

# PAPSO ABIZANDA POST-VENTAS



---

## TABLA DE CONTENIDO

1.	CAPITULO UNO: LABOR A EJECUTAR .....	3
2.	CAPITULO DOS: ETAPAS DE EJECUCIÓN .....	4
3.	CAPITULO TRES: HORARIOS DE TRABAJO.....	5
4.	CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.	PROTOCOLOS DE HIGIENE.....	6
6.	ZONAS DE CUIDADO DE SALUD DENTRO DE LA OBRA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7.	PROFESIONALES DE IMPLEMENTACIÓN PAPSO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8.	ESTRATEGIA Y SOCIALIZACIÓN PAPSO.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## 1. CAPITULO UNO: LABOR A EJECUTAR

El área de post-ventas es la encargada de la prestación de servicio de garantías ofrecidas a los apartamentos adquiridos por los clientes y zonas comunes de las copropiedades en los diferentes proyectos desarrollados por Apiros S.A.S, en el Proyecto ABIZANDA.



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.

## 2. CAPITULO DOS: ETAPAS DE EJECUCIÓN

El personal de post-ventas atiende los requerimiento de los apartamentos y copropiedades, 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>Abizanda - Post-ventas</b>			
<b>Jornada</b>	<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>	<b>No aprox personas</b>
<b>Lunes a viernes</b>	10:00 a. m.	4:30 p. m.	8
<b>sábado</b>	10:00 a. m.	2:00 p. m.	8

El Equipo de Postventas se acogerán a la programación de turnos de trabajo estipulada por el Jefe 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. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se describe la programación de actividades a ejecutar en los proyectos ubicados en el proyecto ABIZANDA

<b>PROGRAMACION POSTVENTAS</b>	
<b>LUNES A VIERNES</b>	<b>SABADOS</b>
<b>ABIZANDA</b>	<b>RESAGOS</b>
SE ATENDERAN DOS VISITAS DURANTE LA JORNADA	ESTE ESPACIO SE DESTINARA PARA CONCLUIR ACTIVIDADES QUE PUDIERON QUEDAR PENDIENTES DURANTE LA SEMANA
Utilizando este esquema de programación aseguramos la atencion de 2 solicitudes diarias, que a la semana sumarian 10 y al mes se atenderia un total de 40 solicitudes .	

---

Se propone este tipo de programación, con el fin de minimizar los contactos diarios con los clientes, disminuye la programación por prevención a nuestros colaboradores.

## **5. PROTOCOLOS DE HIGIENE**

**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 ABIZANDA 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 el campamento y se describen a continuación:

ELEMENTO		DESCRIPCION	
	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.
	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 máquina 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 información 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.
	Circulación peatonal - Ingreso y Salida	Zona destinada para el tránsito peatonal para ingreso y salida del proyecto	Este espacio contara con señalización para circulación peatonal .
	Portería	Zona de portería y guarda de seguridad/Zona de portería de urbanismo con control de acceso, termometro y lector.	Zonas para el control de ingreso de personal que correspondan a los protocolos de bioseguridad como toma de temperatura y lavamanos.

## 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.



PROCESO	TAREA	RESPONSABLE
CONTROL PARA INGRESO A OFICINA / CAMPAMENTO	Inspeccion lavado de manos	Residente de Postventas
	Toma de Temperatura/preguntas sintomatologia	Residente de Postventas
	Registro de personal por planilla/lector cedula	Seguridad Fisica
	Entrega EPPS - COVID 19	Residente de Postventas
	Zona de baños y vestidores	Residente de Postventas
	Lavar manos, herramientas menos y elementos de proteccion	Residente de Postventas
CONTROL ASEO Y DESINFECCION EN OFICINA/ CAMPAMENTO	Realizar aseo y desinfeccion del sitio	Empresa de Aseo
	Registrar labor en check list de labor	Empresa de Aseo
	Validar la ejecucion de la labor	Residente de Postventas
	Aprobar la actividad de check list de labor	Residente de Postventas
CONTROL DE MANEJO DE CONTRATISTAS COVID-19	Solicitar informacion de registro personal	Residente de Postventas
	Recibir informacion	Residente de Postventas
	Registrar personal para ingreso a Obra	Residente de Postventas
	Vigilar cumplimiento y apoyar actividades de Promoción y prevencion	Residente de Postventas
	Verificar cumplimiento de medidas y protocolo	Residente de Postventas
CONTROL RECEPCION DE DOCUMENTOS EN CAMPO	Inspeccion lavado de manos	Residente de Postventas
	Toma de Temperatura/preguntas sintomatologia	Residente de Postventas
	Registro de personal por planilla/lector cedula	Seguridad Fisica
	Limpieza de Manos	Cosntratista
	Uso de elementos COVID - 19	Cosntratista
	Entrega documentos	Cosntratista
	Recepcion y desinfeccion de documentos	Residente de Postventas
CONTROL DE ASEO Y DESINFECCION PROYECTOS	Realizar aseo y desomfeccion del sitio	Residente de Postventas
	Realizar labor em check list de labor	Residente de Postventas
	Validar ejecucion de la labor	Residente de Postventas
	Aprobar la actividad en check list control	Residente de Postventas
TOMA DE DECISIONES PARA SANCIONS Y VETOS POR TEMAS DE COVID - 19	Seguimiento al cumplimiento de portocolos durante CAP el dia dia	Residente de Postventas
	Reportar incumplimiento al jefe inmediato	Residente de Postventas
	Evaluar sanciones o vetos	Gerente de Servicios Compartidos
	Citar reuniones comité Evaluacion	Gerente de Servicios Compartidos
	Definir pertinencia de sancion o veto	Comité Evaluador
	Solicitar la aplicacion a la gerencia legar	Gerente de Servicios Compartidos

ACTIVIDAD	TAREA	RESPONSABLE
TRABAJO DE CAMPO ATENCIÓN Y MANEJO DE SOSPECHAS- MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE SÍNTOMAS COVID 19	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
	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	Comité de Talento / Presidencia
	Analizar el origen del nexo epidemiologico	Equipo SISOMA
TRABAJO DE CAMPO ATENCIÓN Y MANEJO DE SOSPECHAS - CATEGORIZAR NEXO EPIDEMIOLÓGICO DE POSIBLES CASOS COVID 19	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
	CONTROL PARA TERCEROS Y VISITANTES	Desinfección interna y externa de vehículos.
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 Física
Realiza actividades		Vistante
Limpieza de vehículos y lavado de manos.		Vistante
Registro de personal.		Seguridad Física
CONTROL DE ACTIVIDADES DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO	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
MONITOREO SOBRE ZONAS DE TRABAJO	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 Postventas
	Política de Calificación de Contratistas	Director de Postventas

ACTIVIDAD	TAREA	RESPONSABLE
MANEJO DE CONTRATISTAS COVID-19	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 / Lider 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
	OBLIGACIONES Y ALTERNATIVAS LABORALES	Definir las estrategias, alternativas
Revisar Normatividad aplicable		Comité de talento Humanos
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 Residente de Postventas Personal SISOMA Gerencias Jefaturas	Carteleras informativas Anexos a los contratos Campañas de socialización Mesas de trabajo virtuales	Trabajadores Proveedores Comunidad Visitantes Clientes 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.