

<b>PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19</b> <b>ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN SALAS DE VENTAS</b>	
<b>V1-JUNIO DE 2020</b>	

## **ANEXO 18. PROTOCOLO MEDIDAS SANITARIAS PARA CLIENTES EN SALAS DE VENTAS**

**Estimado Cliente y Proveedor,**

**Dando cumplimiento a los lineamientos impartidos por el gobierno nacional bajo la resolución 0666 de 2020 PARRA ARANGO Y CIA S.A. implementa el protocolo de Bioseguridad para la emergencia del Covid-19 y de esta forma brindar seguridad a sus Colaboradores y Clientes.**



### **1. HORARIO DE ATENCIÓN:**

Parra Arango cumple con el horario establecido por la Alcaldía de Bogotá para el sector Comercio, por lo cual estamos abiertos de lunes a sábado de 12:00 m a 8:00 pm.

Los horarios se establecerán de tal manera que los colaboradores entren en diferentes turnos, para reducir la presencia de colaboradores en un mismo horario.

### **2. PROGRAMACION DE VISITAS AL CONCESIONARIO:**

Como medida preventiva, la compañía ha estipulado:

- Se atenderá a los clientes con cita previa, dando un tiempo prudencial entre uno y otro.
- Los clientes que lleguen a la sede sin cita previa, se atenderán en la medida que se tengan las condiciones de bioseguridad establecidas en el presente protocolo, como son aforo, disponibilidad de asesores, área disponible para la espera del cliente, ubicación y desinfección de los vehículos.
- Las entregas de vehículos vendidos ya matriculados solo se harán por medio de citas.

**PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19**  
**ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN SALAS DE VENTAS**

**V1-JUNIO DE 2020**

**PARRA ARANGO & CIA S.A.**

**3. ANTES DE SU VISITA A LA SALA DE VENTAS:**

- De manera previa a su visita, el asesor comercial le consultará sobre su estado de salud según los síntomas relacionados con el Covid-19. Si presenta alguno de los siguientes síntomas no debe trasladarse a la vitrina de ventas:
- Se exigirá a todos los visitantes el uso de Tapabocas como mínimo elemento de protección



- Se le Informará al cliente que en la entrada se va a restringir el ingreso de personas dentro de la población vulnerable, como mayores de 70 años, menores de edad y niños y solo podrán ingresar máximo dos personas por grupo.
- Dadas las circunstancias para proteger la salud de todos, los procedimientos de presentación y entrega de vehículos tendrán notorios cambios en relación al espacio, tiempo, y protocolos de limpieza y desinfección.

<p><b>PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19</b></p> <p><b>ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN SALAS DE VENTAS</b></p>	
<p><b>V1-JUNIO DE 2020</b></p>	

- Si su visita es para la entrega de su vehículo nuevo se le informará que dadas las circunstancias solo se podrá llevar a cabo una entrega rápida del vehículo.
- El ingreso sin cita previa será permitido si el número de personas presentes ya en la en la zona de atención no supera el aforo máximo permitido en cada sala de ventas.

Aforo sala de ventas Vitrina AK. 7 # 129 – 29  
15 personas incluidos colaboradores

Aforo sala de ventas Vitrina Calle 134D # 53- 43  
6 Personas incluidos colaboradores



- Siempre se respetará la proporción de manejar 1 persona por cada 5 metros cuadrados, por lo tanto si llegan más de dos personas en el mismo grupo a la cita o a visitar la vitrina, el vigilante de turno los saludara e informara que pueden ingresar máximo dos personas por grupo, las otras personas deben esperar afuera de las instalaciones sí en ese momento se superó el aforo máximo de personas dentro del área de exhibición de la vitrina. Si hay menos del aforo máximo, su ingreso será permitido en la sala de espera y se les atenderá por turnos que garanticen el distanciamiento de 2 metros entre cada uno.

#### **4. AL MOMENTO DEL INGRESO A LA SALA DE VENTAS:**

- El vigilante que lo recibirá contará con todos sus elementos de protección como Tapabocas, Guantes, Traje anti fluido, y Mascara facial.
- Ese mismo colaborador, le informara que debemos verificar su temperatura corporal con el termómetro digital antes del ingreso. (En caso de detectar visitantes con temperatura corporal anormal por encima de 38 grados centígrados, no se le admitirá el acceso a las instalaciones)
- Si la temperatura corporal esta OK y no se evidencian síntomas relacionados con el COVID19, se le indicará realizar la limpieza de las suelas de los zapatos frotándolas en el tapete destinado para tal fin y posteriormente deberá secarlas frotando los zapatos en el tapete siguiente.
- Evitando cualquier contacto físico, le suministrara al visitante una cantidad de gel con alcohol para

**PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19**  
**ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN SALAS DE VENTAS**

**V1-JUNIO DE 2020**

**PARRA ARANGO**  
& CIA S.A.

sus manos.

- El vigilante desinfectará mediante aspersión los accesorios del visitante como maleta, cartera, utensilios, celular, llaves y cualquier implemento, con la solución desinfectante como alcohol o amonio cuaternario.
- El vigilante solicitará algunos datos personales para llenar en una planilla como son: Nombre, Cedula, Teléfono, Encuesta de Salud, RH y EPS, los cuales con su autorización según Ley 1581 de 2012, serán tratados según nuestra política de Protección y Tratamiento de datos publicada en la página web [www.parraarango.com.co](http://www.parraarango.com.co).

**A SU INGRESO VERA LA SIGUIENTE IMAGEN INFORMATIVA**

**A NUESTROS CLIENTES, PROVEEDORES Y VISITANTES:**

El ingreso a nuestras instalaciones sólo se permitirá en caso de ser estrictamente necesario y deberán cumplir con el protocolo de la empresa.

**2 MT**

**1** Es obligatorio el uso de tapabocas.

**2** Tomaremos tu temperatura, si es mayor a 37,8° no podrás ingresar.

**NUESTRO PERSONAL DE SEGURIDAD REALIZARÁ LOS SIGUIENTES PASOS:**

**3** Al ingresar debes desinfectar la suela de tus zapatos, en el tapete.

**4** Desinfectará tus objetos personales.

**5** Aplicará gel antibacterial en tus manos.

**6** Tomará tus datos.

**PARRA ARANGO & CIA S.A.**

\*Autorización de tratamiento y protección de datos según La Ley 1581 de 2012 y políticas de publicadas en la página web [www.parraarango.com.co](http://www.parraarango.com.co).

**JUNTOS CONTRA EL COVID-19**

**PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19**  
**ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN SALAS DE VENTAS**

**V1-JUNIO DE 2020**

**PARRA ARANGO**  
& CIA S.A.

**5. EN LA SALA DE VENTAS:**

- El asesor da la bienvenida al cliente y procurará mantener en todo momento el distanciamiento físico de dos metros con el cliente y su acompañante.
- Este distanciamiento físico también será recomendado mantener durante la visita entre los visitantes del mismo grupo durante el tiempo que permanezcan dentro de las instalaciones de Parra Arango. Las amplias instalaciones de la vitrina garantizan que esto se pueda cumplir con la colaboración de nuestros visitantes.



- Las puertas de las vitrinas: permanecerán abiertas en lo posible para garantizar la ventilación.
- El asesor de servicio contará con tapabocas, guantes y gafas de protección.
- Los puestos de trabajo y atención de nuestros asesores comerciales cuentan con divisiones físicas para la protección mutua.



- En los puntos de venta se han omitido para los clientes el uso de grecas y botellones de agua, pero tenemos a su disposición agua embotellada individual, que será desinfectada en su presencia al momento de serle entregada.
- La sala de espera estará siempre disponible, limpia y desinfectada y dotada de desinfectante a disposición de los clientes. Esta sala es abierta y se dispondrá de tal manera que quede una distancia mínima de 1.5 metros entre sus ocupantes. Esta sala será desinfectada después de cada uso.
- Nuestros colaboradores realizan la limpieza de sus manos mínimo cada tres horas y antes y después

<p><b>PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19</b></p> <p><b>ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN SALAS DE VENTAS</b></p>	
<p><b>V1-JUNIO DE 2020</b></p>	

de cada atención a un clientes y realizan la frecuente desinfección de sus manos con alcohol en gel.

- Así mismo desinfectan su puesto y elementos de trabajo con solución desinfectante antes y después de la atención a cada cliente y como mínimo tres (3) veces al día.
- Es probable que si ha permanecido más de dos horas en nuestras instalaciones, nuestro personal de vigilancia le pida permitir tomar nuevamente su temperatura.
- En lo posible se evitará el préstamo de elementos como esferos y demás elementos de oficina, no obstante en caso de hacerlo se desinfectara antes del uso de cada persona con un paño de papel y solución desinfectante.

**6. DESINFECCIÓN DE LOS VEHÍCULOS PARA LA EXHIBICION, VENTA Y ENTREGA:**

- Todos los vehículos de vitrina que van a ser mostrados a los clientes o entregados, están previamente alistados para la exhibición o entrega, es decir lavados y desinfectados en su interior y exteriormente según nuestros protocolos internos de limpieza y desinfección.
- Después de que un cliente entre en contacto con un vehículo de exhibición o de Test Drive se hará la desinfección de las partes que entraron en contacto con el cliente con un paño y spray de un desinfectante como alcohol o amonio cuaternario en la concentración idónea según fabricante.
- Se limpiarán exteriormente, manijas, espejos retrovisores, llaves de encendido.
- Se limpiarán interiormente, carteras, comandos elevadores de vidrios y cierre automático, millare (tablero), pantalla de sonido, palanca de cambios y consolas, timón y sillas.



**PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE  
COVID-19  
ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN  
SALAS DE VENTAS**

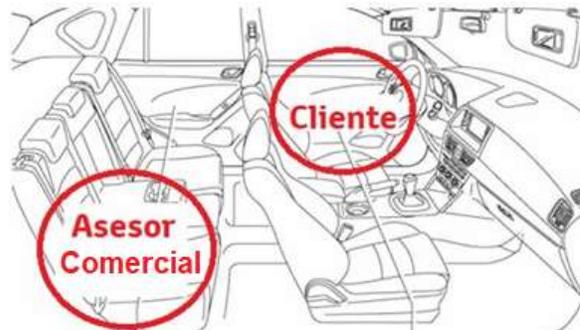
**V1-JUNIO DE 2020**

**PARRA ARANGO  
& CIA S.A**

## **7. DURANTE LA PRESENTACIÓN DEL VEHÍCULO**

- Al mostrar el vehículo por su parte exterior, el asesor y los clientes deben mantener una distancia de 1.5 metros mínimo entre ellos.
- Las explicaciones básicas se realizan fuera del vehículo manteniendo una distancia de 1.5 metros de la puerta del pasajero, solo debe estar una persona dentro del vehículo.
- En la necesidad de requerirse mostrar el vehículo internamente o de hacer una prueba de ruta, debe indicarse al cliente los protocolos de seguridad establecidos sobre el distanciamiento social y el uso obligatorio de elementos de protección personal (tapabocas y guantes); en caso que el cliente no cuente con guantes de protección el asesor comercial le proporcionará un par.

El cliente y el asesor se ubicarán como se muestra en la imagen.



## **8. PRUEBAS DE RUTA**

Para las pruebas de ruta en el punto de venta y a domicilio, se tendrán en cuenta las siguientes instrucciones:

Se desinfectará el vehículo en la parte exterior e interior como se menciona en el punto 6 “DESINFECCIÓN DE LOS VEHÍCULOS”.

- Tanto el cliente como el asesor comercial contarán con elementos de protección como tapabocas, guantes y alcohol glicerinado y las llaves del vehículo previamente desinfectadas, el cliente ingresará al vehículo y utilizará la silla del conductor.
- El asesor asignado ingresará al vehículo, usará la silla trasera, costado del copiloto guardando así el distanciamiento físico.
- Una vez terminada la prueba de ruta, el asesor encargado realizará la desinfección del vehículo y de las llaves y regresará a su lugar de origen.

**PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE  
COVID-19  
ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN  
SALAS DE VENTAS**

**V1-JUNIO DE 2020**



- Los vehículos de prueba tendrán disponible siempre una bolsa de basura para desechar los implementos de protección utilizados en la prueba de manejo, una vez en el lugar de origen se procederá a desinfectar nuevamente el vehículo y a botar la bolsa con los elementos utilizados en la caneca roja.

### **9. DURANTE EL DILIGENCIAMIENTO O FIRMA DE DOCUMENTOS**

- El asesor realiza nuevamente la desinfección de sus manos con alcohol gel, se le ofrece alcohol al cliente
- El Asesor coordina con el cliente el diligenciamiento o firma de documentos en su escritorio
- El puesto de trabajo cuenta con barrera física entre asesor y cliente.
- El asesor desinfecta su puesto y elementos de trabajo con la solución desinfectante frente al cliente, realizando la aspersión directamente o en un pañito o toalla no tejida húmeda de la solución.
- Cuando los documentos de la negociación estén listos para firmar, se procurará que el cliente utilice su propio esfero, de no disponer, se ofrecerá uno previamente desinfectado.

### **10. PAGOS**

El Asesor recomienda al cliente que realice su pago mediante PSE, transferencia o como última opción en efectivo. Los abonos y pagos se realizarán de la siguiente manera:

- Se utilizará datafono, que se encuentra forrado en un material transparente que permita su desinfección antes y después de cada uso.
- Se utilizarán transferencias y traslados interbancarios para el abono y pagos correspondientes por la compra de los vehículos.
- Preferiblemente no se recibirá dinero en efectivo, de ser necesario dirija al cliente a caja. La persona que recibirá el dinero verificará que los dos tengan los guantes y que se haga el respectivo lavado de manos después de manipular el dinero.



<p align="center"><b>PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19</b></p> <p align="center"><b>ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN SALAS DE VENTAS</b></p>	
<p align="center"><b>V1-JUNIO DE 2020</b></p>	

## **11. DURANTE LA ENTREGA DEL VEHÍCULO**

- Se recibirá al cliente de acuerdo con el protocolo previamente establecido.
- El vehículo se encuentra previamente alistado y desinfectado principalmente en los puntos de contacto al igual que las llaves y los accesorios del vehículo.
- La carpeta de documentos estará lista para las firmas antes de la entrega.
- En caso de que el cliente no cuente con esfero el asesor le ofrece un esfero previamente desinfectado.
- Se invita al cliente a tomar las llaves y accesorios de su vehículo y la carpeta con sus documentos.
- Se ofrecerá alcohol glicerinado antes y después del proceso.
- Se invita al cliente al vehículo para su visualización exterior.
- Se invita al cliente a abrir las dos puertas delanteras y a ingresar al vehículo.
- Se inicia el proceso de entrega siguiendo el protocolo de presentación del vehículo (manteniendo la distancia mínima de 1.5mts).
- De ser necesario el asesor propondrá una cita complementaria fuera del periodo de contingencia del COVID
- El Asesor no debe ingresar en ningún momento al vehículo del cliente.
- El asesor guiará al cliente hasta la salida de la sala, se despide.

En caso que el cliente retorne para tratar cualquier tema pendiente, se activará de nuevo el mismo protocolo.

## **PROTOCOLO PROVEEDORES**

- Los horarios de atención son los mismos que para los clientes.
- La correspondencia se debe dejar en la puerta con los vigilantes y no se permitirá el ingreso a mensajeros a no ser que sea estrictamente necesario.
- La correspondencia se recibirá en una bandeja de papel donde permanecerá mínimo una hora, antes de manipularla directamente por parte del vigilante o cualquier colaborador al interior de la empresa.
- Los proveedores se atenderán en la puerta por la persona encargada al interior de la organización.
- No se permitirá el ingreso a los proveedores y personal de despachos, logísticas y transporte a las instalaciones a no ser que sea estrictamente necesario.
- En caso de ingreso, el proveedor deberá cumplir con el mismo protocolo de ingreso descrito para clientes.

**PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19**  
**ANEXO 18 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES EN SALAS DE VENTAS**

**V1-JUNIO DE 2020**

**PARRA ARANGO**  
& CIA S.A

**SEGÚN NUESTRO PROTOCOLO, EN PARRA ARANGO:**

