
Gerente General