

#PONTE EN
#MARCHA



• • • **MEDIDAS PREVENTIVAS**
• • • **PARA SERVICIOS DE ENTREGAS**
• • • **A DOMICILIO ANTE EL COVID-19**

#PONTE EN #MARCHA

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) han desarrollado un paquete de guías para apoyar a micro y pequeñas empresas, así como comercios locales, en el proceso de operación y reactivación económica frente al COVID-19. Estas herramientas han sido desarrolladas teniendo en mente:

- Uso amigable por parte de las empresas.
- Las actuales restricciones de brindar asistencia presencial.
- Las limitaciones, en cuanto a manejo de tecnología o aplicativos, que pueden tener nuestras mipymes.

Estas guías prácticas disponen de una serie de herramientas que se pueden compartir fácilmente, y proporcionan capacitación remota a dueños/as de negocios, con el objetivo de ayudarles a cambiar sus estrategias de ventas agregando un componente digital que les permita hacer frente a la situación de emergencia sanitaria por el COVID-19.



Estas guías forman parte de la plataforma “El valor de lo nuestro”. En ella se compilan las medidas y acciones implementadas por el Gobierno para mitigar el impacto de la crisis en el sector mipymes y emprendedores del país.

Este es el momento de que como dominicanos y dominicanas demostremos nuestra capacidad de adaptarnos a las situaciones difíciles y salir bien parados. Somos expertos/as en hacer la jugada correcta en el momento oportuno; hagámosla, todas y todos juntos.

www.elvalordelonuestro.do



Introducción

➔ **OBJETIVO:** ESTABLECER ALGUNAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE AYUDEN A LAS MIPYMES A CONTROLAR Y PREVENIR FACTORES DE RIESGO DE CONTAGIO POR COVID-19, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN LAS CUALES SE DESEMPEÑAN.

La entrega a domicilio (o servicio de delivery) es una herramienta muy útil para los negocios, ya que permite reducir considerablemente la cantidad de viajes que realizan las personas a los puntos de venta, contribuyendo a las medidas de distanciamiento físico y, además, a movilizar la economía.

Con el fin de mitigar los factores de riesgo que pueden generar la transmisión del COVID-19, te recomendamos tomar las siguientes medidas de seguridad.





Antes de la entrega:

- **Asegúrate que las personas encargadas de despachar y repartir** los pedidos se laven y desinfecten las manos adecuadamente.
- **Verifica que el personal cuente con el equipo de protección indicado** (lentes, guantes y mascarilla que cubra nariz y boca).

Asegúrate siempre que la zona de trabajo se encuentre limpia y desinfectada.



- Verifica la disponibilidad de las guarniciones, salsas, materiales y envases secundarios, **evitando el desplazamiento innecesario del personal.**
- **Ten a mano una solución antibacterial para las manos** en la zona de despacho.
- **Informa a tu clientela que debe utilizar mascarilla durante la entrega del pedido**, asegurándole que la persona repartidora cuenta con el equipo de protección adecuado.
- En caso de tercerizar el servicio de reparto, **tu proveedor/a deberá demostrar la capacitación necesaria en temas sanitarios y de bioseguridad**, siguiendo los lineamientos definidos para el personal propio.
- **Define con tu clientela una zona específica para la recepción y entrega del pedido**, con el espacio necesario para que el personal cumpla con el distanciamiento físico, de al menos 2 metros, y la adecuada distribución del flujo de despacho, asegurando la operatividad y la prevención del riesgo de contagio del COVID-19.

- **Asegúrate de que el pedido se empaque en un envase secundario y se coloque una etiqueta** que cumpla la función de sello de seguridad, para garantizar que el pedido no sea manipulado inadecuadamente durante el reparto.

El personal de reparto debe permanecer estrictamente en el área designada para recibir los productos para la entrega. **No podrá entrar a los sitios de manipulación de alimentos**, o áreas de empaque de productos, únicamente recibirán los mismos para ser transportados. El personal encargado **entregará el pedido debidamente empacado**, tomando la bolsa con las manos desinfectadas desde la parte de arriba. La persona repartidora la tomará desde abajo, para luego introducirla en el medio de transporte.



- **Se debe desinfectar el contenedor donde se colocarán los pedidos** y verificar que se dispone de la cantidad necesaria de mascarillas, guantes y dispensador portátil con solución desinfectante para la entrega del pedido.

Cada orden producida debe tener **una boleta de trazabilidad**, con la información de las y los responsables en la cadena, grapada a la bolsa que contiene el pedido a entregar, a fin de ejecutar cualquier seguimiento epidemiológico que pueda surgir.

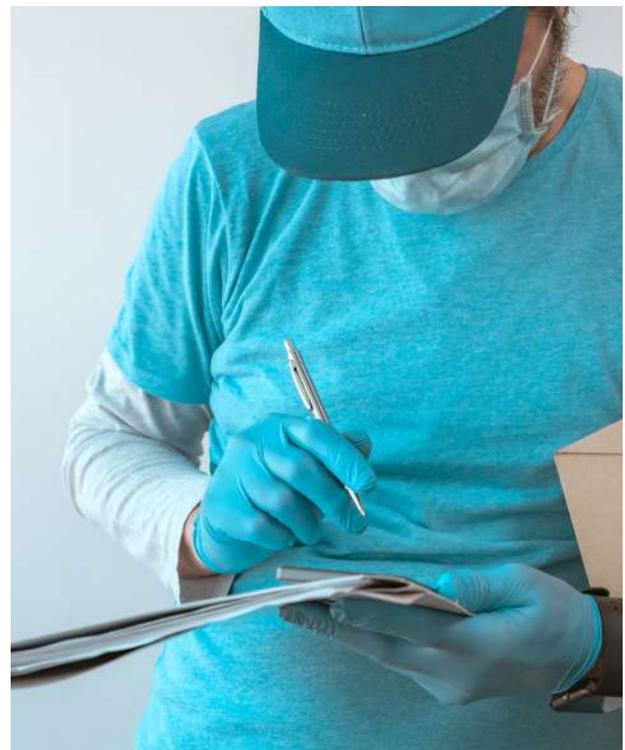


- Dicha **boleta de trazabilidad debe ser siempre incluida**, aunque el transporte se realice por proveedores/as de servicio de reparto externo, que deberán seguir las mismas medidas.



Durante la entrega:

- Las fundas deben estar **selladas desde el establecimiento hasta el lugar de destino**. Al entregar el pedido **el personal de reparto debe verificar que esté limpio y cerrado**, con la etiqueta de seguridad intacta. Queda prohibido abrirlo.
 - Asegura de que **la entrega del pedido sea realizada directamente a tu cliente/a**.
 - **La zona de entrega del pedido debe ser externa**, respetando el distanciamiento físico. Asegúrate que la persona repartidora no ingrese al sitio de destino. En caso de departamentos y condominios, la entrega se realizará en el área de recepción o ingreso.
- El personal de reparto debe tomar la bolsa siempre por abajo e indicar a tu cliente/a** que la tome por la parte de arriba, recomendando que la bolsa sea higienizada o desechada al ingresar al sitio de destino.
- Se recomienda el **cambio de mascarillas** cada cuatro horas o cuando estén húmedas, rotas, con sudor y en otras situaciones que lo ameriten. Lo mismo ocurre con los guantes, que deben estar en buen estado (sin roturas, ni desgaste), limpios y desinfectados.
 - Aunque se hayan usado guantes, **garantiza que el personal de reparto se lave las manos al terminar la entrega** y use solución desinfectante, inclusive en equipos y materiales, cada vez que sea necesario (cambio de operaciones, entrega de pedidos, manipulación de residuos, entre otros).
 - **Asegura que se cumplan los hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar** (alejarse de los pedidos y usar el antebrazo) y que se evite tocar la boca, nariz y ojos.
- **Evita la interacción entre la persona del delivery y tu cliente/a**, siempre respetando las medidas de bioseguridad.
 - Para el pago por venta o adquisición de productos, ya sea en efectivo o por tarjetas de crédito o débito, tanto tu cliente/a como el personal de reparto **deben utilizar guantes y mascarillas** que les cubran la nariz y boca en todo momento.
 - Asegura que los guantes, tarjetas de crédito o débito, bolígrafos, teclados y dinero se **desinfecten después de cada transacción realizada**, con solución de gel o spray con alcohol al 70%.





Después de la entrega:

- Si por alguna razón un **pedido es devuelto o rechazado** una vez que salga de la zona de manipulación:
 - **En el caso de alimentos**, deséchalos a la basura.
 - **En caso de productos no perecederos**, desinfectalos antes de incluirlos nuevamente en el inventario de la empresa.
- **Garantiza que se desinfecten superficies, materiales y equipos** que entraron en contacto con las manos del personal durante el reparto.
- El personal de reparto deberá **limpiar y desinfectar las superficies del vehículo o motor, y el contenedor** al retornar a la empresa, así como **lavarse y desinfectarse las manos** antes de recoger un nuevo pedido.
- Es indispensable el **cuidado y monitoreo** permanente para el **cumplimiento de las medidas de protección**.





Fuentes de referencia

Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana. (17 de Mayo, 2020). “Protocolo General y Sectorial para la Reinserción Laboral”. Obtenido de: <https://coronavirusrd.gob.do/2020/05/19/protocolo-general-y-sectorial-para-la-reinsercion-laboral/>

Occupational Safety and Health Administration (OSHA). (2020). “Norma clave de la OSHA para COVID-19, USA”. Obtenido de: <https://www.osha.gov/SLTC/covid-19/standards.html#workers>

Organización Mundial de la Salud. (2020). “COVID-19: Orientación para empresas del 7 de abril de 2020”. Obtenido de: <http://www.cvpconosur.org/wp-content/uploads/2020/04/Guia-Covid-19-PANAFTOSA-Esp.pdf>

Secretaria de Salud Honduras. (Marzo, 2020). “Lineamientos específicos en relación a las directrices para la preparación de la red de servicios del primer nivel de atención”. Obtenido de: <file:///C:/Users/admin/Downloads/protocolo-de-restaurantes-con-el-distanciamiento-establecido-V3-rev-GE-LH.pdf>



#PONTE EN #MARCHA



Encuentra más información en
www.elvalordelonuestro.do

