

Guía

PARA LA PREPARACIÓN, COMPRA Y ENTREGA DE PEDIDOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

Durante la pandemia de COVID-19 en México.

Con el fin de contener la propagación del Coronavirus (COVID-19), el confinamiento en casa y el distanciamiento social se mantienen como las principales medidas a seguir, lo que ha obligado a miles de personas a recurrir al comercio electrónico para abastecerse de víveres y productos diversos, a través de servicios de entrega a domicilio.

Esto supone una alternativa óptima, pero requiere definir procesos responsables para asegurar la salud y seguridad de todos los involucrados en el comercio online, desde almacenistas, surtidores, repartidores, compradores, conductores hasta los consumidores.

Con esto en mente, hemos diseñado una serie de recomendaciones, tomando como base las emitidas por los organismos expertos en la materia y en las prácticas generalizadas que se atienden en otros países, para procurar un proceso de entrega a domicilio confiable e higiénico para todos los agentes involucrados.



MEDIDAS Generales



- ◆ Identificación de la población trabajadora y de los consumidores vulnerables **asegurando el cumplimiento de las recomendaciones gubernamentales.**
- ◆ Implementar un **filtro sanitario** previo a ingresar a los centros de trabajo; **medir la temperatura de los empleados y ofrecer gel desinfectante.**
- ◆ Reforzar el seguimiento de los lineamientos gubernamentales que implican **extremar medidas de higiene y distanciamiento social (Sana Distancia).**
- ◆ **Promover el teletrabajo en la medida de lo posible** para los cargos cuya naturaleza lo permitan.
- ◆ **Reforzar las medidas de aseo y sanitización en todas las áreas de trabajo.**
- ◆ **Evitar que acudan a laborar las personas que se encuentren en los grupos de riesgo** (personas mayores de 60 años, mujeres embarazadas, personas con enfermedades crónicas como diabetes mellitus, hipertensión, personas que se encuentren inmunodeprimidas como aquellas con cáncer y VIH, principalmente).
- ◆ **Promover el autoconfinamiento de los trabajadores en caso de presentar síntomas relacionados con el virus.**
- ◆ Asegurar la **permanente distribución y abastecimiento de artículos sanitarios como gel desinfectante, cubrebocas, caretas, o materiales pertinentes para proteger** a cada uno de los trabajadores de acuerdo con las funciones que desempeña y para la protección de los consumidores al momento de que se le haga entrega del bien o producto.
- ◆ **Implementar sistema de pago electrónico que evite el manejo de efectivo o la necesidad de que el destinatario firme un recibo,** lo que facilitará la entrega sin contacto.
- ◆ **Rediseñar el acomodo de las áreas de trabajo, buscando asegurar un distanciamiento preventivo.**
- ◆ Mantener una constante **comunicación entre los equipos de trabajo e implementar estrategias que permitan el mutuo monitoreo de la salud.**

DURANTE la preparación del pedido

En centros de distribución:

- ◆ Capacitación del personal y reforzamiento continuo de las medidas a seguir, sobre todo, el **lavado de manos constante con jabón y agua, el uso de gel desinfectante, así como el uso correcto de cubrebocas y caretas.**
- ◆ **Implementar rutinas de aseo general de alta frecuencia y profundidad,** que, en la medida de lo posible, incluyan tanto las instalaciones como los bienes.
- ◆ **En la medida de lo posible, mantener una distancia de al menos 1.5 metros entre los trabajadores.**
- ◆ **Desinfectar diariamente y en cada cambio de turno los artículos de trabajo como lápices, lectores de código de barra, mouses, teclados, entre otros, con paños húmedos** con una solución clorada de 20 ml de cloro por cada litro de agua o en su defecto con sales cuaternarias de amonio en una concentración de 200 a 400 partes por millón, por un tiempo mínimo de 60 segundos y hacer uso estrictamente personal de éstos.
- ◆ Definición de cuadrillas y turnos **sin interacción física, escalonando los horarios de entrada y salida** del personal.
- ◆ Implementar **medidas que eviten la presencia de personal** fuera de su área específica de trabajo.
- ◆ **Limitar el ingreso a las instalaciones** de personas que no sean de la operación o proveedores.
- ◆ **Disminuir el contacto** entre transportistas y proveedores con el personal del centro de distribución.
- ◆ **Generar planes de desinfección continua** en lugares de uso común como puertas de acceso, baños, comedores, pasillos, lockers y todos aquellos espacios destinados a la preparación de alimentos.
- ◆ **Practicar la etiqueta respiratoria: cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar** con el ángulo interno del brazo o con un pañuelo desechable.
- ◆ **En caso de ser posible, colocar tapetes desinfectantes a la entrada del centro de distribución** con concentraciones de hipoclorito de sodio de al menos 0.5%, limpios y asegurar que cuentan con líquido desinfectante.
- ◆ **Control de la temperatura corporal** para evitar el ingreso de aquellos colaboradores con temperatura superior a 37.5° C.
- ◆ Promover el **lavado de manos** con agua y jabón a cada hora, **durante 40 segundos al menos.**
- ◆ **Fomentar la responsabilidad civil:** si se tienen síntomas de enfermedad asociadas a COVID-19, comunicarlo y evitar presentarse al centro de trabajo.





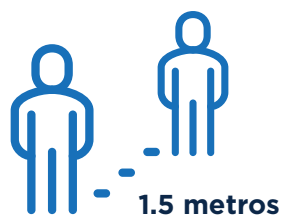
Durante el surtido del pedido (en tiendas y supermercados):

- Los trabajadores que realizan el surtido del pedido deben procurar el **uso en todo momento de cubrebocas**. Así como **lavar sus manos antes y después del proceso**.
- En la tienda o supermercado, los trabajadores deben **mantener la distancia recomendada de al menos 1.5 metros con otras personas**.
- No tocar superficies o productos innecesarios**.
- Desinfectar varias veces al día artículos como carritos, cascos, montacargas, llaves, manubrios y el interior del vehículo** utilizado para el manejo de los productos.



En las oficinas:

- Capacitación del personal y reforzamiento continuo** de las medidas a seguir, sobre todo el **lavado de manos constante con jabón y agua, el uso de gel desinfectante, así como el uso de cubrebocas y caretas**.
- Eliminar cualquier tipo de saludo que implique contacto físico**.
- Eliminar el consumo de alimentos y bebidas en lugares de trabajo**, a excepción de las áreas específicamente designadas para ello.
- En las áreas designadas para el consumo de alimentos, **es importante señalar con etiqueta o algún otro material cuales son los lugares que pueden ser utilizados**. Las mesas deben estar separadas y asegurar que los trabajadores se encuentren a una distancia de al menos 1.5 metros entre cada uno.
- Recomendar **no compartir bebidas, comidas y utensilios**.
- Asegurar una **distancia de al menos 1.5 metros entre trabajadores**.
- Mantener los espacios ventilados**.
- En la medida de lo posible, **disminuir el número de personas trabajando por turno**.
- Escalonar la entrada y salida de trabajadores, el uso de comedores y baños**.
- Generar planes de desinfección en lugares de uso común** como puertas de acceso, baños, comedores, pasillos, casilleros y todos aquellos espacios destinados a la preparación de alimentos.
- Entregar el pedido en recipientes sellados y depositarlos para su recolección en un lugar que no requiera el contacto directo con el repartidor**.
- Desinfectar los dispositivos electrónicos después de cada uso**.
- Procurar que el tiempo de espera para el repartidor sea mínimo**.
- Practicar la etiqueta respiratoria: **cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar con el ángulo interno del brazo o con un pañuelo desechable** (después de utilizar el pañuelo tirar en una bolsa cerrada).
- Las oficinas que son también punto de recolección, **los usuarios/clientes tendrán que usar cubre bocas para ingresar a las oficinas y utilizar gel antibacterial**. Las indicaciones para el acceso deberán ser visibles en la entrada de las oficinas.
- Colocar un filtro sanitario a la entrada de las oficinas** para la revisión de las personas que ingresen, **tomando la temperatura al ingreso de cada persona y ofrecer alcohol en gel**.
- Mantener una **distancia de al menos 1.5 metros del usuario cuando ofrezca servicios**.



1.5 metros

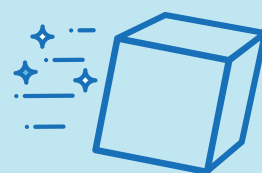


DURANTE el transporte del pedido

- Al inicio de la jornada, **implementar los filtros sanitarios**; toma de temperatura y ofrecer gel antibacterial.
- Extremar las medidas de **higiene y asegurar la desinfección diaria** de los vehículos empleados para hacer la entrega del pedido.
- Implementar medidas de **higiene durante la carga y descarga** del vehículo como el uso de cubrebocas y de gel antibacterial antes y después de la maniobra.
- Hacer énfasis y capacitar a los conductores sobre la relevancia de **desinfectar celulares, volante, palanca de velocidades, tableros, manijas y cinturones de seguridad** al comenzar y concluir cada turno.
- Durante los trayectos, mantener el ambiente de los **vehículos ventilados, eliminar el uso de aire acondicionado**, abrir las ventanas regularmente para mantener un **buen flujo de aire**.
- No transportar personas ajenas a su trabajo**.
- Insistir en el **uso permanente de cubrebocas y caretas** durante la jornada.
- Desinfectar los vehículos con desinfectantes** y limpiar las superficies con **alcohol al 70% o solución clorada de 20 ml de cloro por cada litro de agua**, o en su caso con sales cuaternarias de amonio en una concentración de 200 a 400 partes por millón por un tiempo mínimo de 60 segundos. **Lavarse las manos con agua y jabón durante un mínimo de 40 segundos** o en su defecto, **utilizar gel antibacterial después de cada entrega**.

DURANTE la entrega del pedido

- Todos los repartidores deben realizar el viaje con un kit que incluya, **cubrebocas, careta y gel desinfectante**.
- En los domicilios de entrega de alto riesgo de contagio (hospitales), hacer uso obligatorio de mascarillas y caretas**.
- Implementar en la medida de lo posible el protocolo de **entrega sin contacto** y **mantener la distancia de al menos 1.5 metros recomendada** por autoridades sanitarias.
- En los domicilios, tocar el timbre, dejar la mensajería o paquetería en la puerta y alejarse 1.5 metros para esperar que el cliente la recolecte**.
- Procurar el **contacto mínimo con manijas, portones, picaportes, barandales y rejas** que no sean fundamentales para concretar la entrega.
- Reforzar y mejorar los canales de comunicación digitales** entre repartidores y destinatarios, a fin de mejorar la eficiencia en el proceso ante cualquier contratiempo.
- En los servicios con prueba de entrega, antes de entregar el correo, el personal debe contactar al consumidor y **determinar cómo se llevará a cabo**.
- Desinfectar o lavar las manos con agua y jabón durante un mínimo de 40 segundos** o con alcohol gel tras concretar la entrega.



40 segundos