

# PAPSO ACTUALLY POST-VENTAS



TABLA DE CONTENIDO

1.	CAPITULO UNO: LABOR A EJECUTAR .....	3
2.	CAPITULO DOS: ETAPAS DE EJECUCIÓN .....	5
3.	CAPITULO TRES: HORARIOS DE TRABAJO.....	6
4.	CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES.....	7
5.	PROTOCOLOS DE HIGIENE.....	7
6.	ZONAS DE CUIDADO DE SALUD DENTRO DE LA OBRA .....	8
7.	PROFESIONALES DE IMPLEMENTACIÓN PAPSO .....	11
8	ESTRATEGIA Y SOCIALIZACIÓN PAPSO.....	16

CONTROLADA

## 1. CAPITULO UNO: LABOR A EJECUTAR

El área de post-ventas es la encargada de la prestación de servicio de garantías ofrecidas a las instalaciones de los apartamentos adquiridos por los clientes en los diferentes proyectos desarrollados por Apiros S.A.S, en el proyecto ACTUALLY (Ciudad de Barranquilla-Puerto Colombia).

Entendiendo la necesidad de servicio a los clientes de los diferentes proyectos generados por Apiros S.A, se crea el siguiente documento con el fin de parametrizar las condiciones de la prestación de servicio de postventas por emergencia sanitaria o eventos similares que se presenten en los diferentes periodos a nivel local, municipal o nacional.

En este caso se establece este procedimiento con el fin de atender las emergencias que se presenten en los diferentes conjuntos, entendiendo como emergencia todo evento que se presente de manera súbita e imprevista en las instalaciones vitales de zonas comunes y privadas. (Filtraciones de agua potable, rebosamientos de aguas negras por taponamiento accidental de tubería, fugas de gas y cortos eléctricos). Enmarcando estos casos para atención prioritaria o a corto plazo.

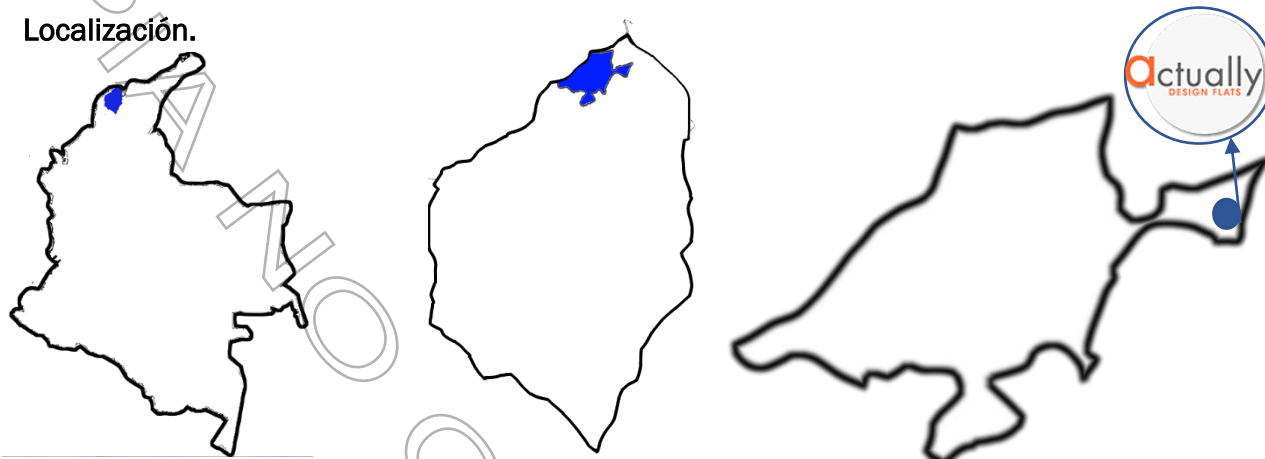
De otra parte, se establece un segundo momento de garantías para los casos que corresponden a filtraciones de agua por fachada o cubiertas, estas se enmarcan en la atención a mediano plazo.

Para terminar, los casos que corresponden a afectaciones en acabados o instalaciones que no afecta la habitabilidad de los inmuebles o el funcionamiento de las instalaciones se enmarca en la atención a largo plazo.

Cada uno de estos servicios se atenderá de acuerdo a los protocolos establecidos en el sistema de gestión de calidad de la compañía y de acuerdo a las instrucciones y condiciones registradas en los manuales de propietarios suministrados a los clientes en el momento de la entrega del apartamento.

Actually, un proyecto innovador con diferentes opciones de apartamentos con todo el diseño, confort y privilegios que buscan quienes quieren vivir mejor: Torre de 16 pisos en donde se distribuyen 86 unidades de vivienda con altura libre de 2.56 mts.

**Localización.**



Colombia

Departamento del Atlántico

Puerto Colombia



Ubicado en el portal de Genoves, en la carrera 25 con carrera 1<sup>a</sup>.

Sus 2 hitos urbanos cercanos son mueble Tugo y la clínica Portoazul

El proyecto cuenta con 1 piso de acceso denominado semisótano, donde se encuentran localizadas las zonas comunes tales como portería, lobby, ascensores, escaleras de emergencia, sala reuniones, salón de juegos, gimnasio, piscina de adultos y de niños, administración, vestier para servicio doméstico, salón social, cine bar, Kids Club, zona de juegos de mesa, juegos infantiles y parque de agua.

## 2. CAPITULO DOS: ETAPAS DE EJECUCIÓN

El personal de post-ventas atiende los requerimiento de los apartamentos ,y copropiedad, que inician con la llegada de la solicitud al área de Servicio al Cliente , el cual es enviado al personal que atiende el requerimiento, pasando por el diagnóstico y concepto técnico, hasta el momento en que se ejecuta y finaliza la solicitud de post-venta con el aval del solicitante.

El personal de post-ventas se debe acoger al protocolo establecido para la prestación del servicio:

- Antes de ingresar a la vivienda el trabajador se debe preparar con la dotación de los nuevos elementos de protección para COVID adicionales (Overol Tivek y zapatos desechables).
- Los elementos de protección para COVID adicionales deben estar siempre almacenados en una bolsa.
- La dotación se debe utilizar encima de su dotación diaria.
- Las herramientas, celular (**toma de fotografías de ejecución de actividades**) y demás elementos de kit de cuidados, deben estar debidamente aseadas y desinfectadas con alcohol, organizadas en una caja de herramienta sellada o hermética para evitar contaminación.
- El trabajador debe de disponer de bolsas para residuos biológicos (**tapabocas-guantes y toallas de limpieza usadas**), para luego ser llevadas al punto de control y evacuación de este tipo de desechos.

### 3. CAPITULO TRES: HORARIOS DE TRABAJO

Los horarios establecidos para el personal de post-ventas se ajustan directamente con la reglamentación de las copropiedades en los manuales de convivencia y las normas vigentes para la ejecución de trabajos locativos al interior de apartamentos y zonas comunes, en este caso los horarios y cantidad de personal distribuidos en el proyecto se establecen en la siguiente tabla:

<b>Actually - Post-ventas</b>			
<b>Jornada</b>	<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>	<b>No aprox personas</b>
<b>Lunes a viernes</b>	7:00 a. m.	4:00 p. m.	7
<b>sábado</b>	7:00 a. m.	2:00 p. m.	7

<b>Actually - Entregas</b>			
<b>Jornada</b>	<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>	<b>No aprox personas</b>
<b>Lunes a viernes</b>	7:00 a. m.	4:00 p. m.	6
<b>sábado</b>	7:00 a. m.	2:00 p. m.	6

El Equipo de Entregas y Postventas se acogerán a la programación de turnos de trabajo estipulada por el Jefe de Entregas y Postventas, quien garantizará que el servicio se presta bajo las condiciones de seguridad relacionadas en el protocolo de trabajo seguro promoción y prevención COVID 19 según tipo de proyecto donde se reciban solicitudes post-ventas.

#### 4. CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

A continuación, se describe la programación de actividades a ejecutar en el PROYECTO ACTUALLY

Programación Postventas	
ACTUALLY	
Lunes a viernes	Sabados
Se atenderán 2 visitas en la mañana	Este espacio se destinará para concluir actividades que pudieron quedar pendientes durante la semana
Se atenderán 2 visitas en la tarde	
Utilizando este esquema de programación aseguramos la atención de 4 solicitudes diarias, que a la semana sumarían 20 y al mes se atendería un total de 80 solicitudes de emergencia.	

Se propone este tipo de programación, con el fin de minimizar los contactos diarios con los clientes, en normalidad se tiene capacidad de atención de 7 visitas al día, en este caso se disminuye la programación por prevención a nuestros colaboradores.

#### 5. PROTOCOLOS DE HIGIENE

El proyecto ACTUALLY cuenta con los siguientes protocolos que se anexan al presente Documento los cuales están orientados en el desarrollo de El proyecto ACTUALLY.

**Herramientas para determinar condiciones de salud de toda la población Apiros.**

Cuestionario para el cuidado de nuestro equipo de trabajo APIROS empleados Directos y Temporales

Cuestionario Censo amplio Contratistas COVID-19

**Protocolos de Trabajo en campo**

Protocolo Trabajo en Campo Proyectos COVID-19

Protocolo Manejo de Contratistas COVID-19

Protocolo Trabajo en Campo entregas y Postventas COVID-19

### Protocolos de limpieza y desinfección - Higiene

Protocolo de Limpieza y Desinfección Proyectos COVID-19

### Protocolos de atención de emergencia

Protocolo Personal Vulnerable COVID-19














Protocolo Condiciones de Salud especial COVID-19











Protocolo Sospecha Síntomas COVID-19

## 6. ZONAS DE CUIDADO DE SALUD DENTRO DE LA OBRA

Para El proyecto ACTUALLY el cual se encuentra en desarrollo, se contempló unas zonas dentro de la obra para implementar el aseo, desinfección y demás labores que garanticen la prevención contra el COVID 19. Estas zonas están señalizadas en obra y se describen a continuación:



ELEMENTO		DESCRIPCION	
	Acceso y salida vehicular	Área de acceso y salida vehicular	Zona dispuesta y exclusiva para el control vehicular.
	Acceso y salida Peatonal	Área de acceso y salida peatonal Vehicular	Zona dispuesta y exclusiva para el control peatonal.
	Oficina	Área de oficina de residentes	Zona dispuesta para la ubicación del residente de obra, Sisoma e Interventoría; para tener el distanciamiento del personal.
	Gel Antibacterial	Área con dispensador de gel antibacterial y gel antibacterial	Zonas dispuestas para la disposición de gel antibacterial.
	Punto de lavamanos	Área dispuesta para lavado de manos y desinfección cada 3h de acuerdo procedimiento implementado	Esta área contará con grifería accionada con pedal para pie, canecas de bioseguridad y elementos de desinfección
	Lockers y vestieres	Área dispuesta para el cambio de ropa al ingreso y salida de obra	Esta área contará con sillas, canecas de bioseguridad y elementos de desinfección
	WIFI	Estará ubicado en la oficina de obra para transmisión de datos	N.A
	Punto de Reunión	Área dispuesta en la obra para las reuniones de socialización, CAP, entre otros.	Este espacio contará con una carpa sillas, mesas, canecas de bioseguridad y elementos de desinfección
	Atención de primeros auxilios	Área dispuesta en la obra para los protocolos de seguridad y salud en el trabajo y con el protocolo de la restricción al personal de obra que presente sintomatología de covid19	Este espacio contará con una silla, camilla, lavamanos, canecas de bioseguridad y elementos de desinfección
	Caneca/ Disposición F.	Área dispuesta en la obra para disposición de desechos producto de los puntos de desinfección	N.A
	Comedor	Área dispuesta en la obra para disposición para zonas de comida	Este espacio contará con una sillas, mesas, lavamanos, canecas de bioseguridad y elementos de desinfección
	Lavado de zapatos	Zonas ubicadas al ingreso del proyecto para desinfección de pies del personal que va a ingresar a la obra.	Espacio con líquido desinfectante para limpiar la suela de los zapatos.
	Acopio de Material	Área dispuesta para el acopio de materiales como bloque, ladrillo, arena y cemento	

	Zonas de desinfección	Área dispuesta para la desinfección de la herramienta con atomizador manual	Esta área contará con un atomizador manual, canecas de bioseguridad y elementos de desinfección
		Área de desinfección de llantas con fumigadora de espalda manual ubicada a la entrada/salida del proyecto.	Esta área contará con una maquina fumigadora de espalda manual y elementos de desinfección.
	Avisos COVID 19	En esta zona se va a encontrar información actualizada sobre el COVID-19	Este espacio contara con carteleras con toda la informacion necesaria sobre el COVID-19
	Punto toma de temperatura	Zona ubicada al ingreso del proyecto para toma de temperatura de todo el personal antes del ingreso.	En este espacio se cuenta con termómetros para la toma de temperatura de todas las personas que van a ingresar a la obra
	Punto de correspondencia	Esta area esta dispuesta para la recibir la correspondencia.	Espacio para recibir correspondencia que no se tramite en el campamento central.
	Circulacion peatonal - Ingreso y Salida	Zona destinada para el tránsito peatonal para ingreso y salida del proyecto	Este espacio contara con señalizacion para circulacion peatonal .
	Portería	Zona de portería y guarda de seguridad/Zona de portería de urbanismo con control de acceso, termómetro y lector	Zonas para el control de ingreso de personal que correspondan a los protocolos de bioseguridad como toma de temperatura y lavamanos.
	Ventiladores	Ventiladores en los puntos donde no se cuente con ventilación natural	Estos ventiladores estaran ubicado en los espacios marcados en campamento administrativo
	Zona de desinfección	Área dispuesta para la desinfección de la herramienta	esta area contara con griferias, canecas de bioseguridad y elementos de desinfeccion
	Ascensor	Punto de ingreso y salida al proyecto	Esta aera comunicara con los demas piso del proyecto
	Depósito de residuo biológico	Área dispuesta para el acopio de residuos biológicos.	Contenedor para la disposición de residuos biológicos (guantes, tapabocas, etc.)

## 7. PROFESIONALES DE IMPLEMENTACIÓN PAPSO

Se debe garantizar que la información obtenida de los censos trabajadores del seguimiento a los protocolos del COVID 19 enunciados anteriormente, sea transmitida oportunamente al Director de Postventas y/o Jefe de Postventas para que realicen los seguimientos y garanticen el cumplimiento de los mismos.

- **Jefe de Postventas:** Garantizar el estricto cumplimiento de los protocolos enunciados en el proyecto reportando oportunamente al Director de Postventas y/o Jefe de Postventas.
- **Director de Postventas:** Hacer seguimiento diario a través de los informes del Jefe de Postventas y/o Residente de postventas, y escalar las eventualidades oportunamente al Director de Construcciones para hacer los ajustes requeridos al proceso. Garantizar el protocolo Covid 19. De igual forma, ser puente de comunicación con las otras áreas de la organización e Interventoría, quienes participan en los procesos de los protocolos COVID 19.
- **Director General de Construcciones:** Evalúa periódicamente la información suministrada para tomar medidas de control, escalando a la Gerencia Técnica.

ACTIVIDAD	TAREA	RESPONSABLE
<b>CONTROL PARA EL INGRESO A La OFICINA POSTVENTA</b>	Inspección lavado de manos	Residente postventa
	Toma de Temperatura/Preguntas sintomatología	Residente postventa
	Registro de personal por planilla/lector cédulas	Residente postventa
	Entrega de EPPS-COVID19	Residente postventa
	Zona de baños y vestidores	Residente postventa
	Lavar manos, herramienta menor y elementos de protección.	Residente postventa
	Inicia jornada laboral.	Residente postventa
<b>CONTROL PARA INGRESO URBANISMO</b>	Entrega del listado todos los viernes del personal para trabajo la semana siguiente	Contratista
	Inspección lavado de manos	Residente postventa

	Toma de Temperatura/Preguntas sintomatología	Residente postventa
	Registro de personal por planilla /lector cedula	Contratista
	Entrega de EPPS-COVID19	Residente postventa
	Zona de baños y vestidores	SISOMA Covid 19 contratista
	Lavar manos, herramienta y elementos de protección	SISOMA Covid 19 contratista
	Inicia jornada laboral.	Personal de Apiros
<b>CONTROL PARA INGRESO A OBRA</b>	Entrega del listado todos los viernes del personal para trabajo la semana siguiente	Contratista
	Inspección lavado de manos	Residente postventa
	Toma de Temperatura/Preguntas sintomatología	Residente postventa
	Registro de personal por planilla /lector cedula	Seguridad Fisca
	Entrega de EPPS-COVID19	Residente postventa
	Zona de baños y vestidores	SISOMA Covid 19 contratista
	Lavar manos, herramienta y elementos de protección	SISOMA Covid 19 contratista
	Inicia jornada laboral.	Personal de Apiros
<b>CONTROL ASEO Y DESINFECCIÓN EN OFICINA POSTVENTA</b>	Realizar aseo y desinfección del sitio	Empresa de Aseo
	Registrar labor en check list de labor	Empresa de Aseo
	Validar la ejecución de la labor	Residente postventa
	Aprobar la actividad en check list de control	Residente postventa
<b>CONTROL ASEO Y DESINFECCIÓN EN URBANISMO</b>	Realizar aseo y desinfección del sitio	Contratista
	Registrar labor en check list de labor	contratista
	Validar la ejecución de la labor	Residente Urbanismo
	Aprobar la actividad en check list de control	Residente Urbanismo
<b>CONTROL ASEO Y DESINFECCIÓN PROYECTOS</b>	Realizar aseo y desinfección del sitio	Contratista
	Registrar labor en check list de labor	Contratista
	Validar la ejecución de la labor	Director de Obra
	Aprobar la actividad en check list de control	Director de Obra
<b>CONTROL DE MANEJO DE CONTRATISTAS COVID-19</b>	Solicitar información de registro de personal	Equipo SISOMA
	Recibir Información	Equipo SISOMA
	Registrar el listado del personal en Sico	Equipo SISOMA

	Registrar Personal para Ingreso a Obra	Lider calidad/ Lider SISOMA
	Vigilar Cumplimiento y Apoyar actividades de Promoción y prevención	Inspector Calidad SST Contratista
	Verificar cumplimiento de Medidas Y protocolo	Equipo SISOMA
<b>CONTROL PARA SALIDA DE OBRA</b>	Inspeccionar desinfección de herramienta y lavado de manos	SISOMA Covid 19 contratista
	Zona de baños y vestidores	Personal de Obra
	Guardar la ropa en bolsa plástica	Personal la Obra
	Inspeccionar el aseo de las zonas de vestier	SISOMA Covid 19 contratista
	Inspección lavado de manos	SISOMA Covid 19 contratista
	Registro de personal	Seguridad Fisica
<b>CONTROL RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN CAMPO</b>	Inspección de lavado de manos	Analista SISOMA
	Toma de Temperatura/Preguntas sintomatología	Analista SISOMA
	Registro de personal por planilla/lector cédulas	Seguridad Fisica
	Limpieza de Manos	Contratista
	Uso de elementos COVID 19	Contratista
	Entrega de documentos	Contratista
	Recepción y desinfección de documentos	Aux administrativo/ Personal de aseo
<b>TOMA DE DECISIONES PARA SANCIONES Y VETOS POR TEMAS COVID-19</b>	Seguimiento al cumplimiento de Protocolos durante el CAP el día a día	Lider SISOMA
	Reportar incumplimiento al jefe inmediato	Lider SISOMA
	Evaluar la gravedad de la falta del contratista	Director SISOMA
	Evaluar las sanciones o vetos	Gerente de Servicios Compartidos
	Citar reunión comité Evaluacion	Gerente de Servicios Compartidos
	Definir Pertinencia de Sancion o veto	Comité evaluador
	Solicitar la aplicación a la gerencia Legal	Gerente de Servicios Compartidos
<b>TRABAJO DE CAMPO ATENCIÓN Y MANEJO DE SOSPECHAS-MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE</b>	Aplicar el cuestionario sobre el estado de salud de los empleados	Analista SISOMA
	Realizar el monitoreo a Diario del estado de salud de los empleados	Analista SISOMA
	Solicitar al empleado acudir al area destinada para el segundo chequeo	Analista SISOMA
	Hacer Segundo Chequeo al Empleado	Analista SISOMA

<b>SÍNTOMAS COVID 19</b>	Indicar al empleado las medidas a seguir	Analista SISOMA
	En caso se se positivo a Codiv Informar al jefe inmediato	Analista SISOMA
	Realizar contacto telefonico con el empleado para verificar el estado de salud	Director SISOMA
	Reportar Informe de Ausentismo y Novedades de personal	Director SISOMA
	Evaluar Casos y tomar decisiones sobre el manejo	Comité de Talento / Presidencia
<b>TRABAJO DE CAMPO ATENCIÓN Y MANEJO DE SOSPECHAS - CATEGORIZAR NEXO EPIDEMIOLÓGICO DE POSIBLES CASOS COVID 19</b>	Analizar el origen del nexo epidemiologico	Equipo SISOMA
	Notificar al comité de Talent o Humano y entregar investigación	Director SISOMA
	Revisar y aprobar investigación y emitir instrucciones	Comité Talento Humano
	Notificar a la ARL casos presentados y su seguimiento y autorizacio del comité de talento humano	Director SISOMA
	Recibir y comunicar instrucciones del comité del talento humano al empleado con sintomatologia	Gerente Encargado
	Acatar las medidas de Aislamiento	Empleado
	Notificar al comité de Talent o Humano y entregar investigación	Director SISOMA
	Revisar y aprobar investigación y emitir instrucciones	Comité Talento Humano
	Recibir y comunicar instrucciones del comité del talento humano al empleado con sintomatologia	Gerente encargado
	Acatar las medidas indicadas de Aislamiento	Empleado
<b>CONTROL PARA TERCEROS Y VISITANTES</b>	Desinfección interna y externa de vehículos.	Vistante
	Inspección lavado de manos.	Analista SISOMA
	Toma de Temperatura/ Preguntas sintomatología	Analista SISOMA
	Utilizar EPPS-COVID19.	Visitante
	Registro de personal por planilla/lector cédulas	Seguridad Fisica

	Realiza actividades	Vistante
	Limpieza de vehículos y lavado de manos.	Vistante
	Registro de personal.	Seguridad Fisica
<b>CONTROL DE ACTIVIDADES DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO</b>	Inspeccionar el cumplimiento de las medidas de protección.	SISOMA, Técnico, Contratista
	Hacer limpieza de herramientas compartidas antes y luego de su uso	Personal de obra
	Inspección Uso de EPPSCOVID-19 y cancelar reuniones con más de 10 asistentes.	Analista SISOMA
<b>MONITOREO SOBRE ZONAS DE TRABAJO</b>	Realizar seguimiento al cumplimiento de protocolos	Responsable del control
	Realizar llamado de atención verbal	Responsable del control
	Realizar llamado de atención por escrito (semáforo)	Líder /Analista SISOMA
	Solicitar el retiro del personal que incumple	Director de Obra
	Política de Calificación de Contratistas	Director de Obra
<b>MANEJO DE CONTRATISTAS COVID-19</b>	Solicitar Información para Registro de Personal.	Equipo SISOMA
	Recibir Información.	Equipo SISOMA
	Registrar el listado de personal en SINCO	Equipo SISOMA
	Registrar Personal para ingreso a obra.	Lider de Calidad / Líder SISOMA
	Vigilar el cumplimiento y Apoyar actividades de promoción y prevención.	Inspector Calidad SISOMA Contratista
	Solicitar Entregables	Lider SISOMA
	Verificar cumplimiento de medidas y protocolo	Equipo SISOMA
	Reportar, Notificar y generar Alerta siguiendo protocolo	Lider SISOMA
	Retirar personal y suspender el permiso de trabajo correspondiente	Lider SISOMA
	Aplicar Acciones disciplinarias/Sanciones	Lider SISOMA
	Aplicar medidas sancionatorias	Equipo SISOMA /Lider de Calidad
	Terminar contrato	Comité de Evaluación CAP
		Definir las estrategias, alternativas
	Revisar Normatividad aplicable	Comité de talento Humanos

<b>OBLIGACIONES Y ALTERNATIVAS LABORALES</b>	Definir Protocolos cumplimiento normativo	Comité de talento Humanos
	Llevar a cabo la implementación de estrategias	Comité de talento Humanos
	Notificar a los trabajadores.	Comité de talento Humanos
	Recibir Notificación.	Trabajador
	Ajustar protocolos según SCOR	Gerente Control
	Revisar Protocolos y aplicabilidad a procesos internos	Gerencias Involucradas
	Ajustar Cambios	Gerente Servicios Compartidos
	Gestionar Implementación	Gerencias Involucradas

## 8 ESTRATEGIA Y SOCIALIZACIÓN PAPSO

Desde la Gerencia Técnica y a través de la Dirección de Postventas, y/o jefe de postventas, se garantizará que el equipo asista a las capacitaciones organizadas por la compañía, asegurando la implementación de los protocolos en cada uno de los frentes de obra.

A continuación, se definen los canales de comunicación con los diferentes receptores que intervienen en el proceso.

EMISOR	CANAL	RECEPTOR
Director/Jefe de Postventas Personal SISOMA Personal Calidad Gerencias Jefaturas	Carteleras informativas Anexos a los contratos Campañas de socialización Mesas de trabajo virtuales	Trabajadores Proveedores Comunidad Visitantes Clientes Interventoría Entidades de vigilancia y control

Apiros como organización responsable con las políticas de salud Nacional, evidencia este compromiso para el cumplimiento de protocolos y lineamientos de seguridad y salud en el trabajo, para la promoción y prevención de contagio del coronavirus covid-19, mediante una carta de compromiso suscrita por la Dirección de Postventas y/o Jefe de Postventas, asegure la implementación del PAPSO.