

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

ANEXO 19. PROTOCOLO MEDIDAS SANITARIAS PARA CLIENTES EN TALLER DE MANTENIMIENTO Y REPARACION

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 Visitantes.

PROTOCOLO CLIENTES:



1. HORARIO DE ATENCIÓN:

- Inicialmente se atenderá o prestará servicio a los clientes con cita previa, dando un tiempo prudencial entre uno y otro.
- Atendiendo las instrucciones de la Alcaldía de Bogotá para los establecimientos de comercio, los horarios de atención del taller serán de lunes a viernes de 12:00M a 8:00PM y los sábados de 12:00M a 5:00 PM, en diferentes turnos y podrán ser modificados por la compañía de acuerdo a la evolución, comportamiento de la pandemia y/o lineamientos gubernamentales.
- 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 y ubicación y desinfección del vehículo.

2. AGENDAMIENTO DE CITAS

- El taller atenderá telefónicamente a los clientes, tanto desde su PBX: 6260066 EXT 1300, Cel. Recepción: (318)6319230 como a través de los teléfonos celulares asignados a los asesores de servicio:
 - Para Citroën y Suzuki: John Castañeda (317)4331962, Karen Torres (312)4335615
 - Para Ssang Yong: Juan Esteban Díaz: (317)3039605
 - Para Carrocería y Pintura: Gustavo Silva: (300)5785976

PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19
ANEXO 19 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES DE TALLER

V1-JUNIO DE 2020

PARRA ARANGO & CIA. S.A.

- El agendamiento de citas estarán digitalizadas en nuestro sistema operativo DMS y se le informará su número de cita.
- Esta información de contacto se da a conocer a todos los clientes por todos los medios posibles; Pagina Web, redes sociales del taller, mensajes directos y llamadas de seguimiento.
- El asesor de servicio 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 al Taller de servicio.



- Para su cita debe llevar y hacer uso como mínimo del Tapabocas como elemento de seguridad y demás elementos de protección que desee portar.
- El taller ha tomado medidas de seguridad para mantener la buena salud de los clientes y trabajadores, por lo cual vera notorios cambios en procesos de recepción y entrega del vehículo.
- Es importante que al taller asista una sola persona: el conductor (sin acompañantes).
- 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.
- El taller debe abstenerse de atender clientes de una edad mayor a 70 años según lo establecido en

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

la resolución 470 del 2020 del ministerio de salud.

- Debe tener en cuenta que no podrá permanecer en el taller durante la prestación y operación de servicio.
- Procure no llevar ningún elemento de uso personal dentro del vehículo: elementos personales, bolsas, paquetes etc.
- Durante el agendamiento se deberá definir claramente con el cliente el servicio requerido con el fin de asegurar la disponibilidad de los repuestos y personal especializado que pueda necesitar y poder entregar el vehículo en el menor tiempo posible.
- Tener en cuenta que adicional al tiempo de reparación y antes de empezar la intervención se deben dejar abiertas las puertas y ventanas abiertas por lo menos una hora.
- Dadas las circunstancias para proteger la salud de todos, los procedimientos de recepción de vehículos tendrán notorios cambios en relación al espacio, tiempo, y protocolos de limpieza y desinfección.
- El taller le informará sobre las restricciones particulares que determinen las autoridades locales o gubernamentales.

3. A SU LLEGADA AL TALLER:

- El Andén exterior de la entrada vehicular al taller estará demarcado con una (X) en el piso donde se hará la desinfección de los vehículos antes del ingreso:



- Por favor antes de que baje del vehículo debe tener puesto como mínimo elemento de protección su Tapabocas y los adicionales que decida portar.
- Siempre se respetará la proporción de manejar 1 persona por cada 5 metros cuadrados, por lo tanto si llegan más de una persona a la cita, el vigilante de turno los saludara e informara que la otra persona deben esperar afuera de las instalaciones, sí en ese momento se superó el aforo máximo de personas dentro del área de atención de clientes del taller. Si hay menos del aforo máximo, su ingreso será permitido en la sala de espera y se les recomendará que garanticen el distanciamiento de 2 metros entre cada persona.
- El ingreso sin cita previa será permitido si el número de personas presentes en la zona de atención y recepción no supera el aforo máximo permitido, incluyendo nuestros colaboradores.

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

Aforo Área de recepción de vehículos
4 personas incluidos colaboradores

Aforo Sala de espera clientes
4 Personas

Aforo Zona de venta de repuestos
1 Visitante



- 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 dispuesto para ello.
- El vigilante desinfectará mediante aspersion 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.
- Evitando cualquier contacto físico, le suministrara al visitante una cantidad de gel con alcohol para sus manos y lo invitará a que se dirija a la sala de espera mientras se desinfecta su vehículo antes de comenzar el proceso de recepción con el asesor de servicio. En la sala de espera cuenta con baño en caso que desee lavarse las manos.

PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19
ANEXO 19 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES DE TALLER

V1-JUNIO DE 2020

PARRA ARANGO & CIA S.A

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.

JUNTOS CONTRA EL COVID-19

- La sala de espera del taller está limpia y desinfectada y dotada de desinfectante a disposición de los clientes. El cliente deberá esperar a la desinfección de su vehículo, única y exclusivamente en la sala de espera del taller. La sala está dispuesta de tal manera que quede una distancia mínima de 2 metros entre sus ocupantes. Esta sala será desinfectada después de cada uso.

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

V1-JUNIO DE 2020

**PARRA ARANGO
& CIA S.A**

4. DESINFECCION DEL VEHICULO DEL CLIENTE ANTES DEL INGRESO:

Cada vehículo será DESINFECTADO por el asesor de servicio quien contara con un traje antifluído, tapabocas, guantes y careta.

Se realizará de la siguiente manera:

PARTE EXTERIOR DEL VEHICULO:

Utilizando un equipo de aspersion manual de espalda y solución desinfectante a base de productos que no deterioren los metales como el amonio cuaternario:

- Desinfección de las llantas del vehículo.
- Desinfección de las superficies exteriores del vehículo.
- Desinfección de las puertas y manijas de acceso al habitáculo.

Utilizando una bayetilla o papel desechable con alcohol a más del 70%:

- Desinfección nuevamente de la manija de acceso del conductor al habitáculo.
- Desinfección de llaves y controles a distancia, en caso que el cliente las haya sacado del vehículo.

INTERIOR: Solo debe estar una persona a la vez dentro del vehículo.

Utilizando un equipo de aspersion manual de espalda y solución desinfectante a base de amonio cuaternario:

- Desinfección del tapizado de la silla y espaldar de lado conductor.
- Piso y pedales conductor.

Utilizando una bayetilla o papel desechable con alcohol a más del 70%:

- Desinfección de timón, palanca de cambios, freno de emergencia y todos los botones de control del vehículo.
- Manijas internas, Cinturón de seguridad y demás elementos que deban ser manipulados con frecuencia en la intervención.
- Desinfección de llaves y controles a distancia, en caso que el cliente las haya dejado puestas en el vehículo.

Utilizando los elementos de protección del vehículo cubrir:

- Timón
- Palanca de cambios
- Freno de mano
- Asiento de conductor
- Piso conductor



PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19
ANEXO 19 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES DE TALLER

V1-JUNIO DE 2020

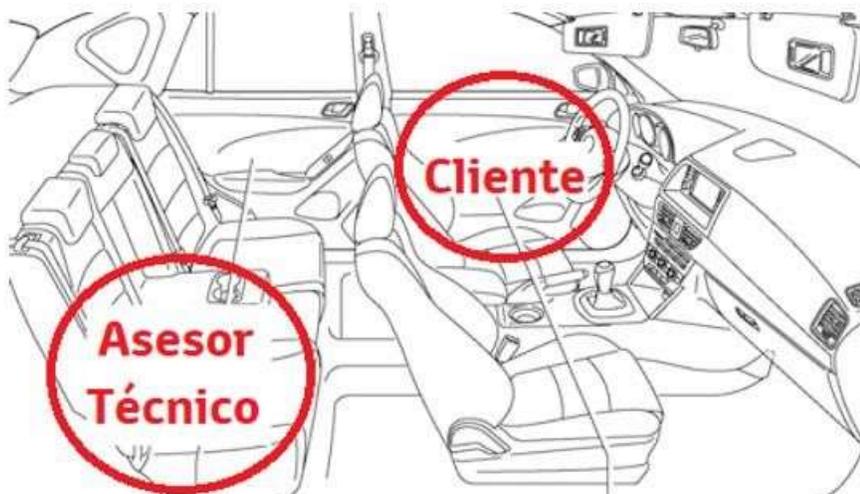
PARRA ARANGO
& CIA S.A

5. DURANTE LA RECEPCION DEL CLIENTE Y VEHICULO EN EL TALLER.

- El vehículo solo pasa al puesto de trabajo luego de su desinfección completa y con los elementos de protección instalados. La persona encargada de ingresar el vehículo al área de recepción será el asesor de servicio.
- Una vez se traspasa la puerta de acceso vehículo del taller, esta será la zona de recepción del vehículo la cual también estará previamente desinfectada y limpia, debidamente trapeada con detergentes utilizados en el aseo interno del taller.
- El Asesor de Servicio lo saludará amablemente y con respeto, pero debe evitar el saludo físico con el cliente y conservar la distancia de dos (2) metros.



- Solo debe estar una persona a la vez dentro del vehículo.
- El Taller debe abstenerse de realizar pruebas de ruta con el cliente, de ser necesaria, será realizada únicamente por una persona designada por el concesionario, quien debe ir en la silla trasera del lado derecha, previa desinfección de la silla mediante aspersion de amonio cuaternario.



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

- Se tomará nota de todas las solicitudes del cliente en la orden de trabajo y se procurará la firma del cliente con un bolígrafo diferente al que use el Asesor de servicio. En caso de utilizar el mismo lapicero, este deberá ser desinfectado antes y después de entrar en contacto con las personas encargadas de firmar dichos documento, (cliente, asesor de servicio).
- Se realizarán los controles visuales del vehículo en presencia del cliente y garantizando el distanciamiento físico de mínimo dos (2) metros, entre cliente y asesor de servicio.
- En la zona contará con alcohol glicerinado para la desinfección frecuente de sus manos.
- En lo posible, los clientes no deben esperar el vehículo dentro de las instalaciones del taller, este debe ser recogido por el cliente al terminar el servicio, previa información del taller.
- Recordar al cliente que dentro del protocolo de bioseguridad del taller, se deben dejar abiertas las ventanas y puerta del vehículo por al menos 1 hora antes de comenzar los trabajos.
- El asesor de servicio ubicará la orden de trabajo y documentación del vehículo en un lugar designado y mantenerlos allí al menos una (1) hora antes de su manipulación por parte del técnico.
- Se le Indagará sobre la forma en que desea movilizarse, y se le sugiera medios como Taxi y otras formas mediante aplicaciones.
- En el taller se han omitido para los clientes el uso de dispensadores de comida, grecas y botellones de agua, pero tenemos a su disposición agua embotellada individual, que será desinfectada en su presencia al momento de serle entregada.
- Nuestros colaboradores realizan la limpieza de sus manos mínimo cada tres horas y antes y después 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.
- Una vez se moviliza el vehículo de la zona de recepción, esta zona será nuevamente desinfectada y limpia y debidamente trapeada con productos de limpieza interna del taller, para el ingreso del próximo vehículo.

6. PREPARACIÓN PREVIA A LA ENTREGA DEL VEHÍCULO

- El asesor de servicio indagará telefónicamente al cliente, sobre la forma de pago que utilizara, para preparar la cuenta. Se promoverá el uso de los pagos electrónicos y mediante tarjeta débito o crédito, evitando al mínimo el manejo de dinero en efectivo.

PROTOCOLO BIOSEGURIDAD PARRA ARANGO Y CIA. S.A. ANTE COVID-19
ANEXO 19 – PROTOCOLO PARA CLIENTES Y PROVEEDORES DE TALLER

V1-JUNIO DE 2020

PARRA ARANGO
& CIA S.A.

También se podrán realizar pagos por transferencia Bancaria: BANCOLOMBIA CUENTA DE AHORROS No 180-261939-03 A NOMBRE DE: PARRA ARANGO Y CIA S.A.

- El asesor de servicio podrá enviarle previamente la prefactura de acuerdo a los trabajos autorizados por el cliente.
- Se procurará que el tiempo de proceso de pago y entrega del vehículo se realice en el menor tiempo posible, por lo tanto antes de su llegada del cliente, se contará con la documentación lista para facturar, en un contenedor separado.

7. DURANTE LA FACTURACION Y PAGO EN EL TALLER.



- Solo será permitido el ingreso del cliente a pagar sin acompañante y se le deben realizar todos los protocolos de ingreso como toma de temperatura, la desinfección de las suelas de los zapatos, gel en alcohol y solo puede ingresar con tapabocas.
- El asesor de servicio debe a la distancia prudencial de 2 metros con el cliente, explicarle los trabajos realizados e invitarlo a que realice el pago de la cuenta.
- El personal administrativo de facturación y caja debe portar uniforme de la empresa, tapabocas, guantes de látex o nitrilo en todo momento.
- La zona de facturación y caja cuenta con división física en acrílico para garantizar el aislamiento físico entre el cliente y la colaboradora de facturación.

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

- En la zona de pago externa a la caja, se debe conservar la distancia mínima entre funcionarios, igualmente entre funcionarios y entre clientes en todo momento de dos (2) metros.
- Se utilizará datafono, que se encuentra forrado en un material transparente que permita su desinfección antes y después de cada uso.
- En caso de que el cliente no cuente con esfero el asesor le ofrece un esfero previamente desinfectado con un paño desechable con alcohol en su presencia, para el procesamiento del pago.
- En caso de un pago con dinero en efectivo, este debe ser desinfectado al ser recibido, el cambio debe ser desinfectado al entregarse al cliente.
- Se le solicitará su dirección de correo electrónico toda vez que la factura no le será entregada físicamente sino que la recibirá como Facturación Electrónica a través de nuestro operador DISPAPELES.
- Se le recomendará el lavado de sus manos después del pago en el baño de clientes contiguo a la caja o si lo prefiere el uso de gel a base de alcohol.
- El personal de caja realiza la desinfección de las superficies y zonas utilizadas, con el fin de brindar al siguiente cliente un lugar seguro.

8. DURANTE LA ENTREGA DEL VEHICULO EN EL TALLER.

- El Asesor de Servicio es quien le entrega el vehículo y debe portar traje antifluido, tapabocas, guantes de látex o nitrilo y careta de seguridad en todo momento.
- Entre tanto el cliente paga su factura, el asesor de servicio lleva el vehículo al lugar de entregas a clientes de vehículos terminados.
- Se entregar el vehículo con los vidrios abajo, de tal manera que se permita la circulación de aire.
- Una vez el asesor de servicio se baje, nadie más a excepción del cliente podrá volverse a subir al mismo y el vehículo aún debe contar con todos los elementos de protección, los cuales solo se retiran en presencia del cliente.
- Posterior al pago se ubicará en la zona de entrega a la salida del Taller.
- El asesor de servicio explicara al cliente que su vehículo ha sido debidamente lavado y desinfectado en todas sus partes externas e internas. El vehículo tendrá el aviso en el panorámico visible para indicar que esta “DESINFECTADO” y se retirará en el momento de la entrega.
- El asesor de servicio retirara en presencia del cliente y sin tocar las partes del vehículo, todos los elementos de protección en el siguiente orden:
 - a. Plástico de freno de mano

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

- b. Plástico de Palanca de cambios
- c. Piso de conductor
- d. Protector plástico de la silla
- e. Debe tomar las llaves del vehículo y con un paño desechable nuevo y alcohol en spray a más del 70%, debe desinfectarlas en presencia del cliente y se le entregaran en sus manos totalmente desinfectadas.
- f. Limpia con el mismo paño y más alcohol, la manija interna de la puerta
- g. Por ultimo retira el Plástico del timón e invita al cliente a subirse al carro, informarle que antes de que parta se hará la limpieza con alcohol de la manija externa del carro.
- h. Al cerrar la puerta, con el mismo paño y más alcohol se limpia la manija externa del conductor y se despide del cliente.

El Asesor de Servicio deberá desinfectar sus manos cada vez que realice una entrega de vehículo.

9. ATENCION A CLIENTES EN VENTAS DE REPUESTOS POR MOSTRADOR:

- El cliente de mostrador para ingresar debió haber seguido previamente todo el protocolo de ingreso a las instalaciones descrito en este documento.
- La puerta del pasillo del mostrador se mantendrá abierta para evitar la manipulación de la misma y así disminuir la propagación del virus.
- Las ventanas del pasillo se mantendrán abiertas para una adecuada ventilación.
- El cliente de mostrador debe realizar sus solicitudes desde la línea amarilla con negro demarcada en el piso del pasillo de ventas por mostrador y solo podrá acercarse al mostrador para recibir documentos o piezas de recambio que ya estén listos para serle entregados.
- El mesón del mostrador cuenta con barrera física en acrílico para garantizar la protección de los clientes y el asesor de ventas por mostrador.
- El cliente debe retirarse una vez haya firmado documentos y/o recibidos los repuestos.
- El mesón del mostrador debe ser desinfectado con alcohol a más del 70% antes y después de la atención a cada cliente o cruce de personas y mínimo tres veces al día.
- Se debe tener a disposición un porta lápices desinfectado, un (1) lapicero; este deberá ser desinfectado antes, durante y después del uso del cliente con alcohol a más del 70%, al firmar cualquier documento de cotización o pedido de repuestos.
- El vendedor de mostrador debe utilizar otro esfero para su uso exclusivo y este deberá ser desinfectado antes, durante y después del uso con alcohol a más del 70%.

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

- En el mesón de mostrador clientes debe haber un dispensador de gel con alcohol para uso de los clientes que se acercan a recibir documentos o repuestos.
- Procurar que las ventas por mostrador, sean venta telefónica y despacho a domicilio a clientes externos.

LIMPIE Y DESINFECTE FRECUENTEMENTE SU VEHÍCULO:



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.

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

- 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.
- Para recibir repuestos e insumos para los vehículos o productos de limpieza y desinfección, se ha dispuesto una mesa metálica afuera de la puerta de ingreso del taller con el fin de inspeccionar y desinfectarlos por parte del personal a cargo los elementos y estos sean ingresados en un contenedor plástico previamente desinfectado.

EN PARRA ARANGO:

