Guía para los conductores que participan en la Operación de Entrega de Alimentos de la ciudad de Nueva York (NYC Get Food)

Gracias por registrarse para entregar comida a los neoyorquinos. Su participación en este programa hace que nuestra ciudad sea más segura y resista mejor durante este período tan difícil.

Las siguientes instrucciones le ayudarán a realizar su tarea y a recibir su pago de manera oportuna.

Cómo empezar su día haciendo entregas para el programa de Entrega de Alimentos de la ciudad de Nueva York (NYC Get Food).

Se le asignará un retiro de un sitio de distribución de alimentos en la ciudad de Nueva York. Conduzca su vehículo al sitio a la hora que le asignaron cuando se registró. Cuando llegue al frente de la línea:

1) No salga del vehículo, salvo que el personal del sitio se lo indique. Se repartirán cobertores faciales, guantes y desinfectante de manos a los conductores que necesiten estos artículos. Utilice el cobertor facial que se le proporcionó, u otro elemento que le cubra el rostro, en cumplimiento de la orden ejecutiva del Gobernador Cuomo.
2) Debe estar preparado para mostrar su licencia de conducir TLC.
3) El personal que trabaja en el sitio le proporcionará una hoja de ruta (run sheet) con las entregas asignadas para el día y cuántas comidas debe entregar en cada dirección. No pierda esta hoja, la tiene que devolver al final del día.
4) Abra el maletero para que el personal pueda poner adentro la comida.
5) Cuando el personal en el sitio le dé la señal para salir, diríjase a sus direcciones de entrega.

Cómo hacer las entregas

1) Revise todas las direcciones donde tiene que hacer entregas y planee su ruta. Conduzca con cuidado a cada dirección.
2) Cuando llegue a la dirección de entrega, estacione su vehículo.
3) Cuando entregue comida a una dirección, puede estacionar su vehículo <u>hasta 10 minutos</u> en los siguientes lugares:
   - Zonas de no estacionarse
   - Zonas de estacionamiento con medidor (no es necesario pagar por tiempo en el medidor)
   - Zonas de carga para camiones
4) Después de estacionarse, revise su hoja de ruta (run sheet) para confirmar lo siguiente:
   - El número de comidas que debe entregar en la dirección (el número va a variar)

- Si el cliente puede o no encontrarse con usted en la acera
- Anote las instrucciones de entrega (timbres que no funcionan, puertas cerradas con llave, etc.)

5) Llame al cliente para hacerle saber que llegó la entrega. Los clientes pueden darle instrucciones adicionales para entrar al edificio y encontrar su apartamento. Es posible que tengan que activar un timbre para permitirle la entrada al edificio. Si este es el caso:
   - Use el cobertor facial y los guantes cuando entre al edificio.
   - Mantenga la distancia social recomendada de al menos seis pies.
   - Cuando llegue a la puerta del cliente, golpee o toque el timbre y diga "NYC Get Food Delivery" (Entrega de Alimentos de la ciudad de Nueva York).
   - Deje la comida en la puerta y aléjese, al menos seis pies, antes de que el cliente abra la puerta.
   - Cuando el cliente abra, salúdelo y diríjase a su próxima entrega.

6) Marque su entrega como completa.

Qué hacer si no puede localizar al cliente

1) Trate de llamar al número de teléfono del cliente al menos dos veces.
2) Si puede llegar al apartamento (unidad) del cliente, debe tocar el timbre. Si el cliente no abre la puerta, puede dejar los alimentos en la puerta. En este caso, anote en su hoja de ruta (run sheet) que llamó al cliente y no contestaron el teléfono o no abrieron la puerta, pero que de todas maneras usted les dejó la comida.
3) Si no puede comunicarse con el cliente por teléfono y no puede entrar en el edificio, puede marcar la entrega como "not complete" (no completada) en su hoja de ruta (run sheet) y la razón por la cual no se hizo la entrega, y devolver las comidas extra al final de su turno.

Qué hacer al terminar el turno

1) Una vez que haya terminado su turno, debe regresar al sitio de Distribución de Alimentos (el mismo sitio donde inició su turno).
2) Debe devolver su hoja de ruta (run sheet) al personal en el sitio para que marquen que terminó su día y se le pueda pagar.
3) El personal en el sitio firmará una parte de su hoja de ruta (run sheet) y se la entregará para que la conserve como comprobante de su trabajo. Guarde este recibo.

Cómo se le pagará

A partir del domingo, 26 de abril, todos los conductores que entreguen comidas para el Programa de Entrega de Alimentos de la Ciudad de Nueva York (Get Food NYC) recibirán un pago de $53 por cada hoja de ruta (route sheet) que se les asigne. Cada hoja de ruta (route sheet) contendrá no más de seis direcciones. Los conductores tienen la opción de tomar múltiples hojas de ruta (route sheet) por viaje, o hacer múltiples viajes en un día si hay rutas disponibles. La mayoría de las rutas estarán dentro del mismo condado asignado, pero cualquier ruta que cruce desde Brooklyn o Queens hacia el Bronx

recibirá el reembolso del costo de los peajes del Triboro Bridge y las rutas que crucen el Verrazzano Bridge también recibirá reembolso por ese peaje.

Los pagos se procesarán en función de una semana laboral que se extiende de domingo a sábado, y los cheques llegarán por correo el sábado siguiente. Si usted ha completado rutas, busque en su correspondencia un sobre de la Ciudad de Nueva York, este sobre contendrá su cheque. El 10 de abril, se enviaron por correo postal los pagos correspondientes a las rutas completadas durante la primera semana del programa. El 20 de abril, se enviaron por correo postal los pagos correspondientes a la segunda semana del programa. La ciudad implementará una solución de pago electrónico que permitirá a los conductores acceder a sus fondos semanalmente.

¿Qué debo hacer si hay un error en mi cheque de pago?

NYC se compromete a pagar a los conductores de manera justa por su trabajo. Si cree que se ha cometido un error en su pago, analizaremos cuidadosamente su reclamo y haremos las correcciones que sean necesarias.

Para presentar un reclamo de pago, utilice este formulario:
https://www1.nyc.gov/site/em/resources/contact-getfoodnyc-program.page

- Complete todos los campos obligatorios y seleccione “I am a TLC driver with a question” (Soy conductor de TLC y tengo una pregunta)
- En el área de comentarios, asegúrese de incluir la siguiente información cuando presente un reclamo:
  - Su número de TLC
  - La fecha o fechas en que trabajó entregando alimentos
  - Los números de ID de las rutas en las que entregó alimentos (puede encontrarlos en su recibo)
  - Cualquier otra información que considere importante para su reclamo

Después de enviar su reclamo, es posible que nos comuniquemos con usted para obtener más información, como escaneos o fotos de cualquier recibo de ruta que tenga. Asegúrese de guardar sus recibos de ruta originales.