

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
TIENDAS DE GRUPO TELEPIZZA
CORONAVIRUS (COVID-19)

GRUPO
TELEPIZZA

telepizza  Pizza Hut  Jeno's
pizza APACHE

ÍNDICE

1.RECOMENDACIONES Y MEDIDAS PREVENTIVAS.....	3
2. NUEVO PROTOCOLO DE REPARTO CERO CONTACTO.....	5
3.ESQUEMA DE ACTUACIÓN EN LAS TIENDAS DE GRUPO TELEPIZZA.....	11
4.INFORMACIÓN COLECTIVOS VULNERABLES.....	15

1. RECOMENDACIONES Y MEDIDAS PREVENTIVAS

1.1. ¿Qué puedo hacer para protegerme?

- Higiene de manos frecuente mediante;
 - Lavado con agua y jabón desinfectante viricida.
 - Lavado con agua y jabón y posteriormente con alguna solución hidroalcohólica.
- Evitar el contacto estrecho con personas que muestren signos de afección respiratoria, como tos o estornudos y mantener una distancia de un metro aproximadamente con las personas con síntomas de infección respiratoria aguda.
- Se recomienda extremar las medidas de limpieza en superficies (mesas, teléfonos, picaportes...) Llevar a cabo limpieza de superficies del centro de trabajo con un producto bactericida, fungicida y viricida de amplio espectro homologado que cumpla al menos las normas UNE – EN 14476, 13697 y 1276. **(Ver Anexo 2)**
- Aumentar la frecuencia de limpieza de la ropa de trabajo y equipos de protección personal, especialmente aquellos susceptible de contener secreciones como guantes, sudadera, cascos de moto **(Ver Anexo 3)**
- No compartir equipos de protección personal y ropa de trabajo, especialmente aquella que pudiera entrar en contacto con secreciones, como guantes, sudadera, cascos de moto...

GRUPO TELEPIZZA



- Aumentar la frecuencia de ventilación y renovación del aire de las estancias.
- No hay que tomar precauciones especiales con los animales en España, ni con los alimentos, para evitar esta infección.
- En caso de infección respiratoria cubrirse la boca y la nariz cuando se tosa o estornude con pañuelos desechables y lavarse las manos posteriormente.
- Proceder a informar mediante cartelería de buenas prácticas en los establecimientos, para mantener a los trabajadores informados (Contactar con prevencioncovid19@telepizza.com para recibir el material oficial).
- Hay que recordar que estas medidas, además, protegen frente a enfermedades frecuentes como la gripe.

2. NUEVO PROTOCOLO DE REPARTO 'CONTACTO CERO'

Se establece un nuevo protocolo que asegura el menor riesgo posible de contagio de Covid-19, tanto para empleados como para clientes. El siguiente procedimiento debe ser respetado y puesto en marcha en todas las tiendas que realicen delivery.

2.1. Comienzo de la jornada laboral:

- En la medida de lo posible se medirá la temperatura a todos los empleados y se anotará en un registro de temperatura. Si la temperatura del trabajador es superior a 37°C deberá avisar a su superior inmediato y no podrá trabajar.
- En la medida de lo posible se dispondrá en la entrada del personal, de gel hidroalcohólico para la desinfección de manos, antes del acceso a la tienda.

2.1.1. Cambio de ropa:

- **REPARTIDORES:** en la medida de lo posible, se cambiarán y utilizarán como vestuarios los aseos del público, que serán de uso exclusivo para ellos. Sus objetos personales se deben guardar en una bolsa y permanecerán en el aseo de público.
- **RESTO DEL PERSONAL:** se cambiarán en los vestuarios como habitualmente y los objetos personales se guardarán en una bolsa dentro de las taquillas de los vestuarios.

Se procederá al lavado de manos con agua y jabón antes de salir del vestuario o aseo del público. Se puede completar el procedimiento con solución hidroalcohólica si se dispone de ella.

2.2. Medidas higiénicas en tienda:

- Precintar las cajas de pizzas y complementos con una pegatina de complementos (no se deben utilizar la de productos sin gluten).
- Tickets, cupones y cualquier material publicitario no se deben situar en la ranura de la caja.

GRUPO TELEPIZZA



- En la zona de la cocina solo puede entrar el personal que elabora el producto.
- En la zona de público, en la medida de lo posible, se debe acotar un área de espera y entrega para los repartidores. Esta área debe estar separada de la barra y de las cocinas abiertas por al menos 2 metros. Esta área será señalada con un cartel “zona exclusiva de reparto”. El pedido lo depositará el personal de cocina sobre una mesa exclusiva para este fin, nunca sobre la barra.
- Los repartidores no pueden entrar a la cocina. No realizarán ningún tipo de elaboración de alimentos, solo llevarán el pedido al cliente.
- Se tendrá que desinfectar con desinfectante viricidas de superficies la cocina, al inicio y final de cada turno, así como las zonas de contacto habituales cada media hora en hora punta.
- El agregador no podrá entrar en las instalaciones. Permanecerá en la puerta de la calle. Su pedido se lo entregará uno de nuestros repartidores.
- Proteger con film plástico transparente la totalidad del datáfono (dejando la abertura para la salida del comprobante), para facilitar su limpieza cada vez que se utilice.
- El repartidor deberá lavarse las manos antes y después de cada reparto en el local.
- Además, se realizará higiene de manos antes de colocarse el equipo de protección individual y después de su retirada.
- Todos los guantes de un solo uso, cajas utilizadas para reparto, etc. deberán ser desechadas en un cubo de basura con bolsa, tapa y pedal exclusivo. Al retirar la bolsa esta deberá estar bien cerrada.

2.3. Turnos sin contacto:

- En la medida de lo posible, no mezclar personal de diferentes turnos.

2.4. Pago del cliente:

- Pago preferiblemente a través de la app o web. No se admite efectivo.
- Pago mediante datáfono: para los importes superiores a 20€, se informará al cliente que, para que no tenga que teclear el PIN de la tarjeta, dividiremos los pagos en 2 o más cantidades si fuese necesario, para poder mantener el Contacto Cero. El datáfono debe ser desinfectado antes de cada entrega y si la tarjeta del cliente no es contactless, justo después de que el motorista teclee el importe y se lo facilite al cliente para teclear el importe (observación: encima de la caja vacía, nunca en mano).

2.5. Entrega del pedido en MOTO:

Preparación del repartidor

- Lavado de manos y desinfectante antes y después de cada reparto.
- El repartidor deberá coger:
 - Una caja vacía para poder entregar el pedido.
 - Si el pago es con datáfono: papel desechable y un bote de desinfectante (guardados en una bolsa hermética).
- Durante la entrega, el repartidor no se quitará el casco, ni se subirá la visera.
- Se debe cambiar los guantes de reparto por guantes azules nuevos, los cuales se desecharán al finalizar cada reparto.
- Después del reparto se debe realizar la limpieza de:
 - La bolsa térmica
 - Cajón y manillar de la moto.
 - Mangas del chubasquero.

2.5.1. Entrega del pedido en la calle:

- Se le ofrece al cliente la opción de entrega en la calle. Para ésta el cliente debe informar de esta solicitud al hacer su pedido online. El repartidor informa al cliente que ha llegado llamando al timbre/telefonillo.
- El pedido y el ticket se depositarán sobre el cajón de la moto, poniendo una caja vacía entre el pedido y el cajón. El repartidor se alejará 2 metros de distancia y el cliente recogerá el pedido en el cajón de la moto.
- **PAGO CON DATÁFONO:** se dejará el datáfono al lado del pedido para que el cliente proceda al pago. Después de terminar la transacción con el datáfono, se indicará al cliente que se aleje 2 metros para que el repartidor saque el pedido y lo deje sobre el cajón de la moto, poniendo una caja vacía entre ambos y el comprobante (en caso de que el cliente lo haya solicitado).

2.5.2. Entrega al cliente en el domicilio:

GRUPO TELEPIZZA



- El repartidor informa al cliente que ha llegado llamando al timbre/telefonillo.
- El pedido se colocará sobre una caja vacía (para evitar que los productos toquen el suelo), frente a la puerta del cliente.
- Inmediatamente el repartidor se alejará a una distancia mínima de 2 metros y esperará a que el cliente recoja el producto.
- Una vez que el cliente haya recogido el producto y se haya marchado, el repartidor recogerá la caja vacía.
- **PAGO CON DATÁFONO:** se dejará el datáfono sobre la caja vacía al lado del pedido del cliente. Después de terminar la transacción con el datáfono, se indicará al cliente que entorne la puerta para que el repartidor deje el comprobante sobre la caja vacía (en caso de que el cliente lo haya solicitado). Una vez que el cliente haya recogido el producto y se haya marchado, el repartidor recogerá la caja vacía.

2.6. Entrega del pedido en COCHE

Preparación del repartidor

- Lavado de manos y desinfectante antes y después de cada reparto.
- El repartidor deberá coger:
 - Una caja vacía para poder entregar el pedido.
 - El cajón de moto o receptáculo exclusivo para alimentos, donde se guardará el pedido durante el reparto.
 - El maletero del vehículo sobre el que se sitúe el cajón de moto/receptáculo, deberá estar limpio, vacío y protegido con un protector/cubierta plástica desechable que se deberá descartar al final de cada turno.
 - Si el pago es con datáfono, papel desechable y un bote de desinfectante (guardados en una bolsa hermética).
- Durante la entrega, el repartidor no se quitará el casco, ni se subirá la visera.
- Se debe cambiar los guantes de reparto por guantes azules nuevos, los cuales se desecharán al finalizar cada reparto.
- Después del reparto se debe realizar la limpieza de:
 - La bolsa térmica
 - Cajón o receptáculo
 - Asiento, volante, marchas y mandos del vehículo. Puntos de apertura y de alto contacto del coche.
 - Mangas del chubasquero si lo llevara.

2.6.1. Entrega del pedido en la calle:

- Se le ofrece al cliente la opción de entrega en la calle. Para ésta el cliente debe informar de esta solicitud al hacer su pedido online. El repartidor informa al cliente que ha llegado llamando al timbre/telefonillo.
- La bolsa térmica con el pedido y el ticket se sacarán del cajón de moto/receptáculo y se situará sobre el coche, colocando una caja vacía entre ambos.
- El repartidor se alejará 2 metros de distancia y el cliente recogerá el pedido.
- **PAGO CON DATÁFONO:** se dejará el datáfono al lado del pedido para que el cliente proceda al pago. Después de terminar la transacción con el datáfono, Si el cliente solicita el comprobante, se le indicará que se aleje 2 metros para que el repartidor lo saque y lo deje sobre el vehículo.

2.6.2. Entrega al cliente en el domicilio:

- El repartidor informa al cliente que ha llegado llamando al timbre/telefonillo.
- El pedido se colocará sobre una caja vacía (para evitar que los productos toquen el suelo), frente al portal del cliente.
- Inmediatamente el repartidor se alejará a una distancia mínima de 2 metros y esperará a que el cliente recoja el producto.
- Una vez que el cliente haya recogido el producto y se haya marchado, el repartidor recogerá la caja vacía.
- **PAGO CON DATÁFONO:** se dejará el datáfono sobre la caja vacía al lado del pedido del cliente. Después de terminar la transacción con el datáfono, se indicará al cliente que entorne la puerta para que el repartidor deje el comprobante sobre la caja vacía (en caso de que el cliente lo haya solicitado). Una vez que el cliente haya recogido el producto y se haya marchado, el repartidor recogerá la caja vacía.

2.7. Salida y cierre

- En la medida de lo posible se medirá la temperatura a todos los empleados y se anotará en un registro de temperatura. Si la temperatura del trabajador es superior a 37°C deberá avisar a su superior inmediato.
- Se desinfectarán (con desinfectante viricida de superficies) las taquillas y zonas comunes, en el momento del cierre (**ver Anexo 3**).

GRUPO TELEPIZZA



- Se desinfectarán (con desinfectante viricida de superficies) los cascos utilizados al finalizar cada turno (**ver Anexo 3**). Los cascos deben ser de uso personal e intransferible.
- Se desinfectará la ropa de reparto (VER PLAN DE HIGIENE DE ZONA DE REPARTO).
- Cada trabajador, al finalizar el turno, se debe llevar a casa el uniforme para lavarlo a la temperatura máxima indicada en el etiquetado de la prenda.
- Cada trabajador debe realizar un lavado de manos antes de salir.

3. ESQUEMA DE ACTUACIÓN EN LAS TIENDAS DE GRUPO TELEPIZZA

ESCENARIO 1	EMPLEADO	SUPERIOR JERÁRQUICO
TRABAJADORES SIN SÍNTOMAS QUE CONVIVAN CON UNA PERSONA CON DIAGNÓSTICO DE COVID19.	<ul style="list-style-type: none"> Informar al superior inmediato de la situación. Debe acudir a Servicio Público de Salud (SPS) para obtener una baja médica y comenzar un aislamiento domiciliario. Seguir recomendaciones de autoridades sanitarias sobre aislamiento domiciliario del Ministerio de Sanidad, que incluye: medidas de limpieza en el hogar, medidas para prevenir el contagio e indumentaria necesaria para aquello. (Ver Anexo 5) 	<ul style="list-style-type: none"> Informar a prevencioncovid19@telepizza.com . Realizar el seguimiento correspondiente de su sintomatología durante 14 días. Verificar que se lleva a cabo la limpieza habitual de superficies del centro de trabajo (alimentarias y no alimentarias) con un producto bactericida, fungicida y viricida de amplio espectro homologado que cumpla al menos las normas UNE – EN 14476, 13697 y 1276. (Ver productos homologado por dpto. de Calidad en Anexo 2). Prestar especial atención a los puntos de contacto de uso habitual.

GRUPO TELEPIZZA



ESCENARIO 2	EMPLEADO	SUPERIOR JERÁRQUICO
<p>TRABAJADORES SIN SÍNTOMAS QUE HAYAN VISITADO ZONAS DE RIESGO O HAYAN ESTADO EN CONTACTO CON UN CASO CONFIRMADO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a su regreso al superior inmediato de las ciudades del trayecto o de cualquier situación de riesgo conocida. • Si tiene un buen estado de salud y permanece asintomático puede realizar su vida habitual (familiar, laboral, ocio). • Vigilar su estado de salud durante los 14 días siguientes a su salida de la zona de riesgo y comunicar cualquier alteración, tanto al superior jerárquico como a las autoridades sanitarias, servicio público de salud (Ver contactos en Anexo 1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el seguimiento correspondiente de su sintomatología durante 14 días. • Verificar que se lleva a cabo la limpieza habitual de superficies del centro de trabajo (alimentarias y no alimentarias) con un producto bactericida, fungicida y viricida de amplio espectro homologado que cumpla al menos las normas UNE – EN 14476, 13697 y 1276. (Ver productos homologado por dpto. de Calidad en Anexo 2). Prestar especial atención a los puntos de contacto de uso habitual.

ESCENARIO 3	EMPLEADO	SUPERIOR JERÁRQUICO
<p style="text-align: center;">TRABAJADORES CON SINTOMAS DE INFECCIÓN RESPIRATORIA, SIN CONFIRMACION DE CORONAVIRUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notificar mediante llamada telefónica este hecho al responsable jerárquico y a las Autoridades Sanitarias (Ver contactos en Anexo 1) estableciéndose, si procede, el aislamiento recomendado por las autoridades sanitarias, así como las pruebas oportunas para su confirmación. • Mantener una buena higiene de manos e higiene respiratoria: <ol style="list-style-type: none"> 1. Taparse la boca y nariz al toser o estornudar con pañuelos desechables. 2. Lavarse las manos después del contacto con las secreciones respiratorias y con frecuencia con agua y jabón bactericida/viricida (normas UNE 14476, 13727, 1276) durante al menos 30 segundos (ver productos homologado por dpto. de Calidad en Anexo 2). Si no tuviese disponible jabón viricida se deberá usar un desinfectante de manos con base alcohólica (normas UNE 14476, 13727, 1276). • Evitar en lo posible el contacto de las manos con los ojos, la nariz y la boca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a prevencioncovid19@telepizza.com, en caso el que el empleado presente síntomas compatibles con infección vírica. • Asegurar que el personal de tienda lleva a cabo correctamente las medidas preventivas indicadas en el apartado dos (2). • Verificar que se lleva a cabo la limpieza habitual de superficies del centro de trabajo (alimentarias y no alimentarias) con un producto bactericida, fungicida y viricida de amplio espectro homologado que cumpla al menos las normas UNE – EN 14476, 13697 y 1276. (ver productos homologado por dpto. de Calidad en Anexo 2). Prestar especial atención a los puntos de contacto de uso habitual. • Poner en marcha el protocolo de limpieza de cascos de moto establecido por el departamento de calidad: prevencioncovid19@telepizza.com para más información. • Aumentar la frecuencia de ventilación y renovación del aire de las estancias.

ESCENARIO 4	EMPLEADO	SUPERIOR JERÁRQUICO
<p>CASO CONFIRMADO EN UN TRABAJADOR, LO CUAL CONLLEVA AL CIERRE DE LA TIENDA.</p> <p>** En caso de que un empleado de Grupo Telepizza tenga confirmación de contagio, será la empresa la responsable de emitir un comunicado oficial al resto de empleados del grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notificar este hecho al responsable jerárquico mediante llamada telefónica. • Enviar por email a la dirección de correo electrónico el justificante o parte médico que indique dicha enfermedad. • Seguir los consejos sanitarios indicados por las autoridades para evitar transmitir la enfermedad a otras personas. • No realizar ninguna comunicación oficial sobre el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> • No realizar ninguna comunicación oficial sobre el tema • Informar al correo electrónico prevencioncovid19@telepizza.com • Seguir las indicaciones de los departamentos de Prevención de Riesgos Laborales y Calidad quienes contactarán con el responsable del establecimiento afectado. • Poner en marcha el protocolo de desinfección de dependencias (ver Anexo 5) con una empresa especializada. • Enviar a prevencioncovid19@telepizza.com relación de las personas que hayan tenido contacto directo con el empleado quienes deberán entrar en cuarentena por 14 días, si esto incluye personas de colectivo vulnerable, deben ser remitidos obligatoriamente al Servicio Público de Salud. • Aplicar el Plan de Higiene (ver Anexo 4) • Poner en marcha el protocolo de limpieza de cascos de moto establecido por el departamento de calidad: prevencioncovid19@telepizza.com para más información.

4. INFORMACIÓN COLECTIVOS VULNERABLES

Según las autoridades sanitarias, hay algunos colectivos con los cuales se debe tener especial precaución y, por ende, establecer estrictas medidas que aseguren su bienestar y salud.

Los colectivos que se pueden ver especialmente afectados por el Covid-19 son:

- **Pacientes con hipertensión arterial**
- **Pacientes diabéticos**
- **Pacientes con enfermedades cardiovasculares**
- **Pacientes con enfermedades pulmonares crónicas.**
- **Pacientes oncológicos**
- **Pacientes con algún tipo de inmunodeficiencia**
- **Personal discapacitado**
- **Mujeres embarazadas, por el principio de precaución**

Estos colectivos deben ser primera prioridad a la hora de establecer el teletrabajo. En aquellos casos en los que el teletrabajo no sea una opción, el empleado debe acudir a su médico de cabecera o al Servicio Público de Salud para obtener una baja y ausentarse de su puesto de trabajo el tiempo que sea necesario.