

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE INSTALACIONES

- a) Cuando el cliente llama a pedir o contratar el servicio:
- (i) Ser claros en que solamente se prestan servicios de instalación asociados a emergencias domésticas que constituyan eventos de fuerza mayor, tal y como se han descrito en el ANEXO 1 (Servicios de emergencia por razones de fuerza mayor y/o caso fortuito).
 - (ii) La información se enviará al cliente de forma automática con la compra del servicio.
 - (iii) Se solicitará a través de llamada de verificación por parte del contratista al cliente expresamente que autorice el ingreso del instalador a su vivienda.
 - (iv) Se preguntará si en la vivienda hay alguien enfermo o con síntomas del Covid-19, advirtiendo que esta pregunta se hace por temas de salubridad, en caso que responda que sí, se le debe manifestar que no se puede prestar el servicio por el riesgo de contagio.
 - (v) Así mismo debe preguntársele si en la vivienda hay alguna persona que pueda considerarse como Población Vulnerable para Covid-19 (adultos mayores, sobre todo con morbilidades como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas y cáncer, que tienen más probabilidades de desarrollar enfermedades graves y menores de edad). En caso de respuesta positiva las mismas estarán ausentes de la propiedad al momento de ejecutarse el servicio y por el plazo completo que el mismo durare. Si el Cliente no declara dicha información, no se puede concretar el contrato de prestación de servicios.
 - (vi) Indicar que el instalador va ir con la dotación que más adelante se señala y que por favor verifique que lleve dicha dotación antes de que este ingrese a la casa:
 - Tapabocas - Mascarillas
 - Caretas de protección facial
 - Cubre zapatos descartables
 - Alcohol en gel y Alcohol mínimo de 75°
 - Estopa o toallas de limpieza desechables
 - Bolsas descartables de desecho.
 - (vii) Solicitarle que por ningún motivo se tenga contacto físico con el instalador tanto la persona del cliente como cualquier otra persona que se encuentre en la vivienda.
 - (viii) Se procederá con la aprobación de la ejecución servicio de manera digital a través de whatsapp para evitar el uso o intercambio de esferos.

Una vez validado lo anterior se debe proceder a enviarle un mail al cliente con la siguiente información:

- a) Los datos del instalador y la fecha en que se le prestará el servicio con la mención expresa que por tratarse de una urgencia doméstica de fuerza mayor se le va a prestar el servicio.
- b) Indicarle que debe tener y usar, desde que llega el instalador hasta que este salga de la vivienda, tapabocas, cubriendo boca y nariz, c) debe estar en buenas condiciones de salud, d) Si percibe que el instalador tiene síntomas de enfermedad respiratoria, gripa o algunos de los síntomas asociados al Covid-19 no debe permitirle el ingreso a la vivienda, e) debe mantenerse

una distancia física con el instalador como mínimo de 2 metros, g) debe lavarse las manos con agua y jabón, después de recibir el servicio g) No ofrecer comidas, alimentos o bebidas al instalador, h) una vez salga el instalador de la vivienda el cliente debe realizar un proceso de desinfección de las áreas que este hubiere tocado o estado en contacto físico e i) al final del mail debe incluirse un texto con mensajes sobre las medidas preventivas establecidas para el Covid-19 .

b) Indicaciones generales para la prestación del servicio:

- 1) Debe realizar diariamente y antes de comenzar la labor una limpieza y desinfección con detergente de uso común y paño limpio del vehículo en donde se transporta y lleva el producto. Si usa transporte público debe usar tapaboca y antes de ingresar a la casa del cliente debe aplicarse en las manos el gel antibacterial y luego que este se seque colocarse los guantes.
- 2) Si el instalador se moviliza en **transporte público**, debe garantizar tomar las siguientes medidas de prevención:
 - i. Si tiene cualquier síntoma compatible con el coronavirus (fiebre, tos o falta de aire son los más comunes), no salga de casa y reporte a su jefe inmediato, en ese caso por ningún motivo se debe utilizar el transporte público.
 - ii. Utilice de forma permanente tapabocas cubriendo boca y nariz
 - iii. Lleve consigo un kit de desinfección personal (Atomizador con Alcohol, o aplicador de Alcohol en gel) para antes y después de utilizar el transporte público
 - iv. Evite al máximo entrar en contacto con todo tipo de superficies: pasamanos de las escaleras, barras de sujeción, asientos, reposabrazos, puertas
 - v. Respete las indicaciones de las autoridades locales evitando aglomeraciones y nunca sentarse al lado de otra persona.
 - vi. Respete las sillas que se encuentran inhabilitadas para garantizar el distanciamiento social.
 - vii. Si requiere asegurarse de la barra de sujeción en lo posible tómela con pañuelos desechables y deséchelos en canecas tras su uso (por ningún motivo los tire en el bus).
 - viii. En cualquier caso, mantenga distancia de seguridad de entre uno y dos metros con el resto de pasajeros, tanto en los accesos, en el andén y dentro del transporte.
 - ix. En lo posible abrir las ventanillas para contar con ventilación dentro del bus
 - x. Si tose o estornuda, hágalo sobre el codo flexionado.
 - xi. No se toque los ojos, la nariz ni la boca, ya que las manos facilitan la transmisión del coronavirus.
 - xii. No ingiera alimentos y/o bebidas cuando use el transporte público.
 - xiii. Lávese las manos con mucha frecuencia, preferiblemente con agua y jabón; también puede usar soluciones alcohólicas.
 - xiv. Respete la ocupación máxima permitida de alrededor del 35% del bus, no suba a buses con aglomeración de personas.
- 3) No debe hacerse uso de ningún tipo de accesorio como anillos, aretes o collares.
- 4) El Instalador debe comprometerse a colocarse un tapabocas limpio y libre de contaminación en la mañana cuando salga de su casa y deberá cambiarlo en la mitad de la jornada o después del almuerzo. En todo caso deberá cambiarlo cada vez que vaya a realizar una instalación.
- 5) El instalador debe mantener en su vehículo un kit con solución agua jabón o alcohol, gel antibacterial, toallas desechables, guantes, bolsa negra para residuos y la mascarilla de protección facial, así mismo debe contar con agua para beber o una bebida hidratante para hidratarse con frecuencia.

- 6) Debe llevar en una bolsa adecuada, limpia y que no este contacto con otras prendas o utensilios, y libre de cualquier contaminación, los guantes y las polainas las cuales debe antes de ingresar a la casa del cliente y en presencia o a la vista de este debe proceder a: (i) Cerciorarse que lleva puesto el tapabocas, colocarse los guantes (siempre que no esté en contravención de alguna medida de seguridad industrial (ver Anexo 2, Seguridad Industrial-Recomendación del uso adecuado de guantes) y las polainas (para los zapatos) rociándoles alcohol en las plantas, así mismo deberá colocarse careta de protección facial, (iii) con alcohol desinfectar sus herramientas, maletines y demás elementos que lleve consigo, iv) proceder con la desinfección del electrodoméstico o gasodoméstico que vaya a instalar, para lo cual debe utilizar el atomizador de solución agua jabón y (v) verificar que lleve consigo gel antibacterial y un atomizador con solución de agua y jabón para limpieza y desinfección de superficies duras en donde realizará el trabajo.
- 7) El instalador antes de ingresar a la casa del cliente debe colocarse un overol o bata que luego de prestado el servicio se la debe quitar y guardar en una bolsa limpia, en donde no esté cualquier otra prenda ni objeto, debe estar libre de cualquier contaminación.
- 8) El instalador no debe saludar de mano al cliente y debe abstenerse de cualquier contacto físico con el cliente o con cualquiera de las personas que estén en la vivienda del mismo.
- 9) Presentarle al cliente el formato en donde se notifica y autoriza el ingreso a su vivienda y este manifieste que en esa vivienda no hay nadie con Covid-19 ni con los síntomas asociados a este virus. En caso que el cliente manifieste que alguna persona tiene dichos síntomas o situación de salud debe abstenerse de ingresar a la vivienda y no se prestará el servicio.
- 10) Indagar si hay personas vulnerables y en este caso pedirles que se mantengan en sus habitaciones y no estén cerca al sitio de la instalación.
- 11) Al prestar el servicio el instalador debe siempre guardar distancia física de las otras personas, idealmente 2 metros.
- 12) El Instalador mientras esté en la vivienda del cliente debe abstenerse de consumir cualquier alimento y/o bebida y por lo tanto tampoco debe aceptar bajo ninguna circunstancia alimentos o bebidas que le ofrezca el cliente. Así mismo debe procurar tener contacto mínimo posible con áreas, zonas, puertas, ventanas y/o demás elementos de la vivienda, procurando solo tocar aquellas áreas necesarias para la instalación.
- 13) El Instalador debe hacer uso del baño del cliente únicamente para lavado de manos, en cuyo caso debe lavar con agua y abundante jabón por espacio mínimo de 20 segundos sin guantes.
- 14) Una vez terminada la labor, el Instalador deberá proceder a desinfectar con la solución de agua jabón y secar con las toallas desechables o estopa las áreas o zonas de la casa del cliente con las que hubiere tenido contacto físico que hubiere tocado.
- 15) Al momento de terminar la instalación el cliente debe aceptar el servicio y la entrega a satisfacción por medio de whatsapp del técnico.
- 16) Al terminar la instalación y una vez haya salido de la casa del cliente, el instalador debe quitarse las polainas, los guantes y las toallas desechables o estopa que hubiere usado, guardarlos en una bolsa doble desechable, aplicarle a ésta el atomizador con alcohol o solución agua jabón y luego desecharlos adecuadamente como residuos.
- 17) El instalador debe igualmente al salir de la casa del cliente proceder a desinfectar la careta de protección facial y las herramientas de trabajo que hubiere usado.
- 18) Al final del día el instalador debe guardar en una bolsa especial la bata u overol que hubiere usado para las instalaciones y debe proceder a lavarla con agua y jabón diariamente

La empresa que preste los servicios de instalación o en su defecto la Gerencia de instalaciones de Sodimac Colombia S.A., diariamente, y antes de comenzar la jornada de trabajo de los instaladores, se les debe efectuar control del estado de salud de éste y de las personas que con él conviven. En caso que el Instalador manifieste tener, gripa o alguno de los síntomas asociados al Covid-19 se le debe pedir que se mantenga en su casa y no podrá ejecutar los trabajos

asignados, y solicitarle que reporte su estado a la EPS y a la Secretaría de Salud. Posteriormente hay que hacerle seguimiento y monitoreo sobre su condición y que se hubiere efectuado el reporte a la EPS.

Cada coordinador regional de la gerencia de servicios hará seguimiento diario a los reportes presentados por las empresas instaladoras.

Así mismo debe llevarse en forma rigurosa un registro con los datos de los clientes atendidos por cada instalador con dirección y teléfono de contacto que sirva como referencia a las autoridades sanitarias en caso de que algún instalador resultare positivo para Covid-19 y así se puedan rastrear los contactos a través del diligenciamiento del siguiente formato:

Numero de lead/servicio	Fecha de prestación del servicio	Nombre completo del cliente	Cedula de ciudadanía	Celular	Correo electrónico del cliente

Debe capacitarse al instalador sobre este protocolo y el correcto uso del tapabocas y la careta de protección facial incluyendo el que evite el consumo de tabaco.

En caso de ir el instalador con alguna otra persona esta deberá cumplir las mismas medidas y conductas sanitarias preventivas del instalador y en ningún caso se deben prestar elementos o herramientas entre ellos.

Se dejará evidencia de las capacitaciones prestadas por los proveedores a los instaladores y registro de las personas que la tomaron.

El instalador debe lavarse las manos con agua y jabón cada vez que realice una instalación o se quite los guantes.

El Instalador no debe entrar en contacto con dinero en efectivo.

Debe tenerse un protocolo de entrega de los elementos de protección y verificar que se cuente con un inventario adecuado de estos elementos para así garantizar su abastecimiento. En caso que no se cuente con dicho inventario no podrá prestarse el servicio por parte del instalador.

Se realizará un check in de indumentaria en cada servicio a través de la mesa de ayuda, quien notificará al equipo de servicios OAT en caso del no cumplimiento del porte de los elementos de protección.

Al proveedor que no cumpla estas medidas, se le inhabilitará la ejecución de todos los servicios. Se creará un formulario web en donde se diligencie la información del instalador que asistió a la capacitación.

**Garantizando el cumplimiento del protocolo establecido a cabalidad, la compañía avala el movimiento de las personas asociadas a las actividades establecidas y se revisará la generación de un documento que permita su movilización para la prestación de servicios de primera necesidad.