

GUÍA PARA UN REPARTO A DOMICILIO SEGURO PARA TODOS

Recomendaciones para que nuestro servicio
sigue siendo **responsable** y **seguro** para la salud
de nuestros clientes y trabajadores.

PAUTAS GENERALES



La salud de repartidores, usuarios y, personal de restaurantes debe ser nuestra **mayor prioridad.**

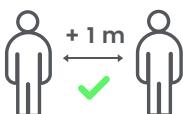


Debemos insistir que en todo momento **se sigan estrictamente** las recomendaciones actualizadas de las **autoridades sanitarias y la normativa de seguridad alimentaria**.

Garantizando todas las partes implicadas que en sus procesos observarán su higiene personal y buenas prácticas de manipulación.



En concreto, es necesario insistir a todos los operadores de restauración y reparto que **no acudan a trabajar si presentan cualquier síntoma de enfermedad** o si han estado en contacto con una persona contagiada.



En todo momento deben respetarse las indicaciones gubernamentales sobre aislamiento social (**separación de al menos un metro y medio con otras personas**)

Restaurantes y plataformas velarán por el cumplimiento del protocolo y tomarán medidas en caso de incumplimiento.

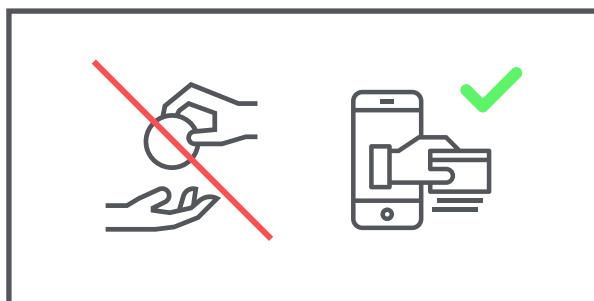
PAUTAS PARA CUATRO MOMENTOS DEL PROCESO DE ENTREGA A DOMICILIO



EN EL PEDIDO

Evitar que los pedidos se paguen en metálico o con tarjeta en el momento de la entrega. Para ello, se recomienda que la empresa habilite, si aún no dispone de ello, el pago online a través de la web, app propia o app de plataforma de reparto asociada.

Si se desea aportar **propina al repartidor**, se recomendará a los usuarios que se realice de manera **electrónica** a través de las aplicaciones/webs que así lo tengan habilitado, para **evitar cualquier contacto entre cliente y repartidor**.





EN EL RESTAURANTE



Los restaurantes indicarán claramente mediante un **cartel informativo que se encuentran disponibles** para aceptar entregas a domicilio.



En los locales se observarán, como siempre, todas las **medidas de seguridad alimentaria** durante la preparación del pedido que se entregará sellado al repartidor.



El pedido preparado y sellado (con pegatinas o grapas, por ejemplo) será depositado para su recogida en una **zona exclusiva** para ese uso (mostrador), separada al menos un metro del resto de áreas de trabajo del personal y que será limpia y desinfectada frecuentemente a lo largo del día.

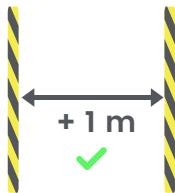


Los delivery tablets deberán ser también **higienizados** con la mayor frecuencia posible. Para ello las autoridades recomiendan el uso de productos de limpieza como: soluciones alcohólicas y/o detergentes neutros.

Si el restaurante observa que el volumen de pedidos en curso dificulta el garantizar las medidas de seguridad arriba mencionadas (por la presencia de demasiados repartidores esperando el pedido, por ejemplo), **se recomienda pausar la entrada de pedidos hasta que el volumen de pedidos pueda ser controlado de forma efectiva.**



EN LA RECOGIDA



Los restaurantes **delimitarán en el suelo las distancias de seguridad establecidas** tanto entre el primer repartidor y la zona de recogida, como entre repartidores. Se recomienda el uso de cinta americana en el suelo para marcar tanto el punto de espera del primer repartidor como de separaciones de un metro y medio de distancia para la espera de los siguientes repartidores.



Los repartidores deberán respetar la distancia de seguridad al local, así como el distanciamiento social entre ellos **en todo momento** (al menos 1 metro y medio de distancia entre personas). **Deben evitarse completamente las aglomeraciones.**



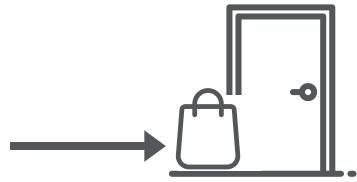
En el momento de la recogida del pedido, los repartidores guardarán al menos un metro y medio de distancia de seguridad con el personal del restaurante.



Todos los operadores (plataformas, restaurantes, repartidores) harán lo posible para **minimizar el tiempo de espera de los repartidores en el restaurante**. En concreto, se recomienda a los restaurantes comenzar a preparar los pedidos tan pronto entren en las tablets de delivery y que estén listos en el momento de llegada del repartidor.



En los horarios punta se recomienda que, si es posible, un empleado del restaurante **ejerza como responsable** de ordenar el flujo de recogida y garantizar que la recogida sin contacto y la adecuada separación de los repartidores se ejecuta manera óptima.



EN LA ENTREGA



Los repartidores desinfectarán sus elementos de reparto (bolsas, cajones, mochilas, cascos, guantes, etc.) con la mayor frecuencia posible y, **siempre antes de comenzar y después de finalizar su turno de trabajo**. Para ello las autoridades recomiendan el uso de productos de higiene y limpieza como: lejía, soluciones alcohólicas y/o detergentes neutros. Del mismo modo se debería utilizar papel desechable para el proceso de limpieza. El casco, guantes, cazadoras de reparto y todos los equipos que utilice un trabajador, deben ser de uso exclusivo, **no debe realizarse intercambio de elementos de reparto entre distintas personas**.



Los repartidores **lavarán su uniforme** ropa de trabajo con la mayor frecuencia posible. Recomendándose hacerlo al menos dos veces al día.



Los vehículos de reparto desinfectarán periódicamente, con especial **atención a los cofres**. Proceso que debería seguirse al menos dos veces al día.



Las entregas se realizarán siempre sin contacto entre repartidor y cliente, intentando en la medida de lo posible seguir las indicaciones del cliente en el momento de realizar el pedido.

El proceso de entrega recomendado es el siguiente:

- 1 El repartidor depositará el **pedido en la entrada del domicilio**
- 2 El repartidor avisará al cliente mediante el **timbre o el teléfono móvil** de que el pedido ha llegado.
- 3 En el momento de la recogida, el repartidor se asegurará de **estar a un mínimo de un metro de distancia del cliente**

La seguridad es cosa de todos

