



Anexo V: Factores de riesgo y medidas preventivas del Área de Posventa, Taller y Recambios

FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS SANITARIAS PREVENTIVAS Y ORGANIZATIVAS
Rescate o transporte de vehículo en grúa propia o ajena	❄ A ser posible, que la grúa no entre en el establecimiento. ❄ El conductor de la grúa podrá quedarse fuera del taller y entregar el parte de grúa en el exterior. ❄ Tramitación telemática en la medida de lo posible.
Recepción de clientes sin vehículo	❄ Reducir las visitas de personas ajenas a la empresa. ❄ Generalizar el uso de cita previa.
Recepción de clientes con vehículo	❄ Fomentar la diagnosis telefónica para captar la mayor información posible de la incidencia y anticipando planificación, clasificación y distribución de trabajos. ❄ Generalizar el uso de cita previa. ❄ Reducir al máximo la normal interacción con el cliente. ❄ Si es posible, que el cliente no se baje del vehículo hasta asegurarse que el vehículo se queda en las instalaciones. ❄ Si es así, poner funda en el asiento, volante, alfombrilla, palanca de cambios y de freno de mano (si tiene). ❄ Mantener el vehículo cerrado después de cada intervención.
Examen documentación vehículo y VIN	❄ Si no es imprescindible, tomar el número de VIN de la documentación del vehículo, de la placa de la matrícula. La lectura del odómetro la puede hacer el propio cliente.



FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS SANITARIAS PREVENTIVAS Y ORGANIZATIVAS
Inspección del vehículo	- Desinfectar el vehículo. - Aprovechar la inspección de estado del vehículo para lavar/desinfectar las manecillas de las puertas, llave y, en su caso, palancas, botoneras, pantallas táctiles
Gestión documental	- Presupuesto o/y Hoja de Depósito (OT). Minimizar al máximo los flujos innecesarios de personas (buscando la OT, buscando la autorización de la compañía de seguros, etc.) Planificación. - Si el personal administrativo de taller maneja documentación del cliente en papel, utilizará guantes y mascarilla de protección.
Diagnóstico electrónico	- Si fuera posible, realizar diagnóstico remoto del vehículo. - Si es posible, y aplicable a la incidencia, realizar sin que el cliente descienda del vehículo y actuar en consecuencia.
Avería sobrevenida y aceptación de nuevo presupuesto electrónico	Clasificación y asignación de trabajos pensando en la salud del trabajador y la del cliente, y no en la eficiencia.
EPIs	- La empresa proveerá de EPIs a los trabajadores y, en su caso, a los clientes. - Las personas trabajadoras utilizarán siempre guantes y EPIs apropiados al oficio. - El personal deberá, en este orden, lavarse las manos en profundidad, quitarse la mascarilla, la ropa de trabajo y los guantes. - Al llegar a casa, se lavará la ropa utilizando la lavadora mediante programas largos, con agua caliente (40-60°C) y evitando cargar en exceso.



FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS SANITARIAS PREVENTIVAS Y ORGANIZATIVAS
Utillaje, equipos y herramientas	- Se deberá mantener limpia la ropa de trabajo y los equipos de protección individual. - En ningún caso se compartirán equipos de trabajo como arneses, monos de trabajo, protectores auditivos y oculares. - Se evitará compartir las herramientas de mano, móviles u otros equipos. - Si fuera necesario, se limpiarán antes y después las zonas de contacto de manos más habituales (con desinfectante, lejía diluida en agua o alcohol de 70°). - Se deberán dejar limpias las herramientas de trabajo para la siguiente jornada.
Almacén de recambios, aprovisionamiento de recambios	- Eliminar o reducir al mínimo la presencia de personal ajeno a la empresa. - Planificar para evitar flujos de personas buscando piezas de recambio. - Se establecerán horarios y zonas específicas para la recepción de materiales o mercancías. - El material exterior solo se manipulará después de 24 horas, utilizando EPIs (guantes, gafas y mascarilla) y habiendo rociado antes los paquetes con spray y desinfectante. - En la medida de lo posible, se evitará que los transportistas abandonen su vehículo. - En tanto sea posible, será siempre el mismo personal por turno el involucrado en las actuaciones de carga y descarga, debiendo contar para ello con mascarilla, guantes de protección, dispensadores de gel desinfectante y toallitas desechables. - Los carros y carretillas empleados para la manipulación de cargas voluminosas serán limpiados y desinfectados cada vez que se cambie de usuario, debiendo quedar además limpios al final de una jornada para la siguiente.
Venta externa de recambios	- Se eliminará o reducirá al máximo posible la venta presencial o por mostrador y se priorizará la venta online. - Limpieza e higienización de los vehículos de reparto con periodicidad diaria, y en todo caso, con cambio de usuario.



FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS SANITARIAS PREVENTIVAS Y ORGANIZATIVAS
Residuos	- La funda del asiento, volante, alfombrilla, palancas, etc. se recogerán sin sacudir y se introducirán en la bolsas o contenedor recomendado por las autoridades sanitarias (orgánico) o por su gestor autorizado de residuos. - Las piezas sustituidas se depositarán en el contenedor correspondiente y se entregarán al gestor autorizado de residuos.
Lavado	- Si es posible, los vehículos se entregarán lavados. - Se recomienda entregar los vehículos: - Desinfectados en manecillas de puertas, llave y partes manipuladas. - Higienizado con máquinas de generación de ozono¹,
Neumáticos	- Hasta que no sea imprescindible, no entrar en el vehículo y que el cliente no se baje del mismo. - Manipularlos siempre con guantes y mascarilla.
Prueba en carretera	Se recomienda limitar al máximo el alcance y duración de la prueba en carretera, en la medida de lo posible.

¹ El ozono no se encuentra dentro del listado de virucidas eficaces para la enfermedad COVID-19 publicado desde el Ministerio de Sanidad, por lo que no está reconocida su efectividad y, por tanto, no podrá sustituir a los desinfectantes autorizados. No se prohíbe el uso de generadores de ozono, pero siempre deberán utilizarse como complemento al uso de otros desinfectantes autorizados, nunca como sustitutos de estos.

Si el generador a utilizar es del tipo C, conforme a la norma UNE- 400-201-94, que es el más habitual en los talleres, hay que tener en cuenta las siguientes normas de seguridad:

- No podrá haber nadie en el habitáculo a desinfectar mientras el generador de ozono esté en funcionamiento.
- Tras la desinfección por ozono, se deberá establecer un estricto protocolo de ventilación y esperar para que el ozono residual se convierta en oxígeno y el ambiente sea inocuo para aquellas personas que entren al lugar donde se ha efectuado.



FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS SANITARIAS PREVENTIVAS Y ORGANIZATIVAS
Factura y pago	- Se recomienda, en la medida de lo posible, remitir telemáticamente la factura al cliente mediante correo electrónico. Ofrecer facturación y prepago anticipado. - Si no fuera posible lo anterior, la persona encargada de imprimir y entregar la factura al cliente lo hará con guantes y mascarilla. - Conviene destacar que el vehículo ha sido desinfectado e higienizado (lo cual constará en la factura). - Fomento del pago con tarjeta o por banca electrónica. - Si hubiera pago en efectivo, proceder al tratamiento y desinfección de los billetes y monedas recibidos.
Entrega del vehículo	Una vez entregada la factura y cobrado su importe, se entregará el vehículo, llamando la atención sobre su limpieza, desinfección e higienización (acreditado en factura).
Seguimiento y ESC	- Se potenciarán las encuestas de satisfacción telefónicas. - Se eliminarán o reducirán al máximo las ESC presenciales.
Garantía	- Las incidencias en garantía se atenderán con diligencia. - En la medida de lo posible se atenderá telefónica y telemáticamente, obteniendo información de la incidencia y anticipando y planificando la llegada al taller.
Perito	- Fomento de la video-peritación. - Planificación de la visita del perito, con horarios dedicados, para que coincida con el menor número de personas. - Fomento de la gestión telemática de la documentación, expediente, autorización, etc.
Recogida/entrega en domicilio	Fomentar la recogida y entrega en domicilio.



Anexo VI: Cartel "Recomendaciones en el uso de las mascarillas según la distancia con la persona sintomática"

