



Por **Gustavo Gil Ruiz**
ÁREA DE CONSULTORÍA
✉ ggil@cesvimap.com

La situación de crisis sanitaria causada por el COVID-19 ha tenido y tendrá un alto impacto en todos los sectores económicos; la posventa del automóvil no es una excepción. Numerosos talleres se han visto obligados al cese temporal de su actividad o a reducirla a niveles muy bajos. Una vez iniciada la desescalada, el escenario requiere, necesariamente, una adaptación a las nuevas circunstancias y necesidades de los clientes. En un contexto como el actual, de cierta incertidumbre y falta de información fiable sobre el progreso de la enfermedad en los próximos meses, es imprescindible que el taller transmita seguridad y confianza.



COVID-19

Generar confianza hacia el taller

La Organización Mundial de la Salud elevó el pasado 11 de marzo de 2020 la emergencia de salud pública causada por el virus SARS-CoV-2 (acrónimo en inglés de *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*) a la escala de pandemia internacional. Ello dio lugar en España al Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el Estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria, y sus sucesivas prórrogas.

En las circunstancias actuales, en las que el objetivo primordial de muchas empresas es sobrevivir a esta crisis, han de tomar todas las medidas necesarias para procurar garantizar la salud de sus empleados, clientes y resto de usuarios de sus instalaciones, lo cual supone un resto hasta ahora inédito. Todo negocio ha de ser capaz de **proporcionar la seguridad y con-**



fianza a todas las partes interesadas con las que se relaciona, ofreciendo una vuelta a la normalidad con garantías.

Esta nueva normalidad que estamos viviendo requiere cambiar nuestros modos de relación, procedimentando todos los momentos de relación empresa-cliente. Es indudable que se requieren medidas de seguridad sanitaria, que hay que prestar atención a los planes de continuidad de negocio, que debemos inventar nuevas formas de relacionarnos con clientes, proveedores e incluso entre los propios empleados y que hay que estudiar con calma las nuevas formas de trabajo en remoto que muchos hemos adoptado de manera precipitada.

Digitalización del negocio

Ya sabemos que los escenarios de crisis, sean del tipo de sean, siempre plantean nuevas oportunidades y cambios que pueden ser aprovechables a futuro, de forma sostenida en el tiempo. Dice el refrán que no hay mal que por bien no venga. Soplan vientos de cambio y sin duda, no todas, pero varias de las medidas que se están implementando han llegado para quedarse.

Una de ellas es el imparable proceso de digitalización del negocio, para el cual la actual crisis sanitaria está sirviendo de vertiginoso catalizador, acelerando el proceso de transformación digital más eficazmente que cualquier acción de formación o concienciación al respecto.

El sector de la posventa del automóvil ha de avanzar en su proceso de digitalización, enfocándose hacia el concepto de **taller contact-**



De cara al cliente, el taller ha de elaborar un protocolo de limpieza y desinfección para los vehículos

less. Ello en todos los momentos de interacción con sus clientes y proveedores: cita previa, recopilación de información previa a la reparación, diagnóstico remoto, documentación a facilitar, pago, plataformas digitales de relación con proveedores y aseguradoras, tele peritación o peritación delegada en el propio taller, etc. Todo ello, además de evitar riesgos sanitarios, también contribuirá a incrementar la eficiencia de la actividad.

Protocolos frente a el COVID-19

La nueva normalidad requiere del desarrollo de **protocolos diseñados específicamente** para hacer compatibles las diferentes actividades del negocio y el cuidado de la salud. Es básico que estos protocolos se ejecuten en la práctica y sus características sean percibidas por los clientes para, como hemos dicho, generar confianza. Hemos de tener en cuenta que el virus SARS-CoV-2 no es un riesgo laboral, ya que no se genera en la empresa, sino que se trata de un problema de salud pública, aunque hemos de procurar que no entre dentro de nuestro negocio. En cualquier caso, desde el punto de vista de los empleados, hay que mantener la calma y saber que cualquiera de los perfiles de puesto que pueden existir en un taller de automoción están clasificados dentro de lo que el Ministerio de Sanidad considera "*baja probabilidad de exposición*", el nivel más bajo de los establecidos.

El taller ha de ser asistido por su servicio de prevención, quien deberá estar en condiciones de realizar la evaluación de riesgo en relación a la exposición a el COVID-19, proporcionando a la empresa el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgo existentes, velando por la puesta en marcha y seguimiento de las medidas de prevención establecidas en el protocolo

Sin tratarse de una lista exhaustiva, es aconsejable que el protocolo contenga actuaciones en diferentes ámbitos:

- **Trabajadores vulnerables y especialmente sensibles**

El servicio de vigilancia de la salud del servicio de prevención de riesgos laborales deberá evaluar la existencia de trabajadores



Limpieza con ozono

especialmente sensibles a la infección por coronavirus.

Hay que diferenciar entre grupos vulnerables (enfermedad cardiovascular, diabetes, enfermedad pulmonar crónica, enfermedad hepática crónica severa, insuficiencia renal crónica, inmunodeficiencia, cáncer en tratamiento activo, mayores de 60 años, obesidad mórbida y embarazo) y trabajador especialmente sensible.

La pertenencia al primer grupo no implica necesariamente estar en el segundo, ya que ello se evaluará en función de criterios médicos, en cuanto a la patología, y criterios técnicos sobre el nivel de riesgo de las tareas a desarrollar.

- **Medidas organizativas**

Es, probablemente, el tipo de medidas más importantes y efectivas. Tienen cabida aspectos como el establecimiento de flujos diferenciados de entrada, salida y circulación, medidas de flexibilidad y teletrabajo, distancias de seguridad, turnos para el uso de zonas comunes, aforos, etc.

También es muy conveniente establecer un plan de contingencia de la actividad ante un posible aumento de las bajas laborales

Es imprescindible que el taller transmita seguridad y confianza a sus clientes

del personal o ante un escenario de incremento del riesgo de transmisión en el lugar de trabajo.

- **Información**

Se informará a los trabajadores sobre los riesgos derivados del coronavirus, con especial atención a las vías de transmisión, y las medidas de prevención y protección adoptadas.

- **Medidas higiénicas**

Ha de estudiarse la idoneidad de medidas referidas a ventilación, limpieza y desinfección de refuerzo, uso individualizado de herramientas, disposición de elementos como soluciones hidroalcohólicas, pañuelos desechables, papel para el secado de manos, etc.



En el taller, y de cara al cliente, ha de elaborarse un protocolo de limpieza y desinfección para los vehículos, tanto en la recepción como en su entrega, y también en el caso de la paquetería y recambios. Como productos desinfectantes hemos de tener en consideración la lista del Ministerio de Sanidad acerca de productos virucidas autorizados y registrados en España. Se puede complementar con el uso de otras tecnologías.

- **Medidas de protección colectiva**

Como ante cualquier otro riesgo, han de primar los medios de protección colectiva frente a los de protección individual. La colocación de mamparas de protección es uno de ellos.

- **Medidas de protección personal**

Cuando no resulte viable mantener la distancia interpersonal de al menos 1,5 metros en los puestos, ni sea posible la instalación de barreras físicas (protecciones colectivas), se estudiarán otras alternativas adecuadas, como puede ser el caso del uso de equipos de protección personal, productos sanitarios u otros.

- **Manejo de casos y contactos**

El servicio de vigilancia de la salud del servicio de prevención será el encargado de

establecer los mecanismos para la investigación y seguimiento de los contactos estrechos y del personal sintomático, de forma coordinada con las autoridades de salud pública.

En el caso de confirmación del COVID-19 a un empleado que haya estado desarrollando su labor en las instalaciones de la empresa han de establecerse las medidas de limpieza y desinfección adecuadas.

- **Coordinación de actividades empresariales**

Más allá de la habitual coordinación es necesario informar a otras empresas cuyo personal vaya a realizar cualquier actividad en nuestras instalaciones de las medidas de seguridad que se aplican en nuestro centro, y solicitar su cooperación en los casos de sospechas y confirmados ●

Más información:

consultoria@cesvimap.com

Ministerio de Sanidad. Listado de productos virucidas.
Ministerio de Sanidad.

<https://www.msrebs.gob.es/>

Sitios web de los diferentes Gobiernos Autonómicos con información sobre el coronavirus

Canal FREMAP de Prevención.

<https://prevencion.fremap.es/Paginas/Inicio.aspx>