

#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](http://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](http://www.elvalordelonuestro.do)

