



*Instructivo para*  
**SERVICIOS ENTREGA A DOMICILIO**  
**(DELIVERY)**

Documento actualizado el 1.5.2020

Este instructivo debe ir acompañado del Protocolo General para Entornos Laborales



## Instructivo para Servicios de Entrega a Domicilio (Delivery)

### Medidas preventivas

#### Para el responsable del local que utiliza el servicio de delivery

- Aplicar un filtro a la entrada de cada turno para todas los trabajadores, como control de temperatura y preguntas generales sobre síntomas del Covid-19.
- Indicar el retorno al hogar de toda persona con temperatura elevada ( $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ ) instando a quedarse en su casa y a seguir todas las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Si la persona afectada es un trabajador notificar al encargado del equipo de respuesta para seguimiento del caso (ver Protocolo General para Entornos Laborales).
- Controlar el lavado de manos y el uso de mascarillas antes del ingreso al centro laboral.
- Evitar en el saludo dar la mano, abrazar o besar.
- Adecuar un espacio con lavamanos para el personal de delivery, si se instala más de un lavamanos ubicar a 2 metros de distancia cada uno.
- Realizar limpieza y desinfección constante de las superficies del área del personal de delivery. Desinfectar con hipoclorito de sodio al 5%-6% (en 1 litro de agua agregar 3 cucharadas soperas de hipoclorito de sodio al 5-6%) Si es alcohol al 70% se utiliza directamente. Si es alcohol al 96% (Mezclar 2 vasos de agua hervida y enfriada con 1 litro de alcohol al 96%).
- Ventilar el lugar de espera del personal que realiza el servicio de delivery.
- Proveer de insumos al personal para la desinfección individual, del vehículo y el portabulto después de cada entrega.
- Asegurar la higiene en el envasado de todos los productos que van a ser entregados con el servicio de delivery.
- Reforzar la precaución en la preparación de los pedidos, sobre todo de alimentos, incluyendo el sellado en el empaque, a fin de garantizar que nadie manipule los paquetes una vez que salen de las cocinas, con el fin de que llegue al cliente libre de contaminación.
- Se recomienda eliminar el requerimiento de la firma que constata que el paquete fue entregado, con el objetivo de evitar posibles contagios a través de papeles o bolígrafos.
- En lo posible, utilizar las plataformas web, aplicaciones telefónicas, llamadas telefónicas para la recepción de pedidos.
- Fomentar el uso de delivery sin costo, a fin de incentivar el uso del mismo y apoyar la recomendación sanitaria de evitar aglomeraciones.
- Incentivar el uso de tarjetas o pago online.
- Enviar la factura dentro de un envoltorio de plástico cerrado para evitar el riesgo de contaminación.
- Ante la presencia de síntomas de Covid-19 en el personal de delivery, se solicita a la persona afectada que regrese a su casa y que llame al 154 para recibir información y tratamiento.

#### Para el personal que realiza el servicio de delivery

- Al inicio y término de cada entrega de delivery realizar la desinfección de los calzados. Desinfectar con hipoclorito de sodio al 5%-6% (en 1 litro de agua agregar 3 cucharadas soperas de hipoclorito de sodio al 5-6%) Si es alcohol al 70% se utiliza directamente. Si



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**



Ministerio de  
**TRABAJO, EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL**



Ministerio de  
**INDUSTRIA  
Y COMERCIO**

**GOBIERNO  
NACIONAL**



## Instructivo para Servicios de Entrega a Domicilio (Delivery)

- es alcohol al 96% (Mezclar 2 vasos de agua hervida y enfriada con 1 litro de alcohol al 96%). Contar con un dispensador.
- Lavado de manos con agua y jabón. Secar las manos y cerrar la canilla con papel desechable, si no se cuenta con papel desechable cerrar la canilla con el codo. Si no se dispone de lavamanos utilizar alcohol al 70%, al inicio y término de cada entrega de delivery.
  - Usar mascarilla (que cubra nariz y boca) sobre todo en lugares cerrados y donde no se pueda asegurar el distanciamiento físico. Asegurarse de utilizar la mascarilla correctamente y desecharla de manera apropiada. Al retirarla debe ser manipulada de los sujetadores del costado con movimiento de atrás para adelante. La mascarilla no debe tocarse ni manipularse durante el uso. Si la misma se moja o humedece, debe ser cambiada de inmediato.
  - Evitar en el saludo dar la mano, abrazar o besar.
  - Mantener distanciamiento físico de 2 metros entre el personal de delivery y del local y entre el personal de delivery y el cliente.
  - Realizar la entrega de delivery sin contacto, el personal de delivery deja el pedido en la puerta, se aleja 2 metros y espera a que el cliente salga a recogerlo, así se evita el contacto directo.
  - Si la entrega se realiza a un cliente que vive en un departamento es mejor solicitar al cliente bajar a buscar el pedido, incluso si fuera uno abundante como el del supermercado, así se evita utilizar el ascensor.
  - Si el pago se realiza con dinero o tarjeta, lavar las manos con alcohol al 70% después de haber realizado la operación.
  - Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos no higienizadas.
  - No compartir el mate, tereré, tazas, vasos u otros utensilios.
  - Limpiar y desinfectar el vehículo y el portabulto después de cada entrega.
  - Desinfectar con alcohol al 70% los vehículos de la empresa que sean compartidos entre los diferentes turnos.
  - Lavar y desinfectar diariamente el uniforme o la ropa de trabajo con agua y jabón a una temperatura de 40-60°C. Si no existe posibilidad de realizar el lavado de manera mecánica, se puede remojar la ropa con agua caliente y jabón antes de lavarla a mano.
  - Ante la presencia de síntomas de Covid-19 no acudir al lugar de trabajo, comunicarse al 154 y al responsable del local.

### Para el cliente que recibe el pedido de delivery

- En lo posible, utilizar las plataformas web, aplicaciones telefónicas, llamadas telefónicas para la solicitud de pedidos.
- Realizar distanciamiento físico de 2 metros con el personal de delivery.
- Al realizar un pedido aclarar si el mismo se dejará en la puerta o en la portería, a fin de disminuir el contacto personal.
- No tocarse la cara después de haber recibido el paquete.
- Lavarse las manos tres veces al recibir un pedido: apenas recibido el paquete, después de abrirlo y desinfectarlo y después de limpiar la superficie sobre la que se apoyó el paquete.
- Desinfectar la superficie de todos los paquetes: envases de plástico, cajas de cartón, latas, entre otros productos, desinfectar con un trapo húmedo con hipoclorito de sodio al 5%-6% (en 1 litro de agua agregar 3 cucharadas soperas de hipoclorito de





## *Instructivo para* Servicios de Entrega a Domicilio (Delivery)

- sodio al 5-6%) Si es alcohol al 70% se utiliza directamente. Si es alcohol al 96% (Mezclar 2 vasos de agua hervida y enfriada con 1 litro de alcohol al 96%).
- Limpiar y desinfectar el lugar donde fue apoyado el paquete (pisos, muebles, etc.), primero con detergente y luego con hipoclorito de sodio al 5%-6% (en 1 litro de agua agregar 3 cucharadas soperas de hipoclorito de sodio al 5-6%) Si es alcohol al 70% se utiliza directamente. Si es alcohol al 96% (Mezclar 2 vasos de agua hervida y enfriada con 1 litro de alcohol al 96%).
  - Desechar en los basureros todas las bolsas o paquetes que cubrieron el producto. No reutilizarlos.
  - Estas acciones se aplican a cualquier pedido, desde un libro hasta un plato de comida.
  - En lo posible, realizar el pago con el uso de tarjetas o pago online.





Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**



Ministerio de  
**TRABAJO, EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL**



Ministerio de  
**INDUSTRIA  
Y COMERCIO**

**GOBIERNO  
NACIONAL**