

# GUIAS PARA LA ATENCION DE COMERCIOS CON SERVICIO DE ENTREGA PUERTA A PUERTA EN CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19

## INTRODUCCION

El contexto actual de la pandemia por el nuevo coronavirus exige adaptar las lógicas y dinámicas del funcionamiento de la actividad comercial en nuestra provincia.

Este documento define lineamientos y brinda recomendaciones para la continuidad de la actividad comercial en dicho contexto.

Importante: Dadas las características de la enfermedad y la dinámica actual de la pandemia, estas recomendaciones se encuentran en revisión continua y podrán sufrir modificaciones teniendo en cuenta nuevas evidencias que puedan ir surgiendo.

## CONSIDERACIONES GENERALES DE ATENCIÓN COMERCIAL

- Por el momento y en forma transitoria, todas las ventas serán realizadas con entrega por servicio puerta a puerta. Este sistema tiene como objetivo reducir la circulación de personas, limitar la posibilidad de transmisión viral e impedir la exposición innecesaria del personal de comercio.
- Mantener presente la importancia del distanciamiento social.
- El uso de cubrebocas, tapabocas y/o barbijos sociales, es obligatorio.

## ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

- Dada la frecuencia de transmisión de COVID-19, debe reforzarse la importancia de:
  - No minimizar los síntomas.
  - No concurrir a trabajar enfermos.
  - Cumplir en forma estricta las medidas de aislamiento en caso de ser identificados como contactos estrechos.
- Debe garantizarse la implementación de la Resolución N°29/2020 de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo notificación de medidas de prevención en los ámbitos laborales y recomendaciones sobre la correcta utilización de los Elementos de Protección Personal (EPP), en el marco de la emergencia sanitaria producto de la pandemia del COVID-19.

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335805/norma.htm>

- Es importante maximizar los esfuerzos para establecer equipos fijos de trabajo y con la menor cantidad posible de personal, con el objetivo de minimizar el impacto potencial del aislamiento de contactos estrechos en caso de infección del personal.
- Se deben planificar y organizar equipos completos de reemplazo ante la eventualidad de personal enfermo. En el caso de reemplazo por COVID-19, el concepto sería que se cambia el equipo de trabajo completo porque al haber un integrante de baja por esa causa, el resto del equipo deberá cumplir 14 días de aislamiento preventivo por tratarse de contactos estrechos.

El personal deberá informar diariamente si ha presentado síntomas compatibles con COVID-19 o alguno de sus contactos cercanos.

Deberá tomarse la temperatura al ingreso a todo el personal. En caso de superarlos 37.5°C, los mismos deberán regresar a su domicilio y llamar al 107.

En el caso en que el personal tome contacto o haya tomado en los últimos 14 días con personas clasificadas como “caso confirmado”, deberá ser evaluado por la autoridad sanitaria local y en caso de clasificarse como contacto estrecho deberá cumplir con estricto aislamiento según reglamentación del Ministerio de Salud de la provincia.

Se deberá informar y capacitar a las/os empleadas/os en reconocimiento de síntomas de la enfermedad y de las medidas de prevención del COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación.

## **EMPLEADOR**

Tiene la obligación de capacitar a todos sus trabajadores en el presente protocolo. En especial en los síntomas de COVID-19. Ver Anexo 1

Proporcionar los elementos de protección personal y de desinfección a todos sus trabajadores:

- Solución de alcohol 70% o alcohol en Gel a cada empleado para higiene personal.
- Barbijos y guantes según corresponda.
- Solución de alcohol 70% o lavandina diluida para el rociado del vehículo.

Facilitar un lugar como vestuario y verificar el correcto funcionamiento de los sanitarios (agua, jabón líquido y toallas de papel)

Desinfección de vehículo de reparto por turno de trabajo.

Utilizar para los pedidos en envases maleables y desinfectados.

Incentivar el pago por medios electrónicos, en caso de que el pago se realice a través de tarjetas de crédito o débito, se deberán desinfectar tanto la tarjeta como el terminal de cobro utilizado con solución de agua y alcohol. Si es en efectivo, promover el pago justo para evitar mayor circulación de dinero.

Adoptar, implementar y publicitar en lugar visible del establecimiento este Protocolo de Seguridad e Higiene, junto a un registro de capacitación de sus empleados y la entrega de elementos de protección personal.

**TODAS LAS PERSONAS QUE ASISTEN AL TRABAJO (PROPIETARIOS, EMPLEADOS PROPIOS Y DE ENTREGA PUERTA A PUERTA):**

Al ingresar al trabajo:

- Deben informar diariamente si ha presentado síntomas compatibles con COVID-19 o alguno de sus contactos cercanos.
- Se recomienda realizar control de temperatura corporal y prueba de olfato. (ej. Alcohol o Vinagre).
- Se recomienda seleccionar 2 o 3 mudas de ropa exclusivas para el trabajo.
- Desinfección de casco personal. Uso no compartido (en caso de motos y bicicletas)
- Uso de chaleco reflectivo (en caso de motos y bicicletas).
- Uso de barbijo recambio diario.
- Concurrir al trabajo con la menor cantidad de efectos personales (llaves, anillos, collares, aros, anteojos, etc.) y/o mantenerlos al resguardo y desinfectados.

En el trabajo:

- Se sugiere la higienización de manos frecuentemente, teniendo especial atención: Ver Anexo 2.
  - Antes y después de manipular alimentos, pedidos o residuos.
  - Al estar en contacto con mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
  - Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
  - Después de ir a los sanitarios.

Al regresar al hogar:

- Desinfectar suela de calzado por ejemplo en batea con lavandina diluida o paño de piso humedecido (con 1 cucharada sopera de lavandina diluido en 1 litro de agua).
- Se recomienda bañarse cada vez que regresan al hogar.
- Separar ropa de trabajo y lavarla inmediatamente con agua caliente a 40-60°C.
- Desinfectar todas las superficies que tocaron: picaportes, rejas, vidrios, llaves, celular, billetera, etc. con solución de alcohol 70% o alcohol en Gel o lavandina diluida.

**EMPLEADOS DEL SERVICIO DE PUERTA A PUERTA:**

Deben desinfectar en cada turno, con solución de alcohol 70% o alcohol en Gel o lavandina (diluida 1 cucharada sopera en 1 litro de agua) palancas de manejo ó volante, llaves, candados y cadenas de seguridad. Limpieza de Casco. Limpieza de contenedor de mercadería.

Con el fin de proteger sus manos, en caso de presentar eventualmente problemas dermatológicos, tendrán a disposición guantes de recambio diario.

Se recomienda uso de abrigo impermeable. Ver mameluco térmico de fácil limpieza.

En la entrega:

- Cada trabajador debe higienizar sus manos antes de recibir un pedido y luego de entregarlo.

- Evitar contacto directo con botoneras o timbres. Puede utilizarse por ej. Un paño de papel.
- Se debe dejar el pedido preferentemente en una superficie auxiliar de apoyo y mantener distancia de 3m (en caso de acercarse para cobrar en efectivo, solicitar a los clientes el pago justo).
- Llevar una bolsa especial para guardar los residuos generados en el turno
- Las entregas en edificios o complejos de departamentos, se realizan en el ingreso principal, no debe ingresarse en ascensor o escaleras internas.

## EN EL SALÓN COMERCIAL

### Zona de control:

Ubicada en el exterior del local inmediata a la puerta de ingreso. En esta zona se realizará lo siguiente:

- Dividir claramente la zona interior y exterior, señalizando por ejemplo con cintas adhesivas.
- Se colocarán 2 paños de piso humedecidos con lavandina diluida en agua. (Ver en anexo 3 como preparar una correcta dilución)
  - El primero será colocado en el lado exterior de la puerta de acceso al local. Quien ingrese deberá realizar la limpieza del calzado en el mismo.
  - El segundo, estará en el lado interior del local. Nuevamente se deberá realizar la limpieza de calzado y deberá tener disponible alcohol en gel para limpieza de manos. Los paños de piso con lavandina se lavarán aproximadamente cada 2 horas.
- Esto se realizará en cada acceso que sea utilizado por el comercio.

### Zona de circulación:

Una vez que el trabajador se encuentre en la zona de circulación, deberá permanecer procurando seguir las siguientes instrucciones:

- Repetir el lavado cuando las manos se encuentren visiblemente sucias, si no se visualiza esta situación puede usarse alcohol en gel (en contacto con las manos durante 20 segundos).
- El establecimiento deberá contar con señalización de circulación y de distanciamiento.
- Se deberá asegurar la limpieza con agua y lavandina de todas las superficies de manera constante. Ver Anexo 3.
- Se debe asegurar una distancia mínima de 2 metros entre personas, evitando el contacto humano cercano.
- En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos.
- Se deberá ventilar adecuadamente los lugares de trabajo de forma natural. Ver Anexo 3.
- Se recomienda disminuir el uso de celular en las zonas de trabajo. En caso de no ser posible, mantener con desinfecciones frecuentes durante el turno de trabajo.

**ÁREAS COMUNES DEL ESTABLECIMIENTO**

- Asegurar la disponibilidad de agua y jabón o soluciones de alcohol en gel.
- Eliminar revistas, floreros, cortinado y todo material en general que considere innecesario y que requiera un complejo sistema de limpieza y desinfección.
- Evitar la acumulación de personas y mantener en todo momento una distancia mínima de 2 metros.

**GESTIÓN DE RESIDUOS**

- Disponer de cestos, para el desecho de pañuelos y guantes, que no requieran manipulación para su uso (boca ancha, sin tapa o accionado por pedal).
- Los residuos generales se deben guardar en lo posible 72hs., en bolsas resistentes, bien cerradas y con un rociado de desinfectante.

**DETECCIÓN DE UN CASO SOSPECHOSO EN UN ESTABLECIMIENTO**

- En un supuesto caso de que alguna persona sea considerada como caso sospechoso por presentar fiebre (37,5° C o más) y uno o más de los siguientes síntomas: tos, dolor de garganta dificultad para respirar, falta de gusto o falta de olfato, se realizará personalmente la denuncia epidemiológica al 107 y se procederá a implementar el protocolo previsto por el COE (Comité Operativo de Emergencia).

**BIBLIOGRAFIA**

- 2020. LIMPIEZA Y DESINFECCION. MATERIAL SANITARIO, SUPERFICIES Y AMBIENTES, Ministerio de Salud de la Nación.
- OMS. Organización Mundial de la Salud. Infografía COVID-19
- <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

**REGISTRO DE MODIFICACIONES**

Fecha	Versión	Detalle
10/05/2020	V0	PUESTA EN VIGENCIA DE LA GUIA
27/05/2020	V1	Página 1. Cambio de texto y formato de título. Página 6. Anexo 1. Se agrega link "https://www.paho.org/es/documentos/infografia-covid-19-enfermedad-por-coronavirus-2019-conocelo"

**ANEXO 1** <https://www.paho.org/es/documentos/infografia-covid-19-enfermedad-por-coronavirus-2019-conocelo>

# COVID-19

## ENFERMEDAD POR EL CORONAVIRUS 2019

### CONÓCELO.

COVID-19 es una enfermedad respiratoria nueva que se identificó por primera vez en Wuhan, China. Actualmente, la propagación se da principalmente de persona a persona.

**SÍNTOMAS\***

- FEBRE
- CANSANCIO
- TOS SECA
- FEBRE ALTA
- NEUMONÍA
- DIFICULTAD RESPIRATORIA

**SÍNTOMAS COMUNES**

**CASOS GRAVES**

\*Los síntomas podrían aparecer de 1 a 12 días después de la exposición al virus.

**¿Quiénes están en mayor riesgo de enfermarse gravemente?**

- Adultos mayores de 60 años.
- Personas con enfermedades preexistentes como diabetes o cardiopatías.

**¿Cómo se transmite?**

- Por contacto personal cercano con una persona infectada.
- A través de personas infectadas al toser o estornudar.
- Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

**Hasta el momento, no hay vacuna ni tratamiento específico, solo tratamiento de los síntomas. Los casos graves pueden necesitar oxígeno suplementario y ventilación mecánica.**

### PREPÁRATE.

Infórmate a través de fuentes confiables.

Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón o usa un gel a base de alcohol.

Cúbrete la boca con el antebrazo cuando tosas o estornudes, o con un pañuelo desechable, luego tíralo a la basura y límpiate las manos.

### ACTÚA.

Evita el contacto cercano con personas que tengan síntomas de gripe.

Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.

Evita compartir vasos, platos u otros artículos de uso personal y limpia y desinfecta los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia.

Si has viajado a áreas donde circula el virus o has estado en contacto cercano con alguien que lo tiene y presentas fiebre, tos o dificultad para respirar, busca atención médica de inmediato. No te automediques.

Nota: Algunos datos pueden cambiar en la medida en que se tenga más conocimiento sobre la enfermedad. Febrero 2020.

**OPS** Organización Panamericana de la Salud

**Organización Mundial de la Salud** Américas

**Conócelo. Prepárate. Actúa.**  
[www.paho.org/coronavirus](http://www.paho.org/coronavirus)

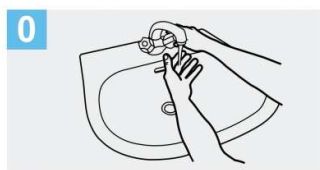
**ANEXO 2****Lavado de manos con agua y jabón**

El lavado de manos requiere asegurar insumos básicos como jabón líquido o espuma en un dispensador, y toallas descartables o secadores de manos por soplado de aire.

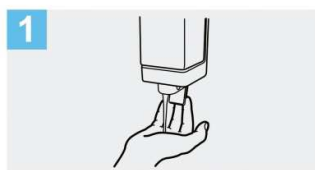
**Método adecuado para el lavado de manos con agua y jabón**

Para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, el lavado de manos debe durar al menos 40–60 segundos.

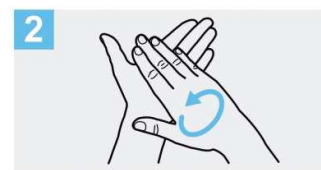
El lavado de manos con agua y jabón debe realizarse siguiendo los pasos indicados en la ilustración.



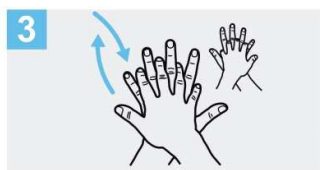
**0** Mójese las manos con agua;



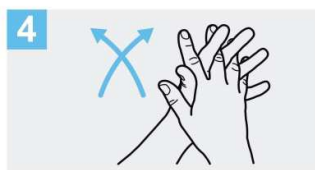
**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



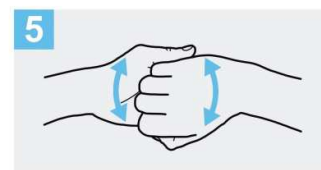
**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



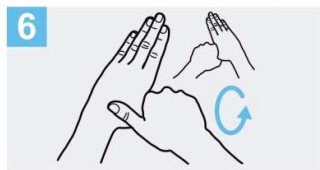
**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



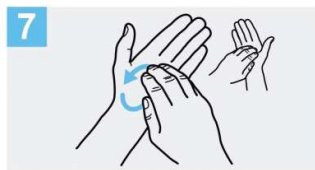
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



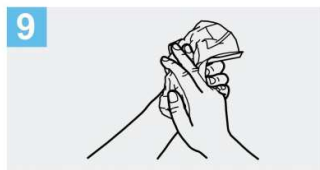
**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



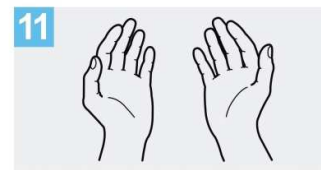
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla descartable;



**10** Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

Crédito: OMS

## Higiene de manos con soluciones a base de alcohol

El frotado de manos con una solución a base de alcohol es un método práctico para la higiene de manos.

Es eficiente y se puede realizar en prácticamente cualquier lado.

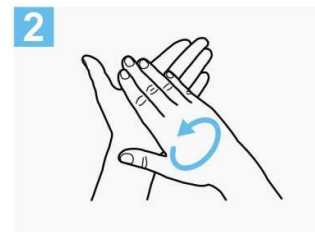
### Método adecuado para el uso de soluciones a base de alcohol

Para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, la higiene de manos con soluciones a base de alcohol debe durar 20 – 30 segundos.

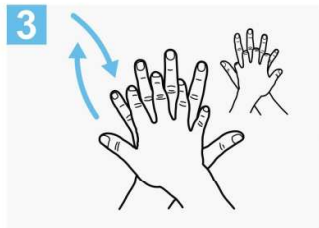
La higiene de manos con soluciones a base de alcohol se debe realizar siguiendo los pasos indicados en la ilustración.



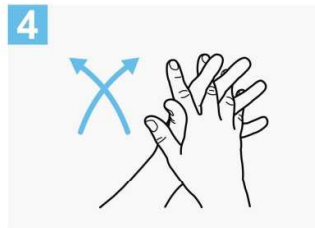
**1a**  
Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



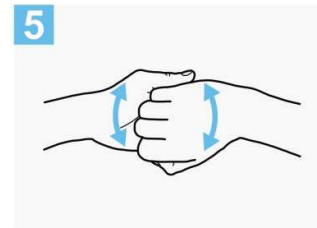
**2**  
Frótese las palmas de las manos entre sí;



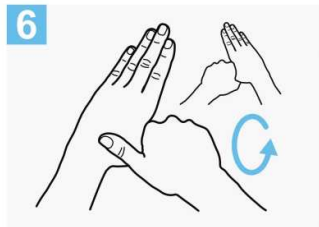
**3**  
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



**4**  
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



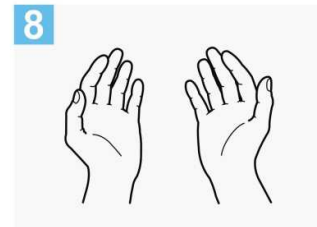
**5**  
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6**  
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7**  
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



**8**  
Una vez secas, sus manos son seguras.

Crédito: OMS



### **Adecuada higiene respiratoria**

La higiene respiratoria refiere a las medidas de prevención para evitar la diseminación de secreciones al toser o estornudar. Esto es importante, sobre todo, cuando las personas presentan signos y síntomas de una infección respiratoria como resfríos o gripe.

Cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo o usar un pañuelo descartable al toser o estornudar.

Usar el cesto de basura más cercano para desechar los pañuelos utilizados.

Limpiar las manos después de toser o estornudar.

Las empresas y organismos deben garantizar la disponibilidad de los materiales para facilitar el cumplimiento de una adecuada higiene respiratoria en áreas de trabajo.

Disposición de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto.

## ANEXO 3

### Limpieza Y Desinfección

#### Capacitación Y Protección Personal

El personal de limpieza y desinfección ambiental deberá recibir capacitación en medidas de prevención de infecciones.

El personal de limpieza deberá usar EPP:

- Barbijo.
- Protección ocular.
- Calzado impermeable.
- Guantes.

#### Productos De Limpieza Y Diluciones

✓ Los desinfectantes probados para eliminar virus son: hipoclorito de sodio 500- 1000ppm u otros clorados alcoholes 62-70%, compuestos fenólicos, compuestos de amonio cuaternario y peróxido de hidrogeno 0,5%, monopersulfato de potasio.

✓ La dilución correcta de hipoclorito de sodio para desinfección de áreas críticas es de 1000ppm y es dependiente de la concentración inicial de clorado. Ej: partiendo de una concentración inicial de 55gr. de cloro por litro, hacer la siguiente cuenta:  $1000 \text{ (ppm)} \times 1000 \text{ (ml de agua en el pulverizador)} / 55000 \text{ (gr. de cloro a mg)} = 20 \text{ cc de cloro en 1 litro de agua}$ . Los clorados se utilizan en superficies ya limpias y enjuagadas. Solo se usan en pulverizadores. La concentración mínima para la eliminación del virus es 500 ppm.

✓ En el caso de utilizar productos compuestos de amonio cuaternario para la desinfección de superficies e instrumental, deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- o Evitar el contacto con los ojos y la piel.
- o Llevar guantes de protección y protección ocular.
- o Eliminar el producto y su recipiente como residuos peligrosos.
- o En caso de proyecciones, salpicaduras o de contacto con los ojos lavar abundantemente con agua segura durante 15 minutos, manteniendo los párpados separados.
- o En caso de proyecciones, salpicaduras o de contacto con la piel retirar inmediatamente toda la ropa manchada o salpicada, que no debe volver a utilizarse antes de ser descontaminada. Lavar en forma inmediata y con abundante agua.
- o Contener y recoger las fugas con materiales absorbentes no combustibles, por ejemplo: arena, tierra, vermicular, tierra de diatomeas en bidones para la eliminación de los residuos. Absorber el producto disperso con materiales absorbentes no combustibles y barrer o retirar con una pala. Colocar los residuos en bidones con vistas a su eliminación. No mezclarlos con ningún otro residuo. Lavar con abundante agua la superficie manchada y no recuperar el producto con vistas a una reutilización.

#### Desinfección de superficies

La desinfección debe realizarse diariamente y esta frecuencia, depende del tránsito y de la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.

Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente. Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad presente.

### **Paso 1: Limpieza húmeda**

La forma sugerida es siempre la limpieza húmeda con trapeador o paño, en lugar de la limpieza seca (escobas, cepillos, etc). Un procedimiento sencillo es la técnica de **doble balde y doble trapo**:

Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.

Sumergir el trapo (trapo 1) en la solución preparada en balde 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar. Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.

Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.

Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua con detergente.

### **Paso 2: Desinfección de las superficies**

Una vez realizada la limpieza de superficies se procede a su desinfección.

El proceso es sencillo y económico ya que requiere de elementos de uso corriente: agua, recipiente, trapeadores o paños, hipoclorito de sodio de uso doméstico (lavandina con concentración de 55 gr/litro):

Colocar 10ml (2 cucharadas) de lavandina de uso doméstico en 1 litro de agua. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, se debe colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección.

Sumergir el trapeador o paño en la solución preparada, escurrir y friccionar las superficies a desinfectar.

Dejar secar la superficie.

El personal de limpieza debe utilizar equipo de protección individual adecuado para limpieza y desinfección.

### **Ventilación de ambientes**

La ventilación de ambientes cerrados, sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire.

En otras circunstancias y lugares se recomienda que se asegure el recambio de aire mediante la abertura de puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada del aire.