



Guía del

Delivery Seguro

Buenas Prácticas para los actores
que participan del proceso de
retiro y distribución de encargos.



Achigó
asociación chilena de gastronomía

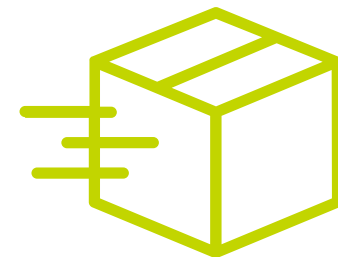
MUTUAL
de seguridad
somos CChC®



ÍNDICE



1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4.	DEFINICIONES	4
5.	DOCUMENTOS Y/O NORMATIVAS DE REFERENCIA	4
6.	DESARROLLO	5
	6.1 Contexto del proceso productivo del Delivery	5
	6.2 Descripción, peligros y medidas de control en el Delivery	7
7.	BIBLIOGRAFÍA	17
	ANEXO	19



1. INTRODUCCIÓN



Tanto los cambios culturales que están ocurriendo en los consumidores de nuestro país, así como las circunstanciales condiciones creadas por el COVID-19, han provocado que el Delivery, actividad que cumple un importante rol social y comercial para acercar la entrega de los encargos, desde los productores o procesadores hasta los consumidores finales haya tomado una especial relevancia en estos tiempos.

Este hecho, más la permanente voluntad de Mutual de Seguridad, de aportar al control de los peligros y riesgos que ello conlleva, es suficiente mérito para desarrollar este documento, el que incorpora una breve descripción de la actividad, así como las etapas representativas del proceso, los peligros asociados a su ejecución y las medidas de control pertinentes.

2. OBJETIVO



Orientar y proporcionar a los adherentes de Mutual de Seguridad, las bases técnicas que describen la actividad de las empresas, conocidos como "Delivery". Lo anterior para la identificación y control de peligros y riesgos de los actores que participan del proceso de retiro y distribución de encargos.

3. ALCANCE



Particularmente aplica a comercios, restaurantes o similares relacionados con la preparación y entrega de alimentos preparados a un cliente, a través de un tercero, denominada Rider, proceso conocido como Delivery.





4. DEFINICIONES



- ▶ **Delivery:** servicio de reparto que ofrece un comercio para entregar sus productos en el lugar establecido por el cliente, normalmente el domicilio.
- ▶ **Rider:** persona encargada de llevar paquetes, especialmente comida en cualquier medio de transporte (vehículo, motocicleta, bicicleta, peatón, otro).
- ▶ **Restaurantes y lugares análogos:** Es aquel establecimiento que cuenta con un giro comercial cuyo objeto sea el servicio de alimentación al público general, ya sea para llevar, o bien, que los asistentes permanezcan en una ubicación fija durante toda la prestación del servicio.
- ▶ **Aforo:** Máxima capacidad de público o de personas permitidas que pueden permanecer simultáneamente en espacios abiertos o cerrados perteneciente a organizaciones de carácter público como privado, definidos en la estrategia “Paso a Paso nos cuidamos” y del Tercer Plan “Paso a Paso”.
- ▶ **Seguridad Vial:** disciplina que se encarga de prevenir y reducir los efectos derivados de los accidentes viales, cuyo propósito es proteger la integridad física de los usuarios que transitan por la vía pública; a través de la eliminación, disminución y el control de los peligros.

5. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVAS DE REFERENCIA



- ▶ Resolución N°644 exenta, de 14.07.2021, del Ministerio de Salud (DO 15.07.2021). Dispone Medidas Sanitarias Que Indica Por Brote De COVID-19 y Establece Nuevo Plan “Paso a Paso”.
- ▶ Ley N°18.290 Ley de Tránsito (DO 07.11.2009).
- ▶ Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 para prestadores de servicios en empresas de correos y despacho a domicilio (08.02.2021).
- ▶ Actualización Plan Paso a Paso julio 2021
- ▶ Decreto 234/2000 MTT: Dispone uso de elementos de seguridad en motocicletas y vehículos similares.
- ▶ Ley 21.088/ 2018 MTT: Ley de Convivencia de Modos
- ▶ Decreto 116/1988 MTT: Establece normas para uso de la bicicleta como medio de transporte.



6. DESARROLLO



6.1 Contexto del proceso productivo del Delivery



Mutual de Seguridad, en su permanente búsqueda de instancias para seguir apoyando a todas las empresas y trabajadores en el control de los riesgos que implican el desarrollo de sus procesos, funciones o actividades, se propuso desarrollar este material para que sirva de guía para el control de los peligros que se presentan en las distintas etapas de la actividad del Delivery.

En esta ocasión se revisarán algunos aspectos relevantes para el ejercicio de la función del Delivery, actividad que cumple un importante rol social y comercial para acercar la entrega de los encargos (comida preparada), desde los productores o procesadores hasta los consumidores finales.

Desde hace bastante tiempo, que con mucha fuerza se ha venido instalando en Chile la cultura del Delivery. El fenómeno expuesto se ha visto fuertemente propulsado, en el último tiempo por las particulares condiciones generadas por la pandemia de COVID-19, dado que la autoridad sanitaria restringió por largo tiempo la asistencia a los restaurantes como medida preventiva para evitar el contagio y la propagación de la pandemia y sus efectos. Este hecho movilizó a que el comercio y muchos de los restaurantes se adecuaron a este desafío y recurrieran al Delivery como opción para hacer llegar sus platillos hasta los comensales, a su vez los clientes adoptaron esta nueva forma de “consumir”, lo que incrementó notoriamente la presencia del Delivery en este mercado.

Dicho esto, hemos establecido una serie de etapas que permite entender el proceso de delivery representado de la siguiente manera:





► 1° Etapa

Realizar el “pedido”. Se ha decidido activar el proceso del Delivery (de forma telefónica, a través de plataformas digitales o directamente desde los sitios web de los comercios). Si bien es cierto, en esta etapa los riesgos son presumiblemente menores que en las otras, también están presentes y de ninguna manera prescindibles.

► 2° Etapa

Preparación de los alimentos. La gran mayoría de la oferta está centrada en restaurantes y oferentes de comida, que consideran la reducción de los tiempos de entrega como una ventaja competitiva, materializada en diversos formatos y cartas preestablecidas.

► 3° Etapa

Espera en el local y recepción de los alimentos por parte del Rider. Podría pensarse que está exenta de peligros, sin embargo, siempre que haya interacción entre las personas y su entorno por muy natural o conocido que pueda parecer siempre estarán presente los peligros latentes esperando que se desencadenen las situaciones precisas para manifestarse, transformándose en accidentes lo que sin lugar a duda se trata de evitar.

► 4° Etapa

Transporte del pedido al cliente. Es tal vez la que intuitivamente se podría asociar a la presencia de mayor cantidad de peligros, lo que no está muy lejos de la realidad, dado que las personas que trasladan los alimentos hasta los clientes, a veces el hogar, lugares o centros de trabajo, deben enfrentar las condiciones propias del tránsito y del entorno en el que se desplaza.

► 5° Etapa

Entrega al cliente. Es la última en la cadena del Delivery, que debe culminar con la oportuna y segura entrega del pedido al demandante, cumpliendo como es de esperar con todos los aspectos sanitarios definidos para tiempos normales en la manipulación o traslado de alimentos y adicionando los establecido para estos particulares tiempos de pandemia.

Mutual de Seguridad, como Organismo Administrador de la Ley N°16.744, abordará cada etapa del ciclo de la cadena del Delivery, describiendo en detalle los peligros que conlleva y las medidas de control asociadas para evitar la ocurrencia de cualquier tipo de lesión, a todos quienes participan de ella y permitan la continuidad operacional de este proceso productivo.



6.2 Descripción, peligros y medidas de control en el Delivery

1º Etapa, Realizar el “pedido”

El proceso de Delivery se inicia con la etapa de toma del pedido, lo que básicamente consiste en establecer un acuerdo entre el cliente y el restaurante o establecimiento de elaboración de alimentos preparados. Lo anterior conlleva por parte del cliente a aceptar algunas de las opciones de productos que el establecimiento ofrece, así como las condiciones de pago y por otra al restaurante a entregar un pedido en las condiciones que se describe en la cartilla de oferta.

No obstante, lo simple que pueda parecer esta etapa del proceso, de todos modos, se manifiestan algunos peligros, que bien vale la pena enunciar.

- ▶ Estrés.
- ▶ Agresiones.
- ▶ Riñas.
- ▶ Contagios por COVID-19.

Como toda actividad, si existen elementos no controlados y que pudieran alterar el normal funcionamiento del proceso, se requiere de medidas de control y esta no es una excepción y por ello se recomienda lo siguiente:

- ▶ Establecer la toma del pedido a través de plataforma, de ser factible.
- ▶ Definir correctamente el proceso, de manera intuitiva, e informar al cliente de cómo hacerlo.
- ▶ Definir las cartillas claramente evitando confusiones o malentendidos por interpretación.
- ▶ Establecer un espacio exclusivo para las personas que hacen pedidos presenciales.



- ▶ Instalar ordenadores de turno de pedido para evitar aglomeración.
- ▶ Habilitar y demarcar espacios con capacidad suficiente para el volumen de personas que puede estar en espera de ser atendidos.
- ▶ En todos los casos es conveniente que se establezca la forma de pago en línea, lo que no sólo evita los riesgos de accidentes, sino también los de contagios por COVID-19.
- ▶ Al momento de solicitar el pedido por app o plataforma web, se deben entregar al usuario las instrucciones acerca de la forma y lugar específico de entrega para asegurar el distanciamiento físico con el repartidor.
- ▶ Para las propinas que algunos clientes entregan a los recepcionistas, lo ideal es que ello no implique contacto con el efectivo, lo que hace recomendable que el local disponga de algún tipo de alcancía donde los voluntarios erogan su aporte.





2° Etapa, Preparación de los alimentos

El final de la etapa de pedido da inicio a la preparación de éste, para ello el restaurante o establecimiento de elaboración de alimentos preparados dispone su proceso para dar respuesta en forma correcta y oportuna a la solicitud de su cliente.

Es bueno recordar que lo más probable es que haya muchos pedidos en cola y de varios tipos de preparaciones, por lo tanto, en esta etapa existe una alta demanda cognitiva de parte de los administradores de los pedidos y también por parte de los manipuladores, lo que los obliga a estar muy concentrados en sus tareas, además que como se mencionara en el apartado del contexto, la mayoría de estos establecimientos ve el tiempo de entrega como una ventaja competitiva, por lo que tratan de optimizar los tiempos de cada tarea que conlleva despachar un pedido.

Ello lleva a considerar los principales peligros que se presentan en esta etapa, como son:

- ▶ Caídas al mismo nivel.
- ▶ Golpes contra objetos inmóviles.
- ▶ Contacto con energía eléctrica por fallas o mal uso de equipos.
- ▶ Contacto con superficies o elementos cortopunzantes.
- ▶ Contacto con superficies calientes o con llamas abiertas.
- ▶ Sobreesfuerzos.
- ▶ Estrés.
- ▶ Contagios por COVID-19.

Sin duda, si estos peligros no se controlan, se pueden manifestar y transformarse en accidente con impredecibles consecuencias, por ello es recomendable tomar las siguientes medidas:

- ▶ Mantener el orden y limpieza en los lugares de trabajo.
- ▶ Evitar derramar líquidos o productos al suelo y mantener los pisos secos.
- ▶ Caminar y no correr en las instalaciones.
- ▶ Realizar cortes sobre superficies estables.
- ▶ Verificar el buen estado de las ollas y utensilios.
- ▶ Utilizar artefactos eléctricos solo con las manos secas.
- ▶ Disponer de todos los implementos de seguridad y exigir su uso correcto.
- ▶ Frente a fallas eléctricas o fugas de gas, solicitar que personal autorizado realice los arreglos.
- ▶ Definir protocolos de comunicación y organizar correctamente la distribución de las tareas.
- ▶ Definir estándares para movilizar implementos pesados para evitar sobreesfuerzos.

Además de todo lo anterior, se deben implementar medidas de tipo transversal para el control de la contaminación de los alimentos y del contagio por COVID-19, tales como:

- ▶ El pedido debe estar correctamente sellado.
- ▶ Aislar y separar la zona de preparación de la de entrega.
- ▶ Debe haber una zona definida para depositar el producto sellado a entregar.
- ▶ Establecer distancia de al menos un metro de la zona de entrega.
- ▶ Aplicar todas las medidas de seguridad alimentaria, al manipular y preparar los alimentos, lavado frecuente de mano y sanitización de superficies en donde se prepara alimentos, así como utensilios y dispositivos que se usarán, repetir este procedimiento de manera periódica.
- ▶ Además, se debe implementar las medidas que señala la Autoridad Sanitaria para evitar el contagio por COVID-19.



3º Etapa, Espera en el local y recepción de los alimentos por parte del Rider



Mientras en las cocinas los administradores y manipuladores se esfuerzan por sacar los pedidos correctamente y a tiempo, en otro sector de las instalaciones se encuentran a la espera los Riders o repartidores, inevitablemente se produce interacción entre ellos, más aún, considerando que muchos locales no han dimensionado bien la demanda y por ende se agrupa mucha gente en dicho lugar. Esto conlleva a que se puedan manifestar al menos los siguientes peligros:

- ▶ Atropello.
- ▶ Atrapamiento, golpeado por o contra.
- ▶ Caída al mismo nivel.
- ▶ Agresiones.
- ▶ Riñas.
- ▶ Contagio por COVID-19, debido a la aglomeración.

Para controlar todos y cada uno de estos peligros, se le recomienda a la empresa implementar las siguientes medidas de control.

- ▶ Demarcar y señalizar estacionamientos exclusivos para sector Delivery (motocicletas, bicicletas y autos).
- ▶ Separar estacionamientos para clientes y/o trabajadores, de preferencia controlados.
- ▶ Delimitar a 10 km/h. las velocidades máximas al interior de las zonas de interacción.
- ▶ Reparar y nivelar pisos de las zonas de espera.
- ▶ Establecer áreas con capacidad suficiente para albergar a todos los que esperan.
- ▶ Informar a los clientes y Riders, los tiempos normales de espera, para evitar aglomeraciones.

Además de las medidas anteriores, para la mantención correcta de los alimentos y evitar cualquier tipo de contagio de ellos o de las personas, se recomienda lo siguiente:

- ▶ Demarcar en el piso las distancias de seguridad entre la zona de recogida y el primer repartidor, como repartidores en espera, las distancias mínimas deben ser de al menos 1 metro.
- ▶ Evitar el contacto físico al momento de recogida del pedido, los repartidores deben guardar al menos 1 metro de distancia de seguridad con el personal del restaurant.
- ▶ La entrega debe ser sin contacto.
- ▶ Higienizar el bolso del transporte antes de recibir el pedido y verificar que los alimentos están correctamente sellados.
- ▶ Usar mascarilla en todo momento cubriendo tu boca y nariz, lavar las manos con agua y jabón, o en su defecto limpiarlas con alcohol gel al 70% y mantener distancia física de al menos 1 metro.



4º Etapa, Transporte del pedido al cliente



La etapa de distribución de los productos, es aquella que reviste uno de los riesgos más críticos, debido a que el Rider debe interactuar con los usuarios de la vía, respetar las normas del tránsito, estar alerta al entorno, además de cumplir con el traslado del producto en un estado satisfactorio. El traslado se puede realizar de varias maneras, ya sea caminando, en transporte público, trasladándose en bicicleta, motocicleta o automóvil. Cada una de estas formas, implica la exposición a peligros en la vía pública que se deben tener en cuenta, a fin de cuidar la integridad física personal y de terceros, evitando la ocurrencia de accidentes para lograr la entrega del producto de manera segura y puntual al cliente.

De acuerdo con el análisis de accidentes de Seguridad Vial, independiente de la forma de trasladarse, algunas de las causas que en general ocasionan accidentes de tránsito son:

- ▶ Conducir sin estar atento a las condiciones del tránsito.
- ▶ Perder el control del vehículo.
- ▶ Conducir sin mantener una distancia razonable y prudente.
- ▶ Conducir en estado de ebriedad o bajo efectos de las drogas.
- ▶ Cambiar sorpresivamente de pista de circulación.
- ▶ Infringir señales del tránsito: disco pare, luz roja del semáforo, ceda el paso, entre otras.
- ▶ Como peatón, cruzar en lugares no habilitados y de forma sorpresiva.
- ▶ Conducir por sobre los límites de velocidad establecidos.
- ▶ Conducir sin considerar las condiciones climatológicas.
- ▶ No conducir a la defensiva.
- ▶ Conducir una motocicleta con una potencia mayor a tu capacidad como conductor.
- ▶ No utilizar la señalización manual para ciclistas.
- ▶ Zigzaguear entre vehículos en movimiento.





Para prevenir accidentes ligados a Seguridad Vial, les entregamos recomendaciones para tener en cuenta para cada una de las posibles formas de desplazarse al momento de realizar el traslado de los productos solicitados a través del Delivery.

Traslado del producto como peatón

- ▶ Planifique y determine la ruta más segura.
- ▶ Transite siempre por la vereda, nunca por la calle, disminuyendo así la posibilidad de ser atropellado.
- ▶ Camine, no corra. Especialmente al transitar por escaleras y al cruzar la calle.
- ▶ Mientras camine inspeccione la vía, en especial cuando existan trabajos o las calles estén en mal estado, evitando así caídas o resbalones.
- ▶ Evite transitar por lugares solitarios y oscuros.
- ▶ Transite sin joyas, no hable por celular y no mantenga otros elementos de valor a la vista, evitando así asaltos y robos.
- ▶ Evite transitar por vías donde se encuentren perros o jaurías.
- ▶ Cuando trabaje de noche use vestimenta clara, en lo posible reflectante.
- ▶ Recuerde nunca cruzar entre vehículos detenidos.
- ▶ Cuando vaya a atravesar la calle en un paso habilitado nunca suponga que tiene derecho de paso, especialmente cuando el pavimento esta mojado, pues sus pasos serán más lentos y para los vehículos será más difícil frenar.
- ▶ Cruce en sitios habilitados. De no existir, cruce en las esquinas, mirando los semáforos y empleando las líneas peatonales, asegúrese que los vehículos se detengan antes de cruzar.
- ▶ Espere locomoción colectiva solo en paraderos habilitados.
- ▶ Suba o descienda de la locomoción colectiva cuando ésta se encuentre totalmente detenida.
- ▶ Cuide el producto para evitar que sufra deterioro.
- ▶ Haga uso de calzado cómodo y adecuado a la vía y condiciones climáticas del momento.
- ▶ Manténgase atento a las condiciones del tránsito y su entorno mientras camina, no se distraiga por el uso de celular o audífonos con música a alto volumen.
- ▶ Evite llevar consigo grandes cantidades de dinero, procurando guardar lo que porte dividido en distintos bolsillos o compartimentos
- ▶ En caso de viajar en locomoción colectiva, evite sentarse en los últimos asientos o lugares poco visibles.



Traslado del producto en automóvil

- ▶ Planifique y determine la ruta más segura.
- ▶ Verifique diariamente las condiciones del vehículo y asegúrese de contar con las mantenciones al día.
- ▶ Utilice siempre el cinturón de seguridad.
- ▶ Conduzca a la defensiva respetando todas las normas del tránsito.
- ▶ Conduzca a una velocidad razonable y prudente que le permita tener el control total del vehículo.
- ▶ Utilice los espejos retrovisores asegurando una correcta disposición, disminuyendo los puntos ciegos.
- ▶ Conduzca en condiciones físicas y psíquicas que permitan mantener atención a las condiciones y responder rápidamente ante un imprevisto o emergencia.
- ▶ No beba ni consuma drogas si va a conducir. Recuerde que éstas son incompatibles con la conducción.
- ▶ Verifique que el vehículo cuente con su permiso de circulación, seguro y revisión técnica al día.
- ▶ Para conducir, debe contar con su licencia al día y clase B.
- ▶ Cuide el producto para evitar que sufra deterioro.
- ▶ No utilice elementos distractores mientras conduce, tales como: celular, reproductor de música u otros





Traslado del producto en motocicleta

- ▶ Planifique y determine la ruta más segura.
- ▶ Utilice los elementos de protección personal como: Casco certificado, Protección ocular, la que puede consistir en anteojos o parte integral del casco (visera), Guantes de material resistente al roce que cubran las manos completas, incluyendo los dedos.
- ▶ Calzado cerrado que cubra el pie, preferentemente con planta antideslizante.
- ▶ Ropa que cubra totalmente piernas y brazos, preferentemente de material resistente al roce.
- ▶ Protección adicional: Calzado largo y cerrado, que cubra el tobillo. Rodilleras.
- ▶ Protección lumbar.
- ▶ Conduzca en condiciones físicas y psíquicas que permitan mantener atención a las condiciones y responder rápidamente ante un imprevisto o emergencia.
- ▶ No beba ni consuma drogas si va a conducir. Recuerde que éstas son incompatibles con la conducción.
- ▶ Conduzca siempre a velocidad razonable y prudente, adaptándose a las condiciones del entorno.
- ▶ Asegúrese del buen mantenimiento general de la motocicleta.
- ▶ Evite conducir en condiciones climáticas adversas.
- ▶ Al conducir, mantenga las dos manos en el manillar.
- ▶ Utilice cintas reflectantes normadas y luces encendidas, aunque sea de día.
- ▶ Respete las normas del tránsito, señalizaciones, demarcaciones y derecho preferente de otros vehículos y peatones.
- ▶ Cuide de no formar parte de un punto ciego de los otros conductores, recuerde que si éste desea virar no lo verá, corriendo el riesgo de ser colisionado por el costado.
- ▶ No conduzca entre dos líneas de vehículos, ya que éstos pueden moverse repentinamente colisionándolo.
- ▶ Coloque los paquetes en el compartimento especialmente diseñado para ello y sujete firmemente a la parrilla de la moto.
- ▶ Verifique que su motocicleta cuente con su permiso de circulación, seguro y revisión técnica al día.
- ▶ Para conducir, debe contar con su licencia al día y clase C.
- ▶ Cuide el producto para evitar que sufra deterioro.
- ▶ No utilice elementos distractores mientras conduce, tales como: celular, reproductor de música u otros.



Traslado del producto en bicicleta

- ▶ Planifique y determine la ruta más segura.
 - ▶ Verifique el buen estado de la bicicleta diariamente.
 - ▶ La bicicleta debe contar con un foco delantero que proyecte luz frontal y una luz trasera de color rojo fija.
 - ▶ Utilice todos los elementos de protección personal requeridos: casco, lentes, guantes, chaleco y ropa reflectante. Adicionalmente, recomendamos: coderas y rodilleras.
 - ▶ Es obligatorio contar con huinchas reflectantes en los bordes anteriores y posteriores de cada pedal y en las horquillas delantera y trasera.
 - ▶ Observe bien las vías por donde transita a fin de evitar baches, pisos resbaladizos u otros que puedan ocasionarle la pérdida de equilibrio.
 - ▶ No utilice elementos distractores mientras conduce, tales como: celular, reproductor de música u otros.
 - ▶ Cruce la calle por las esquinas, verificando a ambos lados que no haya vehículos, personas o animales. En su defecto, espere la luz verde del semáforo.
 - ▶ Cumpla todas las señales del tránsito.
- ▶ Debe mantener un aparato sonoro que sólo podrá emitir sonidos monocordes de intensidad moderada.
 - ▶ No deberá tomarse de otros vehículos en movimiento.
 - ▶ Circule a una velocidad moderada.
 - ▶ Conserve una distancia de seguridad con los demás vehículos.
 - ▶ Ceda el paso a peatones cuando corresponda.
 - ▶ Disminuya la velocidad en las curvas.
 - ▶ En caso de existir vías o pistas exclusivas para el tránsito de bicicletas o similares, deberán obligadamente transitar por ellas.
 - ▶ Evite cambiar constantemente de pista.
 - ▶ Evite colocarse detrás de otros vehículos para protegerse del viento.
 - ▶ Utilice las señales universales del ciclista para comunicarse con el resto de los usuarios de la vía.
 - ▶ Cuide el producto para evitar que sufra deterioro.

Además, durante el desempeño de su trabajo existen otras consideraciones a tener en cuenta, como es el conducir bajo condiciones climáticas adversas, exposición a robos y asaltos, y al ataque de animales, especialmente de perros.





Conducir bajo condiciones climáticas adversas

- ▶ Aumente la distancia con el vehículo que lo antecede.
- ▶ Disminuya la velocidad.
- ▶ Mantenga encendida sus luces bajas y focos neblineros (niebla, neblina, humo y camanchaca).
- ▶ Recuerde no adelantar a otros vehículos si la falta de visibilidad le impide ver bien hacia adelante.
- ▶ Evite paradas y detenciones en la calzada.
- ▶ Conduzca lentamente, sin movimientos bruscos ni cambios de marcha repentinos.
- ▶ Suba y descienda las pendientes suavemente.
- ▶ Si queda en “panne”, idealmente hágalo al costado derecho de la vía, señalice adecuadamente, hágase visible, retírese del vehículo y acérquese a los sistemas de comunicación (S.O.S) si existiesen o llame por teléfono a emergencias. Además, recuerde siempre utilizar el chaleco reflectante, ya que su uso es obligatorio en las vías.

Robos o asaltos

Si usted sufre esta situación no se resista, el hacerlo puede volver más violento al asaltante, hiriéndolo o lesionándolo gravemente con tal de conseguir su propósito.

Para reducir la exposición a robo o asalto hacia los repartidores de Delivery, indistintamente de la forma que se traslade, le recomendamos las siguientes medidas preventivas:

- ▶ Camine por sitios iluminados y transitados.
- ▶ Protéjase, lleve lo justo y necesario, especialmente en turnos de noche y de madrugada.
- ▶ Evite exponerse, sea discreto con sus bienes materiales.
- ▶ Si viaja en locomoción colectiva, evite sentarse en los últimos asientos.
- ▶ Evite contar dinero en la calle.
- ▶ Evite transitar cercano a las paredes, las esquinas o puertas, éstas pueden ser refugio de asaltantes.
- ▶ Si alguien le detiene para realizar alguna consulta, respóndale de una distancia razonable.
- ▶ Si no hará uso de su vehículo, motocicleta o bicicleta, no lo deje funcionando, apague el motor y asegúrelo con llave, según corresponda.
- ▶ En caso de ser asaltado, no resistirse. Observar y memorizar el máximo de detalles físicos de los delincuentes, su modo de actuar, expresarse, vestimentas y otros, para luego realizar la denuncia correspondiente a Carabineros.

Ataque de animales

La presencia de animales, especialmente perros en las vías por las que transita pueden presentar un riesgo de accidente adicional para aquellos trabajadores de Delivery que realizan su trabajo, indistintamente de cómo se trasladen. Ante esta situación, considere:

- ▶ Evite transitar por lugares donde detecte o sepa que existen jaurías, ya que los perros al estar en grupo se vuelven más peligrosos.
- ▶ No se acerque a un perro que sea desconocido o se encuentre amarrado, aunque no se encuentre ladrando.
- ▶ Nunca mire fijamente a los ojos a un perro, ello es signo de desafío para él pudiendo reaccionar agresivamente.
- ▶ Nunca molesta a un perro que se encuentre tras una reja, ya que éste en la primera oportunidad que tenga lo puede agredir.
- ▶ No arranque de un perro, ello lo motivará a seguirlo y morderlo, ya que despierta su instinto de caza.



5° Etapa, Entrega al cliente.

El rol del Delivery es clave para asegurar la llegada de alimentos a los clientes que así lo demandan. Esta etapa corona el término del flujo descrito, en el que se da la interacción entre el cliente y el restaurant a través de un tercero que es el repartidor o Rider, el que materializa el proceso de entrega. Dicho proceso debe ser ejecutado idealmente con altos estándares de calidad en el producto y servicio, entiéndase como tal el estado del producto en un tiempo razonable de entrega, sin accidentes ni contagios por COVID-19.

En esta etapa esta expuesto a los siguientes peligros:

- ▶ Riñas o agresiones
- ▶ Robos o asaltos
- ▶ Ataque de Animales
- ▶ Contagios por COVID-19.

Para los peligros de riñas o agresiones, robos o asaltos y ataque de animales, le sugerimos seguir las mismas recomendaciones del capítulo anterior.

Para controlar los peligros en esta etapa, le dejamos los siguientes consejos:

- ▶ Sea amable, respetuoso y cuidadoso con el producto y el cliente.
- ▶ Respete las normas del lugar en donde realice la entrega (condominios, edificios, empresas, etc.).
- ▶ No se exalte ante alguna queja y escuche al cliente para dar una solución que esté a su alcance.
- ▶ Estacione correctamente su vehículo o medio de transporte.
- ▶ Al descender del vehículo recuerde el uso obligatorio de mascarilla, cubra nariz y boca, no debe quedar espacios libres entre la mascarilla y sus mejillas.

- ▶ Realice cambio de mascarilla cada vez que note que esta se encuentre mojada o húmeda. Deséchela correctamente.
- ▶ El pago debe ser realizado idealmente por métodos en línea (transferencia, pagos directos a la aplicación, entre otros).
- ▶ No debe tener contacto físico con el cliente.
- ▶ Lave sus manos o utilice alcohol gel al 70%, antes y después de realizar la entrega.
- ▶ Higienice periódicamente su medio de transporte particular.
- ▶ Si manipula dinero en efectivo (pagos o propina), tenga un bolsillo o accesorio específico para ello.
- ▶ Si el pago es con tarjeta, higienice la máquina de pago antes y después de cada transacción.
- ▶ Si el cliente por inconformidad del producto le solicita el retorno: higienice sus manos, así como también la bolsa que contendrá el producto a devolución antes de guardarlo.

Lo descrito en esta guía tiene por sentido aportar a la industria, para que todo el ciclo de Delivery sea más eficiente en todas sus etapas, y que tanto los negocios como las personas que participan en cada fase, se sientan beneficiados con la inclusión de medidas preventivas, que les permita el control de los peligros, previniendo accidentes laborales que terminen dañando el proceso y peor aún, lesionando a las personas. En conjunto a lo anterior, dar recomendaciones para la prevención de contagios por COVID-19 y aportar en el corte de la cadena de transmisión para salvaguardar la salud personal y colectiva del país.

Mutual de Seguridad invita a todas las empresas, trabajadores e independientes que forman parte del Delivery a implementar correctamente todas las medidas preventivas en todas y cada una de las etapas para así mejorar los contextos laborales y contribuir de esa forma a mejorar la cultura preventiva.



7. BIBLIOGRAFÍA



- ▶ Resolución N°644 exenta, de 14.07.2021, del Ministerio de Salud (DO 15.07.2021). Dispone Medidas Sanitarias Que Indica Por Brote De COVID-19 y Establece Nuevo Plan “Paso a Paso”.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1162728>
- ▶ Ley N°18.290 Ley de Tránsito (DO 07.11.2009)
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=29708>
- ▶ Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 para prestadores de servicios en empresas de correos y despacho a domicilio (08.02.2021).
https://s3.amazonaws.com/gobcl-prod/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/protocolo-correos-y-despachos-a-domicilio-v3.pdf
- ▶ Actualización Plan Paso a Paso julio 2021
https://s3.amazonaws.com/gobcl-prod/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/actualizacion_Paso_a_Paso.pdf





ANEXO

Señalizaciones de Seguridad Delivery



a. Acceso Clientes



b. Acceso Delivery



c. Zona de Retiro



d. Zona Espera Delivery



e. Zona Espera Clientes



f. Zona Estacionamiento Delivery





Guía del

Delivery Seguro



Buenas Prácticas para los actores
que participan del proceso de
retiro y distribución de encargos.

Achigã
asociación chilena de gastronomía

MUTUAL
de seguridad
somos CChC®