

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA LA DISTRIBUCIÓN RÁPIDA DE COMIDAS PREPARADAS BAJO LA CONTINGENCIA DEL CORONAVIRUS

CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO,  
ASOCIACIÓN CHILENA DE GASTRONOMÍA



## CONTEXTO

COMO COMPLEMENTO AL PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS A TRAVÉS DE E-COMMERCE BAJO LA CONTINGENCIA DEL CORONAVIRUS, LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO, EN CONJUNTO CON LA ASOCIACIÓN CHILENA DE GASTRONOMÍA, ACHIGA, HA DESARROLLADO LA PRESENTE GUÍA ESPECÍFICA PARA LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN DE PEDIDOS DE ALIMENTOS PREPARADOS BAJO LA MODALIDAD DE ENTREGA RÁPIDA. ESTA GUÍA CUBRE LAS ACTIVIDADES CRÍTICAS EN LAS ETAPAS DE TOMA DE PEDIDOS, PREPARACIÓN Y VENTA DE COMIDAS, RETIRO POR PARTE DE LOS REPARTIDORES Y ENTREGA AL CLIENTE FINAL.

## 01. PAUTAS GENERALES

- › La salud de los clientes, personal de restaurantes y repartidores debe ser la principal prioridad.
- › Todas las actividades relacionadas con la compra, preparación y despacho deben seguir en forma estricta las recomendaciones vigentes de las autoridades de salud y la normativa de seguridad alimentaria.
- › Siempre deben respetarse las indicaciones gubernamentales para guardar un distanciamiento físico entre personas compatible con las medidas de contención sanitaria.

## 02. AL TOMAR EL 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.
- › Si se desea aportar propina al repartidor, se recomendará a los usuarios que se realice de manera electrónica a través de las aplicaciones/web que se hayan habilitado, para reducir las posibilidades de contacto entre usuario y repartidor.
- › Para asegurar la entrega sin contacto, se debe solicitar al cliente instrucciones acerca de la forma y lugar específico en que recibirá el pedido



### 03. AL PREPARAR LOS ALIMENTOS

- › Se deben observar todas las medidas de seguridad alimentaria durante la preparación de los alimentos, incluyendo el uso de mascarillas y guantes al manipular y preparar alimentos, lavado frecuente de manos y sanitización de superficies que entren en contacto con alimentos, así como dispositivos y utensilios empleados para su preparación. Estos procedimientos se deben realizar al menos una vez cada 60 minutos.
- › Las áreas destinadas a la preparación de alimentos deben estar aisladas y separadas de las zonas de entrega a los repartidores.
- › Una vez preparado un pedido, debe ser sellado correctamente.
- › Se deben habilitar medios para el lavado y/o sanitización de manos para los repartidores, ya sean baños o expendedores de gel antibacterial. Antes de recibir un pedido para distribución, debe ser obligatorio el lavado o desinfección de manos de los repartidores.
- › El pedido preparado y sellado (con estampas adhesivas o grapas, por ejemplo), será depositado para su recolección en una zona exclusiva para ese uso, separada al menos dos metros del resto de áreas de trabajo del personal, y que será limpiada y desinfectada frecuentemente a lo largo del día.
- › Los dispositivos electrónicos utilizados para la toma de pedidos deben ser también desinfectados cada una hora al menos.
- › Se debe planificar las entregas de manera de evitar excesiva congestión de repartidores a la espera de pedidos, y limitar, si es necesario, la cantidad de nuevas órdenes que se reciben.

## 04. AL RECOGER LOS PEDIDOS

- › Los restaurantes deben demarcar claramente las distancias de seguridad establecidas tanto entre la zona de recogida y el primer repartidor, como entre repartidores en espera. En todos los casos, las distancias mínimas de separación deben ser de 1,5 metro. Para la demarcación se deben utilizar medios inequívocos, ya sean cintas adhesivas o pinturas en el suelo, vallas o cintas de seguridad, conos o cualquier otro elemento que cumpla correctamente con esta función. Se debe considerar un número de posiciones consistente con la cantidad de repartidores que concurren simultáneamente en las horas peak.
- › De ser necesario, el local deberá disponer personal para recordar estas medidas y ordenar la espera. En ningún caso se deben tolerar aglomeraciones.
- › Se recomienda la disposición visible de carteles informando estas reglas a los repartidores.
- › En el momento de la recogida del pedido, los repartidores deben guardar al menos un metro y medio de distancia de seguridad con el personal del restaurante. La entrega debe ser sin contacto.
- › Antes de la guardar el pedido, el repartidor debe sanitizar el bolso de transporte y verificar que los alimentos están correctamente sellados. La gestión de producción y entrega debe hacer 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 programación, de manera de procurar que estén listos en el momento de llegada del repartidor.
- › Las plataformas de despacho colaborativo deben realizar controles aleatorios para verificar que sus repartidores asociados cumplan estas normas y que no existan puntos de espera en tiempos muertos en que se violen las normas de distanciamiento social.



## 05. AL ENTREGAR AL CLIENTE

- › Los repartidores deben desinfectar sus elementos de reparto (bolsas, cajones, mochilas, cascos, guantes, etc.) luego de cada entrega y antes de comenzar y después de finalizar sus actividades. El casco, guantes y todos los equipos que utilice el repartidor, deben ser de uso exclusivo, no deben realizarse intercambios de elementos de reparto entre distintas personas. Los vehículos de reparto deben ser desinfectados luego de cada entrega, específicamente en la zona en que se depositan los pedidos para su transporte, el volante y cualquier otra superficie que deba ser manipulada por el conductor durante el reparto.
- › Los repartidores deben lavar diariamente sus prendas de vestir utilizadas durante las actividades de reparto.
- › Todas las entregas deberán ser Sin Contacto en la medida de lo posible. Se deben requerir y observar las instrucciones sobre el lugar de entrega que haya dado el cliente.
- › Al momento de la entrega, el repartidor debe dejar el pedido en la entrada del domicilio.
- › El repartidor debe dar aviso al cliente del arribo del pedido mediante el timbre o el teléfono móvil.
- › En el momento de la entrega, el repartidor se asegurará de estar en todo momento a una distancia mínima de un metro y medio del usuario. En caso de factores de riesgo entre los repartidores (Coronavirus positivos, personas cercanas diagnosticadas o con las que hubo contacto, presencia de síntomas de contagio), los conductores involucrados deberán ser suspendidos de sus funciones hasta la desaparición de dichos factores de riesgo.