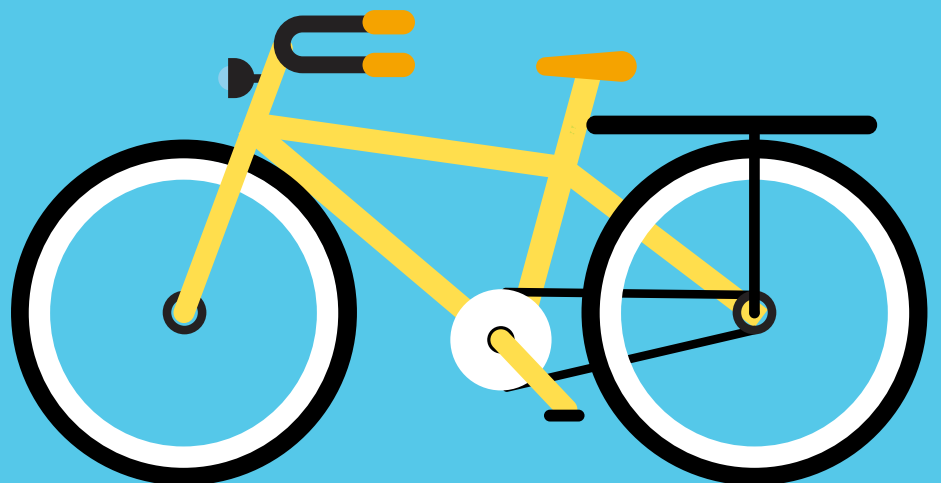




Guía de Salud en Repartos por COVID-19

Programa Sostenibilidad e Inclusión en Movimiento

JUNIO 2020



Coordinación

Amado Crotte, Banco Interamericano de Desarrollo
Gonzalo Peón Carballo, Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo
Tatiana Virviescas Mendoza, Banco Interamericano de Desarrollo, BID Lab

Elaboración

Juan Daniel Bustillos Camargo, Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo
Eloy González Madrazo, Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo
Emilio Romero Sabre, Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo

Colaboraciones

Sigfried RJ Eisenmeier, DiDi Chuxing
Saúl Gómez, #Niunrepartidormenos
Marc Jacob García, Banco Interamericano de Desarrollo
Uber Eats México
Andrea Vidales, DiDi Food

Diseño Gráfico

Brenda Martínez Sandoval

<https://www.iadb.org>

Copyright© 2020 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>)) y puede ser reproducida para no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Contacto BID: amadoc@iadb.org



Índice

- 1** **Introducción**
- 1** **¿Cómo usar esta guía?**
- 2** **Protocolo de reparto sin contacto**
- 3** Protocolo de reparto para establecimientos de comida
- 4** Protocolo de reparto para personas repartidoras
- 4** Proceso de recolección
- 4** Proceso de entrega
- 5** Pagos en efectivo
- 5** Pagos con terminal bancaria
- 6** Protocolo de reparto para clientes
- 7** **Recomendaciones generales de higiene**
- 7** Recomendaciones de higiene para establecimientos
- 7** Recomendaciones para los gerentes y
 encargados de establecimientos
- 8** Recomendaciones de higiene para todo el personal
- 9** Recomendaciones para las empresas de envío
- 9** Recomendaciones de higiene para personas repartidoras
- 10** **Referencias**



Introducción

En el marco de la “Convocatoria a Proyectos de Movilidad por COVID-19”, el Instituto de Políticas para el Transporte y Desarrollo (ITDP) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) junto con el BID Lab, presentan la “Guía de Salud en Repartos por COVID-19”. El objetivo de esta guía es proponer medidas para proteger el bienestar de todas las personas involucradas en el proceso de preparación y envío de alimentos o bienes, incluyendo al personal del establecimiento, las personas repartidoras y al consumidor final. La guía podrá ser utilizada por cualquier organización o persona que reparta bienes a domicilio, los clientes que reciben los envíos y los establecimientos que preparan los alimentos.

Esta guía es una recopilación de recomendaciones emitidas por varias agencias gubernamentales de salud pública de diferentes países y de medidas incorporadas por distintas empresas de envío de alimentos para personas repartidoras. Para su desarrollo se realizó una investigación documental exhaustiva, incorporando también la opinión de organizaciones que hacen repartos, como Uber Eats y Didi Food, así como colectivos de repartidores como #Niunrepartidormenos. Agradecemos la participación de estas organizaciones en el proceso.

¿Cómo usar esta guía?

La guía se compone de dos secciones con información clave para prevenir contagios (**Tabla 1**), por lo que se recomienda revisar cada sección a detalle. La primera sección corresponde al **protocolo de reparto sin contacto**, dirigido a personas repartidoras, clientes y establecimientos, donde se describe paso a paso el proceso de envío de alimentos o bienes enfocado a la protección de la salud e integridad de todas las personas involucradas. En la segunda sección se presenta un conjunto de **recomendaciones generales de higiene**, emitidas por distintos organismos internacionales, que se sugiere sean implementadas por personas repartidoras, empresas de envío y establecimientos de comida en el contexto del COVID-19. Esta guía debe ser usada en su totalidad para establecer protocolos y medidas internas, a llevarse a cabo por todo el personal.

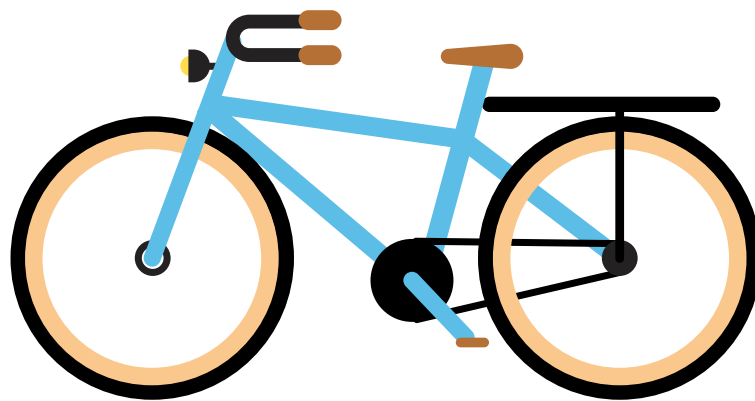
Tabla 1. Secciones de la guía de salud en repartos

Protocolo de reparto sin contacto	<ul style="list-style-type: none">● Establecimientos de comida● Personas repartidoras● Clientes
Recomendaciones generales de higiene	<ul style="list-style-type: none">● Establecimientos de comida● Empresas de envío● Personas repartidoras

Protocolo de reparto sin contacto

Las personas repartidoras deben ser conscientes de los riesgos potenciales de transmisión del COVID-19 por el contacto directo entre personas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reporta que el virus se propaga directamente de persona a persona, cuando alguien infectado tose o estornuda, produciendo pequeñas gotas que alcanzan la nariz, la boca o los ojos de la otra persona. La OMS y la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA por sus siglas en inglés) indican que no existe evidencia de que los virus como el COVID-19 se transmitan a través de alimentos. Sin embargo, estas organizaciones señalan también que el virus sobrevive en plástico y cartón hasta 72 y 24 horas respectivamente, materiales ampliamente utilizados para transportar alimentos y otros productos. Ambas instituciones promueven seguir recomendaciones de higiene básicas como las descritas en la sección 'Recomendaciones generales de higiene' de este mismo documento [3, 5].

En el contexto latinoamericano, la limitada cobertura de seguridad social y servicios de salud para la población y la falta de recursos para adquirir el material de limpieza necesario para combatir el COVID-19, representan un reto para las personas repartidoras. Por tanto, el protocolo recomienda que las empresas de envío y plataformas provean los artículos de prevención e higiene para las personas repartidoras o diseñen estrategias para facilitar el acceso a estos. Se hace énfasis también en que los clientes y los establecimientos tomen medidas para cuidar la salud e integridad de las personas repartidoras. En suma, este protocolo busca disminuir el contagio de todas las personas involucradas en el proceso de envío, reduciendo el contacto entre ellas y manteniendo las zonas de alto contacto limpias y desinfectadas.





Protocolo de reparto para establecimientos de comida

El protocolo para establecimientos describe el proceso que debe seguir el personal para empaquetar y entregar los alimentos a las personas repartidoras. Para que el proceso se realice de una manera segura para todos los involucrados, los pasos descritos a continuación deben aplicarse junto a las “recomendaciones de higiene para establecimientos” descritas más adelante en este documento.

- 1 Al ingresar al establecimiento de comida para trabajar, lavarse las manos con agua y jabón.
- 2 Una vez preparados los alimentos, el personal en la cocina coloca los alimentos en empaques que incluyan una o más etiquetas adhesivas u otras barreras que eviten alteraciones [1]. Debido a que este proceso involucra el contacto directo con alimentos, el personal que realice esta tarea debe usar guantes desechables, cubrebocas y cofia o gorro de tela [3].
- 3 Los paquetes sellados se colocan en un espacio designado, este debe ser visible y estar separado de la cocina [3, 6].
- 4 La persona repartidora recoge los alimentos. Se debe promover que este proceso se realice sin contacto [6].
- 5 El espacio designado se desinfecta después que la persona repartidora haya recogido el paquete [1, 6].



Protocolo de reparto para personas repartidoras

El protocolo para personas repartidoras describe dos tipos de recolección: la recolección en establecimientos de comida y la recolección en supermercados y/o farmacias. Posteriormente se describe el proceso de entrega con el cliente de manera general, en ambos procesos la persona repartidora debe de usar cubrebocas en todo momento.

Proceso de recolección

Recolección de alimentos en establecimientos de comida:

- 1 Al ingresar al establecimiento, la persona repartidora debe hacer uso de los sanitarios para lavarse las manos con agua y jabón y/o desinfectarse con gel antibacterial.
- 2 La persona repartidora debe recoger el paquete en un espacio visible separado de la cocina (por ejemplo, el comedor del negocio) destinado exclusivamente para que se recojan los alimentos. Este proceso debe realizarse sin contacto, se recomienda que la persona repartidora mantenga al menos 2 metros de distancia con el personal del establecimiento y otros clientes y use cubrebocas en todo momento [1, 11].

Recolección de alimentos en establecimientos como supermercados y/o farmacias:

- 1 La persona repartidora prepara la lista de compras por adelantado [14].
- 2 Al llegar al establecimiento, la persona repartidora hace uso de los sanitarios para lavarse las manos con agua y jabón y/o desinfecta con gel antibacterial.
- 3 La persona repartidora utiliza toallitas desinfectantes, provistas por la empresa de reparto y/o el establecimiento, y procede a limpiar las asas del carrito o cesta [14].
- 4 Se recomienda a la persona repartidora que mantenga una distancia mínima de dos metros con otros clientes y los empleados de la tienda. También se recomienda que evite tocarse la cara con las manos [1, 15].

Proceso de entrega

Una vez que la persona recogió el paquete en el supermercado, farmacia y/o establecimiento de comida, se recomienda el siguiente proceso para la entrega con el cliente:

- 1 Antes de salir a la entrega, la persona repartidora debe de limpiar y desinfectar las zonas de contacto frecuente, como el contenedor de reparto, el volante o el manubrio, el asiento, manijas de puertas o dispositivos móviles, con toallitas desinfectantes y/o una solución de alcohol, proporcionados por las empresas de reparto y/o por los establecimientos comerciales [3].
- 2 La persona se comunica con el cliente para establecer el lugar o superficie donde colocará el pedido para la entrega. En caso de que no exista un lugar o superficie disponible, se procederá a colocar el paquete sobre la moto o contenedor de reparto de la persona repartidora, y ella se alejará 2 metros de distancia, permitiendo que el cliente recoja el pedido [10].
- 3 Una vez que el cliente recoge el pedido, se le recomienda lavarse las manos con agua y jabón.

Pagos en efectivo

En caso que el medio de pago del envío se realice en efectivo, se recomienda implementar las siguientes prácticas entre los pasos 2 y 3 del proceso de entrega:

- 1 La persona repartidora deja el pedido sobre una superficie acordada, se aleja 2 metros de distancia e instruye al cliente a dejar el dinero sobre la misma superficie.
- 2 La persona repartidora instruye al cliente alejarse 2 metros de distancia, y en caso de requerirse deja el cambio del pago en la misma superficie y vuelve a apartarse 2 metros.
- 3 El cliente recoge el cambio y la persona repartidora le recomienda lavarse las manos con agua y jabón.
- 4 La persona repartidora procede a desinfectar sus manos con el gel antibacterial provisto por la empresa de reparto y/o establecimiento, después de manipular dinero en efectivo.

Pagos con terminal bancaria

En caso de que el pago se realice por terminal bancaria en el domicilio del cliente, se recomienda implementar el siguiente proceso entre los pasos 2 y 3 del proceso de entrega:

- 1 La persona repartidora introduce la información del pago en la terminal, la coloca sobre una superficie y se aleja dos metros.
- 2 La persona repartidora instruye al cliente que recoja la terminal, introduzca su tarjeta y realice el pago.
- 3 El cliente coloca la terminal en una superficie y se aleja dos metros.
- 4 La persona repartidora limpia la terminal con una solución desinfectante después de completar el proceso de entrega.



Protocolo de reparto para clientes

Para establecer una entrega segura para los clientes, se recomienda seguir el siguiente protocolo durante la entrega de los paquetes:

- 1 Se recomienda al cliente que realice el pago de forma electrónica antes de la entrega, considerando que el medio de pago por medios físicos, tales como pago en efectivo o terminal bancaria en el domicilio, presentan mayor propensión al contagio [15]. Sin embargo, es importante disponer de estas formas de pago, y en el caso de realizar el pago por estos métodos, reforzar las medidas de protección y seguir las instrucciones de la persona repartidora para realizar el proceso de manera segura e higiénica.
- 2 El cliente establece con la persona repartidora el lugar donde se dejará el pedido. Si la entrega se realiza en un edificio, se recomienda que se realice en la entrada principal, minimizando y/o evitando el riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas dentro del edificio, tales como puertas de acceso, pasamanos en escaleras o elevadores; así como el contacto con otras personas en espacios reducidos [15].
- 3 Se recomienda al cliente mantener una distancia de dos metros con la persona repartidora en todo momento [11].
- 4 Cuando la persona repartidora le indique al cliente que ha colocado el paquete en la superficie acordada, el cliente procederá a recoger el paquete manteniendo una separación de 2 metros de distancia con la persona repartidora.
- 5 Retirado el paquete, el cliente procederá a lavarse las manos con agua tibia y jabón durante al menos 40 segundos, cuando regrese a casa, y repetirá el lavado luego de desempacar el paquete [14].

Recomendaciones generales de higiene

Recomendaciones de higiene para establecimientos

A continuación, se describen algunas acciones claves para que los establecimientos de comida y sus trabajadores puedan manipular la comida de una forma segura e higiénica. Las mismas recopilan las mejores prácticas en el contexto del COVID-19, relacionadas con lineamientos de limpieza y desinfección, así como recomendaciones sobre el uso de equipos de protección personal, como el cubrebocas y guantes desechables.

Recomendaciones para los gerentes y encargados de establecimientos

- Si un empleado está enfermo y/o presenta síntomas relacionados con cualquier enfermedad respiratoria, se le debe solicitar que de inmediato se retire del establecimiento y se mantenga aislado en su casa.
- Además, es necesario limpiar y desinfectar las superficies cercanas a su espacio de trabajo [6].
- Regular el número de clientes que ingresan al establecimiento para cumplir con el distanciamiento social de 2 metros recomendado [3].
- Mantener el establecimiento ventilado, si se cuenta con aire acondicionado, es necesario usar filtros de alta eficiencia y revisarlos con periodicidad, según las recomendaciones del fabricante.
- Indicar con marcas de cinta adhesiva al interior del establecimiento las zonas de espera que deben respetar los clientes, el personal y las personas repartidoras.
- El establecimiento debe proporcionar desinfectantes para manos, desinfectantes en aerosol y/o toallas de papel desechables en los puntos de entrada del establecimiento [3].
- Se recomienda que se lave y desinfecte la vajilla a 80 °C y los manteles, servilletas o ropa de trabajo a 60 °C [13].



El establecimiento debe implementar medidas para reducir la transmisión entre los empleados [7]:

- **Evaluación previa:** medir la temperatura de las personas trabajadoras y evaluar los síntomas antes de comenzar a trabajar. Idealmente, los controles de temperatura deben realizarse antes de que el empleado ingrese a la instalación.
- **Uso de cubrebocas:** el personal debe usar cubrebocas en zonas en que se preparen alimentos listos para comer o cuando el empleado haya estado en contacto con una persona infectada en los últimos 14 días. Los empleadores deben proveerlos y en caso de escasez, deben suministrar máscaras faciales de tela [3, 7].
- **Distanciamiento social:** el personal que trabaja en el establecimiento debe mantener una distancia de 2 metros con otras personas, si lo permiten sus tareas laborales [7].
- **Desinfección y limpieza de los espacios de trabajo:** se debe aumentar la frecuencia de limpieza de todas las áreas del establecimiento (oficinas, baños), equipos electrónicos (caja registradora, terminales bancarias, celulares o tabletas para pedidos y de los repartidores) y superficies o zonas de contacto frecuente como manijas, recibidores o mesas [7].

Recomendaciones de higiene para todo el personal



- Mantener una higiene adecuada de las manos lavándose con agua y jabón durante al menos 40 segundos, siguiendo las recomendaciones de la OMS. Se recomienda el lavado de manos especialmente después de ir al baño, antes y después de la preparación de alimentos, al entrar o salir del establecimiento y después de sonarse la nariz, toser o estornudar [16].
- Usar cubrebocas, guantes desechables y cofia o gorro de tela al tener contacto directo con alimentos listos para comer [3]. Estos artículos deben desecharse en un contenedor cerrado cuando se interrumpa el contacto directo con los alimentos, por ejemplo al acudir al sanitario, en periodos de receso y al final de la jornada laboral. En el caso del cubrebocas, este debe desecharse cuando se haya humedecido [17].
- Usar frecuentemente desinfectantes de manos con 60% de alcohol y 40% agua [1].
- Una vez preparados los alimentos, envolverlos y no dejarlos expuestos [8].
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca. Esto disminuye el riesgo de contagio [3].
- Buena higiene respiratoria (cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar sobre el codo flexionado, desechar los pañuelos y lavarse las manos) [3].

- Evitar el contacto cercano con cualquier persona que presente síntomas de enfermedades respiratorias como tos y estornudos [6].

Para una consulta de recomendaciones más exhaustiva, consultar las referencias [7, 8, 9].

Recomendaciones para las empresas de envío

Para cuidar la salud de personas repartidoras y clientes, se recomienda implementar las siguientes medidas por parte de las empresas de envío:

- Proveer de artículos de prevención y de higiene a las personas repartidoras.
- Promover el uso de pago por medios electrónicos previos a la entrega.
- Establecer el reparto sin contacto como la opción por defecto.
- Informar a los clientes a través de sus aplicaciones tecnológicas, o por correo electrónico, sobre los cambios en los modos de reparto, enfatizando la importancia del protocolo de reparto sin contacto y de cuidar la salud de las personas repartidoras.



Recomendaciones de higiene para personas repartidoras

Las personas repartidoras manipulan paquetes que contienen alimentos y, por lo tanto, deben seguir las recomendaciones sobre el manejo seguro de los alimentos descritos en la sección de 'Recomendaciones de higiene para todo el personal' dentro de esta misma sección. Para todo tipo de paquetes, se recomienda que las personas repartidoras apliquen las siguientes medidas de higiene específicas del proceso de reparto:

- Desinfectar con una solución de 60% de alcohol y 40% agua, el interior y después el exterior de la mochila o contenedor de reparto, al comienzo del día, antes de llevar comida y después de cada reparto [1].
- Desinfectar el vehículo y los dispositivos móviles varias veces al día. Las superficies más expuestas al virus son superficies u objetos de contacto frecuente, como el volante o manubrio, el asiento y las manijas de puertas [3].
- Llevar consigo un bolígrafo propio, en caso de que sea necesario firmar alguna documentación [11].



Referencias

- [1]** Chartered Institute of Environmental Health. (s. f.). Food Delivery and Takeaway Guidance. United Kingdom. Recuperado 14 de abril de 2020, de <https://www.cieh.org/media/4070/covid-19-food-delivery-and-takeaway-guidance.pdf>
- [2]** Ola Mobility Institute. (2020, mayo 1). Leveraging and Protecting the Gig Economy against COVID-19. Recuperado 17 de abril de 2020, de <https://olawebcdn.com/ola-institute/covid19-report.pdf>
- [3]** World Health Organization. (s. f.). COVID-19 and food safety: guidance for food businesses. Recuperado 15 de abril de 2020, de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331705/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-eng.pdf
- [4]** Van Doremalen N, Bushmaker T, Morris DH et al. Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. N Engl J Med. 2020 Mar 17. doi: [10.1056/NEJMc2004973](https://doi.org/10.1056/NEJMc2004973)
- [5]** U.S. Food and Drug Administration. (2020, febrero 27). Coronavirus (COVID-19) Supply Chain Update. Recuperado 13 de abril de 2020, de <https://www.fda.gov/news-events/press-announcements/coronavirus-covid-19-supply-chain-update>
- [6]** U.S. Food and Drug Administration. (2020b, abril 21). Best Practices for Food Retailers During COVID-19 Pandemic. Recuperado 19 de abril de 2020, de https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/best-practices-retail-food-stores-restaurants-and-food-pick-up-delivery-services-during-covid-19?utm_campaign=Retail_COVIDretail_04092020&utm_medium=email&utm_source=Eloqua
- [7]** Centers for Disease Control and Prevention. (2020, febrero 11). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Recuperado 13 de abril de 2020, de <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/critical-workers/implementing-safety-practices.html>
- [8]** U.S. Food and Drug Administration. (2018, abril 3). Retail Food Protection: Employee Health and Personal Hygiene Handbook. Recuperado 15 de abril de 2020, de <https://www.fda.gov/food/retail-food-industry-regulatory-assistance-training/retail-food-protection-employee-health-and-personal-hygiene-handbook>
- [9]** Occupational Safety and Health Act. (2020, enero 1). Guidance on Preparing Workplaces for COVID-19. Recuperado 15 de abril de 2020, de <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3990.pdf>
- [10]** Ottawa Public Health. (2020, marzo 19). COVID-19 Guidance for Food Premises and Food Delivery Services Providing Delivery or Takeout. Recuperado 17 de abril de 2020, de https://www.ottawapublichealth.ca/en/resources/Corona/COVID-19-Guidance-for-Food-Premises-Delivery_Takeout.pdf

[11] Mercado Libre. (s. f.). Recomendaciones para recibir y enviar paquetería - Centro de vendedores. Recuperado 22 de abril de 2020, de https://vendedores.mercadolibre.com.mx/blog/notas/recomendaciones-para-recibir-y-enviar-paquetaria/?utm_source=promotional_emails&utm_medium=email&utm_campaign=prevencion_coronavirus&utm_content=tcta

[12] World Health Organization. (2020, abril 17). Q&A on coronavirus (COVID-19). Recuperado 21 de abril de 2020, de <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

[13] DiDi Food. (s. f.). Acciones contra el Coronavirus COVID-19, Owners. Recuperado 22 de abril de 2020, de <https://www.mexico.didiglobal.com>

[14] U.S. Food and Drug Administration. (2020c, abril 23). Shopping for Food During the COVID-19 Pandemic. Recuperado 24 de abril de 2020, de <https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/shopping-food-during-covid-19-pandemic-information-consumers>

[15] Centers for Disease Control and Prevention. (2020, abril 13). How COVID-19 Spreads. Recuperado 23 de abril de 2020, de <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/how-covid-spreads.html>

[16] Organización Mundial de la Salud. (2010, octubre 1). ¿Cómo lavarse las manos? Recuperado 24 de abril de 2020, de https://www.who.int/gpsc/information_centre/gpsc_lavarse_manos_poster_es.pdf?ua=1

[17] World Health Organization. (2020, Febrero 5). Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public: When and how to use masks. Recuperado 8 de mayo de 2020, de <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks>

