

Nuevo manual de organización y funciones



Post covid-19



01

A través de este medio se informa de manera detallada a todo el personal de la empresa, las nuevas medidas tomadas por los directivos de la misma, a modo de **prevención, seguridad e higiene**, ante la aparición del COVID-19.

El siguiente manual fue desarrollado bajo el asesoramiento personalizado recibido por la **Dra. Mariela Echenique**, número de matrícula: MP 4264. ME 2098.



La pandemia vino a cambiar el paradigma de comportamiento social por completo, y por ende la forma en la que nuestros clientes piensan y actúan. Por lo que, no podemos pretender seguir trabajando del mismo modo.

Como empresa, debemos focalizarnos en dos áreas muy importantes:

LA SALUD | Ofrecer seguridad e higiene en todo momento de contacto personal.

DIGITALIZACIÓN | Ofrecer más canales de comunicación virtual, para reducir al máximo el contacto entre personas.

Todo personal que forme parte de esta empresa, se ve obligado a estar informado en estos dos puntos y cumplirlos de manera rigurosa, siendo el único camino posible para salir adelante del miedo que aún circula en la sociedad, y el receso económico que generó.

¿Cuáles son los medios de contagio?



LAS MANOS

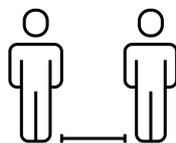
Tocamos objetos o superficies infectadas y luego llevamos las manos a la cara generando el contagio.



**EVITAR TOCARSE
LA CARA**

LA SALIVA

» Al hablar
» toser
» y estornudar

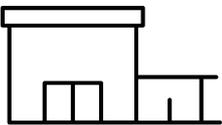


**MANTENER DISTANCIA
MÍNIMA DE 1,5 METROS**

Camino a la jornada laboral



- » Durante el recorrido de su casa al trabajo **evitar al máximo el contacto** con objetos o personas.
- » Evitar saludos en la calle con beso o mano.
- » Si presenta alguna enfermedad respiratoria (resfriado, estornudos, tos) **utilizar barbijo** al salir a la calle.
- » Si tiene fiebre, no asistir al trabajo.



- » Al llegar a la empresa evite el contacto de las **manos** con los ojos, boca y nariz.
- » Ir al baño a higienizarse con **agua y jabón** antes de tocar su puesto de trabajo.
- » Si al salir de su casa manipuló objetos como llaves del auto o moto, celular, auriculares, gafas de sol, etc., **desinfectar** con alcohol.
- » Procure traer **abrigo** al trabajo, se ventilará con más frecuencia.
- » Mantenga una distancia mínima de **1,5 metros** con todos los que ingresan al local (clientes y proveedores).

Ingreso a la jornada laboral

» El estacionamiento de las **motocicletas** será en el estacionamiento de Esmet en la cochera n°4.

» Debido al protocolo de higiene que se debe seguir al ingresar a un sitio viniendo de la calle, creamos **horarios de ingreso** para evitar la aglomeración del personal en las áreas de los baños esperando para utilizarlos.

ENTRADA

Baños	1° turno 8:00 am.	2° turno 8:10 am.	3° turno 8:20 am.
1° piso			Pablo Altomare Gisella Aguayo
Damas	Pablo San Miguel Paola	Magalí Paladini Valentín Ramírez	David Ramírez
Hombres	Fabián Macchionne Maximiliano Del Cali	Julián Matías Jaque	Julián
Depósito	Ezequiel Reuque Claudio Papatryphonos	Facundo Botto Javier Arias	Juan Lavin Jorge Riveros



» **Por favor** ser puntuales para no perjudicar al resto de los compañeros y reducir al máximo el tiempo dentro del baño.

SALIDA

Baños	1° turno 12:00 am.	2° turno 12:10 am.	3° turno 12:20 am.
1° piso			Pablo Altomare Gisella Aguayo
Damas	Pablo San Miguel Paola	Magalí Paladini Valentín Ramírez	David Ramírez
Hombres	Fabián Macchionne Maximiliano Del Cali	Julián Matías Jaque	Julián
Depósito	Ezequiel Reuque Claudio Papatryphonos	Facundo Botto Javier Arias	Juan Lavin Jorge Riveros

» **Cada baño tendrá asignado estos usuarios específicos**, durante toda la jornada laboral, para una mejor prevención (evitando el tráfico de varias personas en un baño).

Ingreso en 5 pasos

1.

Limpiarse la suela del calzado en el paño embebido en lavandina.

2.

Ir al baño asignado a higienizarse las manos.

3.

Ir al vestidor a dejar objetos personales, dentro de las bolsas plásticas asignadas para cada uno, no dejando nada fuera de la bolsa (mochila, cascos, ropa, accesorios, etc.).

4.

Volver a higienizarse las manos en el baño.

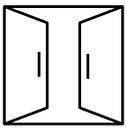
5.

Ir a buscar el material de prevención (barbijo, máscara y guantes)*.

***Valentín Ramírez** será el encargado de controlar cantidades y el reparto de todo el material de prevención y salud.

Dirigirse a su puesto de trabajo tratando de no moverse por otra zona que no sea la de su trabajo.

Normas comunes a todo el personal de la empresa



Ventilar el local comercial cada 1 hora, por 10 minutos. David Ramírez será el encargado.



Queda **prohibido reunirse** entre compañeros de trabajo con motivos de recreación, conversación o fumar.



Queda **prohibido salir** del establecimiento por cualquier motivo personal sin previo aviso y autorización de los directivos.

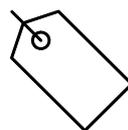


Si se estornuda o tose, debe **taparse la boca** con pañuelos descartables, tirarlos y luego higienizarse las manos.

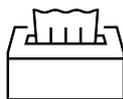


Queda **prohibido comer o beber** en el espacio de trabajo. Solo se podrá hacer en la cocina de la empresa (no deben haber más de dos personas a la vez en la cocina).

Prohibido tomar mate.



Asignar vajilla disponible como tazas y cucharas para uso de una sola persona e higienizarla luego de su uso.



Traer **pañuelos descartables** para usar.

Protocolo por departamentos

- a.** Departamento Comercial »
- b.** Departamento Administrativo »
- c.** Departamento Logística »
- d.** Departamento de Mantenimiento - Limpieza »



Departamento Comercial

El personal de ventas asistirá al trabajo con uniforme habitual de trabajo, el cual se deberá lavar diariamente en lavarropas a altas temperaturas, y el resto con plancha caliente para matar todo tipo de virus.

Puesto de trabajo

- » No compartir puestos de trabajo con compañeros.
- » Los artículos y materiales de trabajo compartidos requieren de higiene previa de las manos al utilizarlos.

Tareas internas

- » El cotejamiento de las diferencias de stock entre el encargado del local comercial y el del depósito, se deberá realizar en forma telefónica.
- » Para reposición de productos vendidos, se encargará exclusivamente el encargado de depósito.

Interacción con el cliente

- » Como miembros del departamento comercial, debemos enfocarnos en fomentar al máximo las ventas virtuales, ofrecer asesoramiento por varios canales de la manera más personalizada posible y sugerir el envío de link para pago online.

(cont.)

Departamento Comercial

Pre-compra (búsqueda de productos)

» Responder preguntas, inquietudes de clientes y presupuestos a través de teléfono, WhatsApp, chat de la web, Facebook chat e Instagram chat.

Es importante estar online y responder a la brevedad para que el cliente se acostumbre y se sienta acompañado en nuestro asesoramiento virtual tanto como si fuera personal.



» Tener disponible imágenes de los productos para enviar, fichas técnicas, obras realizadas o links de la web con acceso directo a los productos buscados.



Departamento Comercial

Ingreso del cliente a tienda

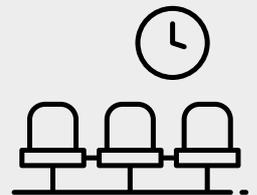
» Cuando un cliente ingresa al local, ir a lavarse las manos con jabón para recibirlo.

» Se colocará un cartel informativo en la puerta de ingreso y vidrieras para el proceder del cliente dentro de la tienda.

» Habrá un control de cantidad: **máximo de 4 clientes** simultáneos en tienda, 2 siendo atendidos y 2 en espera.

» Se designará un **área para espera**.

» Al ingresar a la tienda, tendrá una “**estación de higiene**” para ser utilizada por el cliente. Pulverizar sus manos con agua y alcohol, limpiar el calzado en el felpudo para pies (revestido en un trapo de piso húmedo con lavandina, el cual se cambiará cada 2 horas).



» Ser ágiles en la atención, evitar que los demás clientes esperen durante mucho tiempo.

Departamento Comercial

Compra del producto - Pago

» El cliente estará sentado en la silla asignada para clientes, en frente a cada puesto de trabajo, siendo el vendedor el que se mueve para emitir la factura.

» **El vendedor irá al punto de cobro para emitir factura:** para comenzar a usar la computadora, higienizarse las manos con alcohol (ya que se comparte con todos los compañeros de trabajo).



Pago con tarjeta

Llevar el posnet a la silla del cliente, en el caso de manipular tarjetas de débito o crédito, pasar al cliente una toalla o similar embebida en alcohol para limpieza de la tarjeta previo al uso.



Pago en efectivo

Al recibir un pago en efectivo, colocarlo en la bandeja específica para billetes (que tendrá cada vendedor en su escritorio). Llamar por interno a Pablo Altomare para que lo reciba, viniendo a PB (sin tocar ustedes los billetes).



Fomentar el uso de medios de pago.

(cont.)

Departamento Comercial

Compra del producto - Pago (cont.)

- » Respetar distancia recomendada de mínimo **1,5 metros** en los puestos de trabajo con el cliente (pedirle que no mueva la silla de sitio si deseara hacerlo).
- » Habrán disponibles **lapiceros exclusivos** para clientes para firmar el cupón, que serán rociados con alcohol con agua al retirarse el cliente.

Cada compra debe quedar guardada en el sistema con celular y mail del contacto.



Al retirarse el cliente

- » Repasar la **silla plástica** que usó el cliente con solución de agua y alcohol.
- » Rociar los **lapicero** con solución de agua y alcohol.
- » Repasar **teclado** de cobro compartido.
- » Ir al baño a **lavarse las manos**.





Departamento Administrativo

» Deberán higienizar su puesto de trabajo al ingresar con alcohol.

Cobros en efectivo

- 1.** Llamar a **Pablo Altomare** (por interno).
- 2.** Pablo bajará a PB.
- 3.** Tomar efectivo de la bandeja, contarlo delante del cliente y llevarlo arriba.
- 4.** Guardar el dinero tocándolo lo menos posible.
- 5.** Higienizarse las manos (con alcohol) para sellar la factura.
- 6.** Entregar factura al vendedor.
- 7.** Ir al baño a lavarse las manos.

Salidas al banco

- » Realizar las salidas con **guantes**.
- » Evitar roce entre personas, mantener una distancia mínima de **1,5 metros**.
- » Al regresar a la empresa, **higienizar** el celular, gafas de sol y todos los objetos utilizados durante la salida con alcohol.
- » Tirar los guantes y **lavarse las manos** con jabón.



Departamento Logística

Debido a que este es el departamento que mayormente trabaja con las manos (medio más común de contagio) y el contacto de objetos, **evitar llevarse las manos a la cara** en el momento de trabajo, de ser necesario lavar las manos previamente.

Dispondremos de 3 áreas de armado:

(Hablar con Maxi)

1. Depósito de Juan B Justo 2.
2. Depósito de Santa María 1.
3. Además quedará disponible el patio interno para cuando llegue nueva mercadería.



Repasar los pisos con lavandina de manera frecuente en cargas y descargas.



Trabajar todo el tiempo con **máscara plástica** puesta.

Departamento Logística

Retiro de mercadería

- 1.** El cliente entrega el remito al personal del depósito. El personal del depósito lo guarda para ir a buscar la mercadería.
- 2.** El cliente va a buscar su auto y lo ingresa en la entrada vehicular para que le entreguen la mercadería dentro del auto.
- 3.** El personal del depósito ingresa la mercadería al auto del cliente, teniendo el menor contacto posible con el vehículo del cliente.
- 4.** Al retirarse el cliente, el personal del depósito debe ir al baño a lavarse las manos con jabón.



Departamento Logística

Reparto de Mercadería

- » Ir a buscar las **órdenes de trabajo** al cajón habilitado para el mismo (el archivo activo con documentación para el depósito y biblioteca con muestrario de colores, estará ubicado en el pasillo interior hacia el depósito).
- » La papelería de trabajo interno debe estar completa de manera **detallada**, para evitar que surjan dudas posteriores a su entrega al depósito (si quedaron dudas consultarlas por interno).
- » Buscar en el **depósito** los productos que figuran en la orden de compra, evitando tocar objetos y otra mercadería que no se necesite en el momento.
- » Cuando desembalan los productos, colocar todos los **cartones** juntos dentro de una caja, para ser enviados al depósito de Santa María, cuando salga cualquier vehículo de reparto.

- » El día que se **visita al cliente** (enviar el protocolo de higiene con anterioridad mínima de 1 hora para que lo lea y entienda cómo manejarse).



Departamento Logística

Envío a domicilio

- » Al salir a reparto colocarse **guantes** descartables.
- » Descargar la mercadería donde el cliente lo solicite, evitando tocar sus instalaciones.
- » Solicitar la firma del **remito** con lapicera del cliente.
- » Al finalizar, retirarse y enviar **cuestionario** de satisfacción vía WhatsApp.
- » Al regresar a Esmet quitarse los guantes e **higienizarse** las manos.
- » **Limpiar** e higienizar con alcohol el tablero del vehículo, los picaportes y las llaves.
- » Volver a lavarse las manos.

Envío a domicilio con montaje

- » Al salir a reparto colocarse **guantes** descartables.
- » Acercarse al domicilio y descargar la mercadería con los guantes colocados.
- » Quitar el embalaje, sacándolo de inmediato al contenedor de basura.
- » Durante el armado, **no beber, ni comer**.
- » Al finalizar, retirarse y **enviar protocolo de desinfección y cuestionario** de satisfacción de prevención y cuidado en armado vía WhatsApp.

Departamento Logística

Ingreso de mercadería nueva (de proveedores)

- » Al recibir mercadería manipularla con **guantes descartables**.
- » De ser posible, **evitar el contacto** con otra mercadería que esté por salir a reparto. **Disponiendo de un área exclusivamente para la mercadería recepcionada.**



Servicio Técnico - Post Venta

Reparación de mercadería

- » Recibirla con guantes descartables puestos.
- » El personal de la empresa debe colocar el producto en el área destinada específicamente para reparaciones.
- » Al manipular el producto, evitar el contacto con la cara.
- » Quitarse los guantes e higienizarse.



Departamento de Mantenimiento - Limpieza

- » Repasar los **pasillos** del salón comercial con un trapo con lavandina cada dos horas (11:45 - 19:15).
- » Colocar un trapo de piso húmedo con lavandina en el **felpudo de entrada** (limpiarlo cada 1 hora), en el mismo momento repasar el tirador de la puerta de ingreso del lado exterior.

Al ingresar preparar lavandina con agua y limpiar:

- » Pasamano de la escalera.
- » Picaportes del resto de la puertas (baños, oficinas, puertas internas de ingreso al depósito y salida).
- » **No higienizar** los escritorio de cada uno.
- » Higienizar en los **4 baños** los vanitorios, canillas, teclas de luz y azulejos con trapo embebido en lavandina.
- » Única responsable de **reponer las botellas** con agua y alcohol y revisar cada hora el sitio donde se depositan los pulverizadores vacíos.
- » Limpiar los pisos con lavandina del **1º piso** (la sala de reunión, kitchen, baño, oficinas y la oficina de atrás del depósito).
- » Por razones de salud, **no cocinar**.

Departamento de Mantenimiento - Limpieza

Limpieza de kitchen del 1° piso

Pulverizar solución de lavandina y agua y dejar actuar 5 minutos antes de repasar sobre azulejos, mesada, grifería, spar y picaporte.

Cocina de planta baja

Pulverizar solución de lavandina con agua sobre: azulejos, mesada, horno, spar, heladera, grifería, microondas, mesa, sillas, picaporte, tacho de basura y todo aquello que tenga contacto con las manos (pulverizar, dejar 5 minutos y luego repasar).



Departamento de Mantenimiento - Limpieza



Normas para 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:

- 1.** Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
- 2.** Sumergir el 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.
- 3.** Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua y detergente.

Departamento de Mantenimiento - Limpieza



Normas para desinfección de superficies

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

Con esta solución pueden desinfectarse las superficies que estén visiblemente limpias o luego de su limpieza ya que produce una rápida inactivación de los virus y otros microorganismos.

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):

- 1.** Colocar 10 ml. de lavandina de uso doméstico en 1 litro de agua.
- 2.** Sumergir el trapeador o paño en la solución preparada, escurrir y friccionar las superficies a desinfectar.
- 3.** Dejar secar la superficie.