

GUÍA PARA UNA ENTREGA A DOMICILIO *segura para todos*

Recomendaciones para que el servicio siga siendo responsable y seguro para la salud de nuestros consumidores y socios.



BEAT Cornershop DiDiFood Rappi

pronto SinDelantal Uber Eats

ALAI ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTERNET
Amiti Mejores empresas de TI para México
ANTAD Asociación Nacional de Trámites de Administración y Explotación, A.C.
ANADIM

amvo asociación mexicana de venta online
Asociación de Internet
ANAFARMEX

COFINECE
5 años CANIETI
CANIRAC

SALUD SECRETARÍA DE SALUD
PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PAUTAS Generales

- La salud de consumidores, personal de restaurantes, compradores/dispensadores y repartidores es nuestra mayor prioridad.
- Insistimos que en todo momento se sigan estrictamente las **recomendaciones actualizadas** de las autoridades de salud y la normativa de seguridad alimentaria.
- En concreto, es necesario insistir a todos los operadores de restaurantes, comercios aliados, y socios repartidores que **no acudan a trabajar si presentan cualquier síntoma** de enfermedad o si han estado en contacto con una persona con **COVID-19**.
- En todo momento deben respetarse las indicaciones gubernamentales para **guardar una Sana Distancia** (separación de al menos un metro y medio con otras personas).
- Brindaremos canales digitales para **compartir buenas prácticas y brindar un servicio seguro** y eficiente a los socios de entrega, restaurantes, comercios electrónicos, otros socios y consumidores finales.



"Restaurantes, comercios aliados y plataformas promoverán el cumplimiento de la guía"



PAUTAS *para momentos* del proceso de entrega a domicilio.

Momento EN EL PEDIDO

- Todas las entregas deberán ser Sin Contacto en la medida de lo posible. Los consumidores deben dar instrucciones precisas al repartidor sobre cómo quieren recibir su pedido.
- Se recomienda que las empresas habiliten, si aún no disponen de ello, el pago online a través de la web, app propia o app de plataforma de reparto asociada para evitar que los pedidos se paguen en efectivo o con tarjeta en el momento de la entrega.
- Es importante que dichos medios dispongan de medidas de seguridad para realizar las transacciones y el uso de los datos de los consumidores.
- En todos los casos se deberá generar para el consumidor la factura, recibo o comprobante que ampare su compra o transacción.
- Se recomienda que al momento de realizar el pedido se informe al consumidor la disponibilidad y los plazos y horarios de entrega o algún retraso que pueda sufrir la entrega del producto por la situación actual.
- Si se desea aportar propina al repartidor, se recomendará a los consumidores que se realice de manera electrónica a través de las aplicaciones/web que se hayan habilitado, para reducir las posibilidades de contacto entre consumidor y repartidor.

Momento 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, el cual se entregará sellado al repartidor.
- Uso permanente de cubrebocas.
- Se desinfectan constantemente todas las áreas que están en contacto con la comida.
- Nunca tocar directamente los alimentos que ya han sido cocinados.
- Todos el personal de los restaurantes se lava y desinfecta constantemente las manos.
- Los restaurantes habilitarán el uso de sus instalaciones para que los repartidores puedan lavar sus manos, de lo contrario, deberán contar con gel antibacterial con concentración de 70% de alcohol para que los repartidores puedan desinfectar sus manos antes de tomar el pedido.
- Se recomienda que los restaurantes desinfecten periódicamente mesas y utensilios.
- El pedido preparado y sellado (con estampas adhesivas o grapas, por ejemplo) será depositado para su recolección en una zona exclusiva para ese uso (mostrador), separada al menos un metro y medio del resto de áreas de trabajo del personal, y que será limpiada y desinfectada frecuentemente a lo largo del día.
- Las tabletas y/o dispositivos electrónicos deberán ser también desinfectados con la mayor frecuencia posible.



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.



o al

Momento AL HACER LAS COMPRAS (supermercados y comercios aliados)

- Después de recibir la orden, entre órdenes y antes de seleccionar los productos, los compradores/dispensadores deberán desinfectar sus manos, teléfono y manubrio del carrito de compras o canasta.
- Durante la selección de productos, el comprador/dispensador deberá mantener sus manos limpias:
 - Evitando tocar superficies que no sean los productos seleccionados.
 - Evitando tocarse la cara, especialmente los ojos, la boca o la nariz.
- El comprador/dispensador debe evitar tocar la superficie del cajero y, si tiene contacto con la superficie, deben desinfectarse las manos antes de volver a tocar el producto.
- Si el comprador/dispensador o repartidor comienza a tener algún síntoma o parece estar enfermo, se deberá avisar inmediatamente a la plataforma de entrega.
- Es obligatorio el uso de cubrebocas en todo momento.



Momento EN LA ENTREGA

- Se recomienda que los repartidores desinfecten sus elementos de reparto (bolsas, cajones, mochilas, cascos, guantes, etc.) con la mayor frecuencia posible y, siempre antes de comenzar y después de finalizar sus actividades. El casco, guantes y todos los equipos que utilice el/la repartidor/a, deben ser de uso exclusivo, no debe realizarse intercambio de elementos de reparto entre distintas personas.
- Los vehículos de reparto deberán ser desinfectados periódicamente, con especial atención a los cofres. Los repartidores deberán lavar sus prendas de vestir utilizadas durante sus actividades de reparto con la mayor frecuencia posible.
- Se recomienda a los repartidores contactar a los consumidores para notificar que la entrega se realizará sin contacto, en la medida de lo posible.
- Se recomienda que a los repartidores se les faciliten los medios para obtener gel desinfectante para que mantengan la higiene en todo el proceso de entrega.



Momento AL RECOGER LOS PEDIDOS EN RESTAURANTE

- Se recomienda a los restaurantes que delimiten 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 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 establecida por las autoridades locales, así como la Sana Distancia entre ellos en todo momento (al menos 1 metro y medio de distancia entre personas); para mantener esta distancia, las personas deben estirar sus brazos sin tocar sus manos.
- En el momento de la recogida del pedido, los repartidores guardaran al menos un metro y medio de distancia de seguridad con el personal del restaurante; para mantener esta distancia, las personas deben estirar sus brazos sin tocar sus manos.
- Todos los operadores (restaurantes y 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 tabletas de delivery y que estén listos en el momento de llegada del repartidor.
- En las horas pico se recomienda que, si es posible, el personal 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 ejecute de manera óptima.

EL PROCESO DE ENTREGA RECOMENDADO ES EL SIGUIENTE:

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