

ANEXO ÚNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

PROTOCOLO DE RESTAURANTES Y AFINES AUTORIZADOS PARA ENTREGA A DOMICILIO (CON PROPIA LOGÍSTICA DEL ESTABLECIMIENTO Y PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y RECOJO EN LOCAL)

ÍNDICE

1. OBJETIVOS GENERALES	5
2. ALCANCE	5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4. LISTA DE ACRÓNIMOS	7
5. MARCO NORMATIVO	7
6. RESPONSABILIDADES	8
6.1. Gerente General	8
6.2. Administrador.....	8
6.3. Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores	8
6.4. Personal Operativo	9
7. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO.....	9
8. MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD Y OPERATIVIDAD	10
8.1. EQUIPOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAL (EPP).....	10
8.2. INSTALACIONES Y SERVICIOS	11
8.2.1. Requisitos básicos	11
8.2.2. Abastecimiento de agua	11
8.2.3. Saneamiento	11
8.2.4. Limpieza y desinfección	11
8.2.5. Disposición de residuos sólidos	12
8.2.6. Servicios higiénicos y vestuario	12
8.2.7. Equipos sanitarios	12
8.3. PERSONAL.....	12
8.3.1. Personal Administrativo y operativo	12
8.3.2. Personal externo	13
8.4. CLIENTE.....	13
8.4.1. Consideraciones para el cliente	13
8.4.2. Medios de pago del cliente	14
8.4.3. Sensibilización	14
8.5. PROCESOS OPERATIVOS	15
8.5.1. Compra	15
8.5.2. Recepción	15
8.5.3. Almacenamiento	16
8.5.4. Acondicionamiento	16
8.5.5. Preparación de pedidos.....	17
8.5.6. Despacho y entrega.....	17

8.5.7. Reparto.....	18
9. VIGILANCIA SANITARIA Y DE BIOSEGURIDAD	19
10.ANEXOS.....	20
Anexo N° 01 – Ficha referencial para el control de sintomatología.....	20
Anexo N° 02 – Instructivo de lavado y desinfección de manos	21
Anexo N° 03 – Instructivo de uso de mascarilla	23
Anexo N° 04 – Uso correcto de guantes	23
Anexo N° 05 – Uso correcto de termómetro infrarrojo clínico.....	25
Anexo N° 06 – Procedimiento para la preparación de soluciones cloradas.....	26
Anexo N° 08 – Esquema para el recojo del pedido.....	27
Anexo N° 09 – Instructivo para el pago con tarjeta o efectivo	28

INTRODUCCIÓN

Los coronavirus (CoV) son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta el SRAS (síndrome respiratorio agudo severo). La epidemia de COVID-19 fue declarada el 30 de enero de 2020, por la OMS, como una emergencia de salud pública de preocupación internacional¹. El nuevo nombre de la enfermedad es enfermedad del coronavirus 2019, y se abrevia COVID-19. En el nombre abreviado, “CO” corresponde a “corona”, “VI” a “virus” y “D” a “disease” (“enfermedad”)².

El Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció el 11 de marzo de 2020 que la nueva enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) puede caracterizarse como una pandemia. La caracterización de pandemia significa que la epidemia se ha extendido por varios países, afectando a millones de personas.

El nuevo coronavirus (COVID-19) es una cepa no identificada previamente en humanos, que se propaga de persona a persona, a través de gotitas o partículas acuosas que se quedan en el ambiente al toser o estornudar, o al tener contacto con personas contagiadas.

En los casos confirmados con el virus, el 80% de los infectados se recupera sin acceder a ningún tratamiento especial. Sin embargo, 1 de cada 6 personas lo desarrollan en nivel grave con dificultades al respirar y al 2% les causó la muerte³.

La Organización Mundial de la Salud informa que las personas mayores y las que sufren enfermedades respiratorias, diabetes, obesidad y cardiopatías podrían desarrollar el virus en un nivel grave, si llegan a contraerlo.

Los síntomas generalmente son fiebre, tos, dolor de garganta, congestión nasal, malestar general y dificultad para respirar. Estos, pueden aparecer de forma gradual y no se manifiestan de la misma manera en todos los casos, algunas personas no desarrollan ningún síntoma.

Los distintos países en el mundo, afectados por esta pandemia, han establecido medidas para reducir al mínimo el contacto social (restricciones laborales, aislamiento social, etc.) con la finalidad de reducir el riesgo de contagio de COVID-19 en su población, permitiendo el funcionamiento de servicios básicos e indispensables.

El rubro de Restaurantes y Servicios Afines tuvo que detener sus actividades debido a que podría contribuir a la propagación de esta enfermedad. Para asegurar la reactivación de este rubro, es necesario establecer protocolos que permitan implementar medidas preventivas de bioseguridad.

¹ <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>

² <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/>

³ <https://www.gob.pe/8371-ministerio-de-salud-que-son-los-coronavirus-y-como-protegerse>

1. OBJETIVOS GENERALES

- Establecer medidas preventivas sanitarias que deben cumplir los Restaurantes y Servicios Afines, con el fin de proteger la salud del personal, proveedores, visitantes y clientes frente al riesgo de contagio del COVID-19.
- Fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio del COVID-19.

2. ALCANCE

- Aplica a todo el personal, terceros, visitantes y clientes de Restaurantes y Servicios Afines involucrados en el proceso productivo, entrega a destino y recojo en la empresa.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Cliente/Consumidor:** Organización encargada de contratar los servicios de restauración a fin de entregar a su personal o a sus consumidores, o persona que recibe un producto.
- **Contenedor o caja:** Recipiente amplio con tapa que permite conservar y proteger los productos que se encuentran dentro del mismo.
- **Datos personales:** Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.
- **Distanciamiento social:** Mantener al menos un (01) metro de distancia con otros individuos.
- **Evaluación de Salud del trabajador:** Actividad dirigida a conocer la condición de salud del trabajador al momento del regreso o reincorporación al trabajo; incluye el seguimiento al ingreso y salida del centro laboral a fin de identificar precozmente la aparición de sintomatología COVID-19 para adoptar las medidas necesarias.
- **Equipos de protección personal (EPP):** Son dispositivos, materiales e indumentaria personal destinados a cada trabajador para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo y que puedan amenazar su seguridad y salud. Los EPP son una alternativa temporal y complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo.
- **Persona en condición de vulnerabilidad:** Personal mayor de 60 años, así como aquellos que padezcan alguno de los siguientes factores de riesgo: hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, otros estados de inmunosupresión, considerados en el grupo de riesgo por edad y factores clínicos establecidos en el documento técnico denominado “Prevención y Atención de personas afectadas por COVID-19 en el Perú”.
- **Proveedor:** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
- **Rastreabilidad/rastreo de los productos:** Es la capacidad para establecer el desplazamiento que ha seguido un alimento a través de una o varias etapas específicas de su producción, transformación y distribución.
- **Residuos peligrosos:** Son aquellos que por sus características o el manejo al que son o van a ser sometidos representan un riesgo significativo para la salud o el ambiente. Se

consideran peligrosos los residuos que presentan por lo menos una de las siguientes características: autocombustibilidad, explosividad, corrosividad, reactividad, toxicidad, radiactividad o patogenicidad.

- **Restaurante:** Establecimiento que se dedica a la elaboración de alimentos preparados culinariamente destinados al consumo final inmediato para cualquier modalidad de servicio.
- **Riesgo:** Probabilidad de que ocurra un efecto nocivo para la salud y la gravedad de dicho efecto, como consecuencia de un peligro o peligros en los alimentos, ocasionado por el contacto con superficies vivas (manipulación) o inertes contaminadas.
- **Riesgo bajo de exposición o de precaución:** Los trabajos con un riesgo de exposición bajo (de precaución) son aquellos que no requieren contacto con personas que se conoce o se sospecha que están infectados con COVID-19 ni tienen contacto cercano frecuente a menos de 2 metros de distancia con el público en general. Los trabajadores en esta categoría tienen un contacto ocupacional mínimo con el público y otros compañeros de trabajo, trabajadores de limpieza de centros no hospitalarios, trabajadores administrativos, trabajadores de áreas operativas que no atienden clientes.
- **Riesgo Mediano de Exposición:** Los trabajos con riesgo medio de exposición incluyen aquellos que requieren un contacto frecuente y/o cercano (por ej. menos de 2 metros de distancia) con personas que podrían estar infectadas con COVID-19, pero que no son pacientes que se conoce o se sospecha que portan el COVID-19. Por ejemplo: policías y fuerzas armadas que prestan servicios en el control ciudadano durante la emergencia sanitaria, trabajadores de limpieza de hospitales de áreas no consideradas áreas COVID-19; trabajadores de aeropuertos, trabajadores de educación, mercados, seguridad física (vigilancia) y atención al público, puestos de trabajo con atención a clientes de manera presencial como recepcionistas, cajeras de centros financieros o de supermercados, entre otros.
- **Servicios afines⁴:** Servicios que preparan y expenden alimentos tales como cafeterías, pizzerías, confiterías, pastelerías, salones de té, salones de reposterías, salones de comidas al paso, salones de comidas rápidas, fuentes de soda, bares, entre otros. También se incluyen los servicios de restaurantes y servicios afines de clubes y similares.
- **Solución desinfectante:** Las soluciones desinfectantes son sustancias que actúan sobre los microorganismos inactivándolos y ofreciendo la posibilidad de mejorar con más seguridad los equipos y materiales durante el lavado.
- **Tarjeta:** Medio de pago financiero que puede ser de crédito o débito que utilizan los clientes para pagar un producto o servicio.
- **Trabajador o personal:** Persona que tiene vínculo laboral con el empleador; y a toda persona que presta servicios dentro del centro de trabajo, cualquier sea la modalidad contractual; incluyendo al personal de contrata, subcontratas, tercerización de servicios, entre otras.
- **Vigilancia sanitaria:** Conjunto de actividades de observación y evaluación que realiza la Autoridad Sanitaria sobre las condiciones sanitarias de las superficies que están en contacto con los alimentos y bebidas, en protección de la salud de los consumidores.

⁴ Para el presente protocolo el giro de negocios bares, definido en servicios afines no será considerado.

4. LISTA DE ACRÓNIMOS

- EPP: Equipo de Protección Personal
- MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- DIGESA: Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad
- MINSA: Ministerio de Salud

5. MARCO NORMATIVO

- Ley N° 26842, Ley General de la Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor, y su modificatoria.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su modificatoria.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- D.L N° 1278, Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- D.L. N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- NTP 900.058-2019. Gestión de residuos. Código de colores para el almacenamiento de residuos sólidos.
- D.S. N° 008-2020-SA que declara en “Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19”.
- D.S. N° 022-2001-SA que aprueba el “Reglamento Sanitario para las actividades de Saneamiento Ambiental en Viviendas y Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios”.
- D.S. N° 080-2020-PCM que aprueba la “Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19”.
- R.M. N° 250-2020-MINSA que aprueba la “Guía técnica para los Restaurantes y Servicios Afines con modalidad de servicio a domicilio”.
- R.M. N° 239-2020-MINSA Documento Técnico: “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”.
- R.D N° 003-2020-INACALDN que aprueba la “Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies. 1ª Edición”.
- R.M. N° 039-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico: “Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus 2019-nCoV”.
- R.M. N° 040-2020-MINSA que aprueba el “Protocolo para la Atención de Personas con Sospecha o Infección Confirmada por Coronavirus (2019-nCoV)”.
- R.M. N° 055-2020-TR que aprueba la “Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”.
- R.M. N° 135-2020-MINSA que aprueba la “Especificación Técnica para la Confección de Mascarillas Faciales Textiles de uso Comunitario”.
- R.M. N° 193-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico: “Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú”.
- R.M. N° 449-2001-SA-DM que aprueba la “Norma Sanitaria para Trabajos de Desinsectación, Desratización, Desinfección, Limpieza y Desinfección de Reservorios de Agua, Limpieza de Ambientes y de Tanques Sépticos”.

- R.M. N° 773-2012-MINSA que aprueba la Directiva Sanitaria N°098-MINSA/DGPS-V.01, "Directiva Sanitaria para Promocionar el Lavado de Manos Social como Práctica Saludable en el Perú".
- R.M. N° 822-2018-MINSA que aprueba la "Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines".

6. RESPONSABILIDADES

Cada empresa en función a su estructura organizacional asignará las responsabilidades descritas.

6.1. Gerente General

- Asegura los recursos para la aplicación del presente protocolo.
- Aprueba y evalúa la aplicación de las medidas preventivas establecidas para prevenir el contagio de COVID-19 dentro y fuera de la empresa.
- Define el personal indispensable para la continuidad de la operación.
- Responsable legal ante las autoridades pertinentes.

6.2. Administrador

- Solicita recursos a la Gerencia para la correcta implementación y aplicación de las medidas preventivas establecidas en la empresa.
- Asegura la disponibilidad de los EPP para todo el personal en todos los procesos.
- Vela por el cumplimiento del plan de limpieza y desinfección de las instalaciones.
- Realiza el seguimiento y cumplimiento del presente protocolo.
- Monitorea y hace cumplir las acciones del presente protocolo, reporta los incumplimientos a la Gerencia.
- Mantiene la documentación para demostrar el cumplimiento del presente protocolo.

6.3. Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores⁵

- Gestionar o realizar la vigilancia de salud de los trabajadores en el marco del riesgo de COVID-19.
- Monitorea la implementación y cumplimiento del presente protocolo.
- Mantiene informado al Administrador y al Gerente General sobre la implementación y desempeño del presente protocolo.
- Elabora el material informativo para la difusión de las medidas de prevención en salud.
- Coordina la realización de campañas preventivas de acuerdo a la evolución de la enfermedad y lo estandarizado por el MINSA.
- Mantenerse informado y actualizado sobre las disposiciones regulatorias y demás publicaciones oficiales emitidas por el MINSA.
- Monitorea el uso adecuado de los insumos y materiales de prevención y protección requeridos para la aplicación del presente protocolo (EPP).
- Realizar el seguimiento clínico a distancia de los casos positivos de COVID-19.

⁵ De acuerdo a lo establecido en el ANEXO N° 1 de la R.M. N° 239-2020-MINSA.

6.4. Personal Operativo

- Ejecuta y cumple responsablemente todas las medidas preventivas de bioseguridad del presente protocolo y las definidas por la empresa en todos los procesos operativos para prevenir el contagio de COVID-19.
- Participa de manera obligatoria en las campañas de sensibilización y capacitaciones dirigidas por la empresa para prevenir el contagio de COVID-19.
- Utiliza los recursos proporcionados por la empresa de manera responsable para asegurar la salud del resto de personal, proveedores, visitantes, fiscalizadores y cliente.
- Reporta cualquier sospecha de infección respiratoria al Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores.
- Cumple con el control preventivo de sintomatología de COVID-19 definido por la empresa.
- Mantiene la confidencialidad de los casos de COVID-19, salvaguardando el anonimato de las personas.
- Informa al Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores sobre situaciones o personas que no cumplan el presente protocolo.
- Consulta al Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores sobre cualquier duda relacionada al presente protocolo.

7. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

Los Restaurantes y Servicios Afines que opten por brindar el servicio establecido en el presente protocolo deben:

- Cumplir con lo establecido en el D.S. N° 080-2020-PCM que aprueba la “Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19”, de acuerdo a la fase de inicio de actividades que corresponde.
- Elaborar el “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo” de acuerdo a lo establecido a la R.M. N° 239-2020-MINSA (y sus posteriores adecuaciones), así como lo dispuesto en el presente protocolo sectorial, además debe considerar la siguiente información:
 - Razón social y RUC
 - Región, provincia, distrito y dirección de cada sede de la empresa
 - Representante legal y DNI
 - N° total de trabajadores con vínculo laboral
 - N° total de trabajadores con vínculo civil (terceros, personal por recibos por honorarios)
 - Nómina de personal del servicio de seguridad y salud en el trabajo de cada empresa, indicando profesión, grado, especializaciones, y formación en salud y seguridad de los trabajadores.

Nota: Todo el personal que no mantenga una distancia de al menos dos (02) metros con los proveedores y clientes será considerado con riesgo medio de exposición y deberán pasar por la prueba rápida (pruebas serológicas o molecular) de COVID-19 antes de regresar o reincorporarse a su puesto de trabajo.

Nota: Cada empresa debe evaluar la clasificación del riesgo de los puestos de trabajo generados en su actividad de acuerdo a las condiciones propias del establecimiento y reflejar la clasificación en la nómina respectiva.

- Solicitar la autorización de reinicio de actividades ante las autoridades del sector correspondiente y proceder a su registro en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19) del Ministerio de Salud.
 - Cumplir la R.M. N° 822-2018/MINSA “Norma sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines” y la R.M. N° 250-2020-MINSA “Guía técnica para los Restaurantes y Servicios Afines con modalidad de servicio a domicilio”.
 - Implementar una política de no contacto durante el servicio.
 - Atender pedidos en los horarios que establezcan las autoridades nacionales.
 - No ofrecer el servicio de atención en salón y publicar su oferta u otra información necesaria de manera clara y visible en todos los medios⁶ por los que se ofrecen los productos y servicios.
 - La empresa debe entregar al consumidor las boletas o facturas de manera virtual, si lo hace de manera física debe cumplir con la política de cero contacto establecido.
 - No recibir pedidos de forma presencial.
 - Registrar la información necesaria para realizar la rastreabilidad en caso de sospecha o confirmación de contagio.
- Nota:** Solicitar el consentimiento para el uso de datos personales.
- Establecer medios de contacto (email, teléfono, otros), entre los trabajadores y el responsable de seguridad y salud en el trabajo para el reporte temprano de sintomatología.
 - Implementar el trabajo remoto o teletrabajo en aquellos puestos que no precisen de asistir al centro de trabajo; así como para los trabajadores con factores de riesgo para COVID-19, a quienes además se les realizará un seguimiento clínico a distancia.
 - Al identificar un caso con fiebre o sintomatología COVID-19, que lleve a la categorización de caso sospechoso, el empleador contará con un Stock de Pruebas Rápidas para COVID-19, para la aplicación por parte del responsable de seguridad y salud en el trabajo, quien de informar resultado reactivo del trabajador, comunicará a la familia y centro de salud correspondiente.

8. MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD Y OPERATIVIDAD

La empresa debe implementar las medidas preventivas de bioseguridad y operatividad establecidas en el presente protocolo de acuerdo a las condiciones particulares de cada uno de sus locales.

8.1. EQUIPOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAL (EPP)

- Los EPP de bioseguridad empleados se componen principalmente de los siguientes elementos: guantes, cofia, mascarillas, lentes de protección y delantal plástico.
- Los EPP de bioseguridad son usados en función al riesgo de la actividad que realiza el personal y son entregados diariamente por la empresa.
- Realizar el cambio de los EPP diariamente o cada vez que sea necesario.

Nota: El uso de guantes no exime el lavado de manos y aplicación de la solución desinfectante.

⁶Implementar un libro de reclamaciones virtual según lo establecido en Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor.

8.2. INSTALACIONES Y SERVICIOS

8.2.1. Requisitos básicos

- De acuerdo a los requerimientos operativos se debe definir el aforo de todas las áreas de la empresa (zona de despacho, cocina, almacenes, etc.), con la finalidad de cumplir con el distanciamiento social de al menos un (01) metro entre el personal.

Nota: Para el caso de proveedores y clientes, el personal debe mantener una distancia de al menos dos (02) metros.

- Establecer las zonas a las que tendrá acceso el repartidor o cliente.
Nota: El restaurante no hará uso inadecuado de las vías públicas.
- Garantizar el aprovisionamiento suficiente de jabón líquido, papel toalla y/o secador de manos y soluciones desinfectantes en los servicios higiénicos y áreas de proceso.
Nota: Las empresas que utilicen secadores de manos eléctricos deben evidenciar que realizan adecuados procesos de mantenimiento, limpieza y desinfección para estos equipos.
- Los puestos de atención al cliente y despacho deben contar con barreras físicas (por ejemplo, pantallas o mamparas), para evitar el contacto directo con el público en general.
- Mantener los ambientes ventilados, considerando las características de cada área y gestionar los ambientes confinados como ascensores, escaleras, comedores, entre otros, manteniendo la distancia de 2 metros y reduciendo el aforo al mínimo necesario.
- Sustituir el control de asistencias con marcadores de huella digital por otros que no impliquen el contacto con los trabajadores (tarjeteros, sistemas de reconocimiento facial, etc.).

8.2.2. Abastecimiento de agua

- Contar con suministro permanente de agua potable para realizar las operaciones. En caso de desabastecimiento de agua potable se procede a detener las operaciones de la empresa.

8.2.3. Saneamiento

- La empresa antes del reinicio de sus actividades debe realizar el saneamiento integral de las instalaciones que debe ser evidenciado a través de los certificados correspondientes (desinfección, desratización, desinsectación y limpieza y desinfección de reservorios de agua).

8.2.4. Limpieza y desinfección

- La empresa debe contar con protocolos o plan de limpieza y desinfección de todas las áreas, superficies y vehículos empleados para los distintos procesos.
- Limpiar y desinfectar todos los ambientes de alto tránsito y superficies que entran en contacto con las manos (del personal o clientes) con la mayor frecuencia posible.

Nota: De tercerizar el servicio de limpieza y desinfección, la empresa debe presentar un protocolo de bioseguridad de sus actividades en el contexto de la emergencia COVID-19

(sustancias químicas empleadas, cronograma de limpieza, capacitación, EPP, etc.), la cual debe ser verificada.

- Desinfectar las mesas de trabajo, vehículos de transportes, motorizados y contenedores de reparto (cajas isotérmicas, mochilas, entre otros) con soluciones desinfectantes después de cada despacho o entrega y antes de colocar los pedidos de acuerdo

8.2.5. Disposición de residuos sólidos

- La disposición de los residuos sólidos generales se realiza de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1278, “Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos”.
- Utilizar recipiente de color rojo para el desecho de residuos peligrosos (papel higiénico, pañuelos desechables, servilletas, mascarillas, guantes, cofias y cualquier otro elemento contaminante). Los recipientes deben ser de accionamiento no manual.

Nota: Los recipientes que contengan residuos peligrosos, deben ser manipulados con los EPP adecuados (mascarilla y guantes), colocados en una bolsa de color rojo amarradas con doble nudo y rociados con una solución desinfectante antes de su descarte. Por ningún motivo se deben abrir las bolsas nuevamente.

Nota: El personal que manipule residuos peligrosos, después del descarte de las mismas debe realizar adecuados procesos de lavado y desinfección de manos.

8.2.6. Servicios higiénicos y vestuario

- Contar con espacios exclusivos que permitan almacenar la ropa de casa separada de la indumentaria.
- Los servicios higiénicos deben ser higienizados con la mayor frecuencia posible.

8.2.7. Equipos sanitarios

- Disponer de un punto de lavado o desinfección de manos al ingreso de la empresa y en las zonas de mayor tránsito que debe incluir material informativo sobre el correcto lavado o desinfección de manos ubicado en la parte superior.

Nota: El punto de lavado de manos debe contar con jabón líquido, papel toalla y/o secador de manos eléctrico, tacho para residuos sólidos de accionamiento no manual.

8.3. PERSONAL

8.3.1. Personal Administrativo y operativo

❖ Consideraciones antes del inicio de las actividades

- Verificar el uso de mascarillas.
- Controlar la sintomatología del personal diariamente (ver Anexo N° 01).

Nota: El personal previo al reinicio de las actividades debe enviar la ficha de sintomatología COVID-19 para el regreso al trabajo (Anexo 2 de la R.M N° 239-2020-MINSA) el cual tiene carácter de declaración jurada por medios virtuales, para la toma de acciones correspondientes.

- Controlar la temperatura del personal al ingreso de la empresa con un termómetro infrarrojo clínico.
- Realizar la desinfección del calzado al ingreso de la empresa.
- Verificar el lavado o desinfección de manos.
- La empresa es responsable de entregar la indumentaria limpia y desinfectada diariamente.

Nota: Se recomienda que la empresa acondicione duchas para el personal, de tal manera que puedan realizar su aseo personal antes y después de las actividades, así como al salir y volver a ingresar al centro de labores.

❖ **Consideraciones durante el desarrollo de las actividades**

- Al toser o estornudar, cubrir la boca y nariz con un pañuelo desechable o con el antebrazo, nunca con las manos directamente.

Nota: Luego de estornudar cambiarse la mascarilla.

- Evitar tocar los ojos, nariz y boca, sin lavarse las manos previamente.
- Se prohíbe el uso de celulares en las áreas de la empresa, estos deben ser custodiados por un personal administrativo.
- Se prohíbe el saludo mediante contacto físico entre el personal, proveedores, visitantes y clientes.

❖ **Consideraciones al finalizar las actividades**

- Colocar en el recipiente designado la indumentaria de trabajo para el posterior lavado y desinfección.
- Realizar el lavado y desinfección de manos y colocarse los equipos de protección personal (EPP) necesarios para el retorno a casa.
- Controlar la temperatura del personal a la salida de la empresa con un termómetro infrarrojo clínico.

❖ **Sensibilización y capacitación**

- Gestionar la sensibilización y capacitación de todo el personal antes del reinicio de las actividades.
- Las capacitaciones sobre medidas frente al COVID-19 deben ser registradas y documentadas.

Nota: Las reuniones de trabajo y/o capacitación deben ser preferentemente virtuales mientras dure el Estado de Emergencia Nacional o posteriores recomendaciones que establezca el Ministerio de Salud.

8.3.2. Personal externo

- El personal externo considerado en el presente protocolo es el siguiente: proveedores, fiscalizadores y visitantes.
- Utilizar los EPP (mascarilla y cofia), de no contar con ellos se debe facilitar para el desarrollo de las actividades.
- Cumplir con las medidas preventivas de bioseguridad establecidas, caso contrario, no podrán ingresar o permanecer en la empresa.

8.4. CLIENTE

8.4.1. Consideraciones para el cliente

- Contar con los EPP necesarios y cumplir con lo establecido por la empresa de acuerdo al presente protocolo.
- La empresa no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas establecidas, las mismas que deben ser publicadas de

manera clara y visible en todos los medios de comunicación establecidas entre el cliente y la empresa.

- El cliente debe ubicarse en los espacios delimitados por la empresa durante el recojo del pedido.

8.4.2. Medios de pago del cliente

- Optar por medios de pago virtuales (transferencias bancarias, aplicativos, entre otros) para reducir el riesgo de contagio por interacción directa entre el repartidor y el cliente.
- Si la empresa opta por pagos que involucran la interacción directa (pagos en efectivo y uso de POS) debe demostrar las medidas de bioseguridad implementadas.

8.4.3. Sensibilización

- Gestionar la difusión de infografía por medios digitales o físicos.
- Informar al cliente lo siguiente:
 - Uso obligatorio de la mascarilla en la recepción.
 - El pedido llevará un precinto de seguridad.
 - Acondicionar un elemento que permita dejar el pedido en una superficie por encima del piso.

Nota: *Recomendar al cliente desinfectar la parte externa de la bolsa del pedido antes de abrirlo, desechar el empaque secundario y lavarse las manos antes de consumir sus alimentos.*

8.5. PROCESOS OPERATIVOS

8.5.1. Compra

Descripción de las medidas de bioseguridad
<p><u>Antes de la actividad:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Lavarse y desinfectarse las manos.2. Colocarse la indumentaria para hacer compras fuera de la empresa y los EPP.3. Debe llevar dispensadores portátiles para desinfección.4. Debe portar EPP de contingencia durante la compra. <p><u>Durante la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Verificar que el proveedor cumpla las medidas de bioseguridad durante el servicio.2. Mantener una distancia de al menos dos (02) metros.3. Realizar la desinfección de las manos cada vez que sea necesario.4. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.5. Cuando haga uso de un dispositivo móvil no debe manipular la mascarilla. <p><u>Después de la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Antes del ingreso a la empresa debe seguir las medidas de bioseguridad descritas.2. Colocar y desinfectar externamente las bolsas en la zona habilitada para dicha operación.3. Lavarse y desinfectarse las manos, antes y después de colocarse la indumentaria para iniciar las actividades.

8.5.2. Recepción

Descripción de las medidas de bioseguridad
<p><u>Antes de la actividad:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Lavarse y desinfectarse las manos.2. Verificar que el personal cuente con los EPP.3. Realizar la limpieza y desinfección de la zona de recepción.4. Habilitar un punto para desechar residuos peligrosos.5. Disponer de soluciones desinfectantes. <p><u>Durante la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Eliminar los empaques que no son necesarios para las siguientes etapas del proceso.2. Realizar la desinfección de delantales y manos cada vez que sea necesario.3. Realizar la desinfección de los empaques externos de los alimentos y materiales (bolsas, envases, etc.) que pasaran a las siguientes etapas del proceso (almacenamiento, acondicionamiento, preparación, despacho).4. Usar los delantales en todo momento de la operación.5. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro durante la operación.6. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos. <p><u>Después de la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar la limpieza y desinfección del área, y los implementos utilizados.2. Retirarse el delantal usado durante la recepción para ser lavado, desinfectado y almacenado en el lugar asignado.3. Transportar y distribuir en las áreas correspondientes todos los alimentos y envases recibidos y desinfectados.

8.5.3. Almacenamiento

Descripción de las medidas de bioseguridad
<p><u>Antes de la actividad:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Lavarse y desinfectarse las manos.2. Verificar que el personal cuente con los EPP3. Asegurar que las áreas y equipos se encuentren limpias y desinfectadas.4. Disponer de soluciones desinfectantes.5. Habilitar un punto para desechar residuos peligrosos. <p><u>Durante la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Utilizar adecuadamente los EPP.2. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro durante la operación.3. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.4. Realizar la desinfección de las manos cada vez que sea necesario. <p><u>Después de la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas y equipos de almacenamiento.2. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.

8.5.4. Acondicionamiento

Descripción de las medidas de bioseguridad
<p><u>Antes de la actividad:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Lavarse y desinfectarse las manos.2. Verificar que el personal cuente con los EPP.3. Asegurar que las áreas y equipos se encuentren limpias y desinfectadas.4. Disponer de soluciones desinfectantes. <p><u>Durante la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Lavar y desinfectar los equipos y materiales utilizados en las operaciones de acondicionamiento, cada vez que sea necesario.2. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro.3. Utilizar soluciones desinfectantes en las operaciones dependiendo del tipo de producto.4. Realizar el lavado y desinfección de manos y superficies inertes cada vez que sea necesario (cambio de operaciones, entrega de productos al área de preparación, etc.).5. Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas de bioseguridad establecidas.6. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos. <p><u>Después de la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas, materiales y equipos del área de acondicionamiento de alimentos.2. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.

8.5.5. Preparación de pedidos

Descripción de las medidas de bioseguridad
<p>Antes de la actividad:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Lavarse y desinfectarse las manos.2. Verificar que el personal cuente con los EPP.3. Asegurar que la zona de trabajo se encuentre limpia y desinfectada.4. Asegurar la disponibilidad de la materia prima, insumos, materiales y envases para la preparación de los pedidos, evitando el desplazamiento innecesario del personal.5. Disponer de soluciones desinfectantes. <p>Durante la actividad</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar el lavado y desinfección de manos, equipos y materiales cada vez que sea necesario.2. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.3. Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas de bioseguridad establecidas.4. Cumplir hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar.5. Verificar la higiene y hermeticidad externa de los envases primarios que contienen los pedidos, guarniciones, salsas y/o ajíes antes de la entrega al área de despacho. <p>Después de la actividad</p> <ol style="list-style-type: none">1. Desinfectar superficies, materiales y equipos que entran en contacto con nuestras manos durante la preparación de pedidos.2. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.

8.5.6. Despacho y entrega

Descripción de las medidas de bioseguridad
<p>Antes de la actividad:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar la limpieza y desinfección del vehículo de transporte.2. Asegurar que el despachador y el repartidor se laven o desinfecten las manos.3. Verificar que el personal cuente con los EPP.4. Asegurar que la zona de trabajo se encuentre limpia y desinfectada.5. Verificar la disponibilidad de las guarniciones, salsas, ajíes, materiales y envases secundarios, evitando el desplazamiento innecesario del personal.6. Disponer de soluciones detergentes y desinfectantes. <p>Durante la actividad</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recibir y verificar la higiene y hermeticidad externa del pedido, queda prohibido abrirlo.2. Verificar la higiene y hermeticidad externa de los envases que contienen los pedidos, guarniciones, salsas y/o ajíes.3. Embalar el pedido en un envase secundario y colocar el precinto de seguridad, para garantizar que el pedido no sea manipulado inadecuadamente durante el reparto.4. Definir la zona de entrega del pedido al cliente y repartidor con la finalidad de respetar la distancia de al menos dos (02) metros (ver Anexo N° 08).5. Establecer, en el caso de entrega en la empresa, que el despachador no realice ningún tipo de cobro. Asegurar que la interacción entre el personal de cobro y cliente se realice respetando las medidas de bioseguridad.6. Verificar que el repartidor y cliente cuente con los EPP.7. Realizar el lavado y desinfección de manos, equipos y materiales cada vez que sea necesario.8. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.9. Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas de bioseguridad establecidas.10. Cumplir hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar. <p>Después de la actividad</p> <ol style="list-style-type: none">1. Desinfectar superficies, materiales y equipos que entran en contacto con las manos del personal durante las operaciones.2. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.

8.5.7. Reparto

Descripción de las medidas de bioseguridad
<p><u>Antes de la actividad:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Lavar y desinfectar las manos antes de recoger el pedido.2. Verificar que el precinto de seguridad del pedido se encuentre intacto.3. Desinfectar el contenedor donde se coloca los pedidos.4. Verificar que el repartidor lleve la cantidad necesaria de los EPP y dispensador portátil con solución desinfectante para la entrega del pedido.5. Asegurar la limpieza y desinfección del vehículo de transporte.6. Planificar la ruta de entrega evitando zonas de aglomeración de personas y vehículos.
<p><u>Durante la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Entregar el pedido directamente al cliente en la puerta de ingreso al domicilio o condominio.2. Pago POS: Desinfectar la tarjeta, el POS y el lapicero utilizados durante el pago (ver Anexo N° 09).3. Pago en efectivo: Recibir el efectivo considerando las medidas de bioseguridad (ver Anexo N° 09)4. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.5. Desinfectar las manos y el dispositivo móvil después de cada uso (no manipular la mascarilla).6. Verificar que el cliente utilice mascarilla y que se disponga de un elemento para la entrega.7. Desinfectar las manos antes de continuar con el reparto.
<p><u>Después de la actividad</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Limpiar y desinfectar las superficies del vehículo y el contenedor, al retornar a la empresa.2. Desechar los EPP en los tachos destinados a residuos peligrosos.3. Lavar y desinfectar las manos antes de recoger un nuevo pedido.

9. VIGILANCIA SANITARIA Y DE BIOSEGURIDAD

- Los Restaurantes y Servicios Afines están sujetos a vigilancia sanitaria por parte de la autoridad municipal según la jurisdicción, para vigilar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad establecidas en el presente protocolo.
- El MINSA, a través de sus organismos descentralizados, brindará asistencia técnica a las municipalidades para que realicen una adecuada vigilancia de las medidas de bioseguridad establecidas en el presente protocolo.
- La vigilancia sanitaria y de bioseguridad, debe ser realizado por personal adecuadamente identificado, idóneo, capacitado en temas sanitario de alimentos y medidas de bioseguridad, a su vez deben cumplir con lo dispuesto sobre las condiciones de higiene, vestimenta y llevarán los artículos necesarios para la inspección sanitaria, que se exige para los manipuladores de alimentos. Se deben cumplir con todas las medidas preventivas de bioseguridad establecidas por la empresa, para evitar el contagio de COVID-19.

10. ANEXOS

Anexo N° 01 – Ficha referencial para el control de sintomatología

Ficha para el control de sintomatología ⁷		
He recibido explicación del objetivo de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad. También he sido informado que de omitir o falsear información estaré perjudicando la salud de mis compañeros y la mía, que, de constituir una falta grave a la salud pública, asumo las consecuencias.		
Apellidos y nombres:		DNI:
Dirección:	Celular:	Temperatura:
Descripción de síntomas y situaciones de riesgo	SI	NO
1. Sensación de alza térmica o fiebre		
2. Tos, estornudos o dificultad para respirar		
3. Expectoración o flema amarilla o verdosa		
4. Contacto con persona(s) con un caso confirmado de COVID-19		
5. Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles):		
Fecha: / /		

Firma		

⁷ Ficha adaptada de la R.M. N° 239-2020-MINSA Documento Técnico: "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19"

Anexo N° 02 – Instructivo de lavado y desinfección de manos⁸

Objetivo:

- Brindar instrucciones sobre el lavado de manos para cumplir con las medidas sanitarias y de bioseguridad consideradas.

Alcance:

- A todo el personal involucrado en la preparación de alimentos, despacho, entrega de alimentos, personal externo, administrativo y clientes.

Descripción:

- Para lavarse correctamente las manos deben seguir los siguientes pasos:

Paso 1: Remangarse el uniforme hasta la altura del codo.



Paso 2: Mojarse las manos y el antebrazo hasta los codos.



Paso 3: Frotarse las manos y entre los dedos por lo menos 20 segundos con el jabón hasta que forme la espuma y extenderla desde las manos hacia los codos.



Paso 4: Enjuagarse en el agua corriente, de manera que el agua corra desde arriba de los codos hasta la punta de los dedos.



Paso 5: Secarse las manos con papel toalla desechable.

⁸ Referencia: Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies. Dirección de Normalización – INACAL. 2020-04-06 1ra edición



Paso 6: Utilizar papel toalla para proteger las manos al cerrar el grifo.



Paso 7: Realizar la desinfección con una solución desinfectante (alcohol 70°).



Además, se debe de considerar que:

- Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente ayuda a prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.
- Utiliza gel desinfectante solo cuando no cuentes con puntos de lavado de mano.

¿Cuándo lavarse las manos?

- Después de haber estado en un lugar público.
- Después de tocarte la nariz, toser, estornudar o usar los servicios higiénicos.
- Antes de preparar o manipular alimentos.

Anexo N° 03 – Instructivo de uso de mascarilla⁹

Objetivo

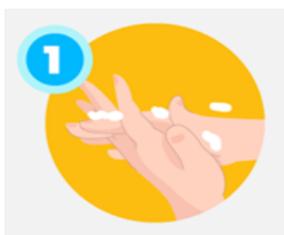
- Describir instrucciones para el uso correcto de las mascarillas.

Alcance

- Este procedimiento tiene como alcance a todo el personal administrativo, operativo, externos y clientes.

Descripción

Paso 1: Antes de ponerse la mascarilla lavarse y/o desinfectarse las manos.



Paso 2: Verifica que la mascarilla no se encuentre dañada.

Paso 3: Asegúrate que el lado exterior de la mascarilla queda hacia fuera.

Paso 4: Cúbrete la boca y la nariz con la mascarilla, sujeta las tiras o elástico alrededor de las orejas o en la parte posterior de la cabeza y ajusta la tira rígida sobre la nariz.



Paso 5: Evitar tocar la mascarilla mientras lo usas, si lo haces lávate las manos.



Paso 6: Quítate la mascarilla sin tocar la parte delantera y deséchala en un recipiente cerrado. Luego lávate y desinfectate las manos.



¿Cuándo cambiar de mascarilla?

Cuando esta húmeda o presente rotura.

Las mascarillas de tela se lavan y se desinfectan con plancha.

Anexo N° 04 – Uso correcto de guantes¹⁰

⁹ <https://www.lanzadigital.com/covid19/recomendaciones-y-consejos-ante-el-coronavirus>

¹⁰ http://www.essalud.gob.pe/ietsi/pdfs/guias/Recomendaciones_para_el_uso_de_EPP_COVID_19.pdf

Objetivo

- Brindar instrucciones que permitan un adecuado control de los guantes

Alcance

- A todo el personal administrativo, operativo, externos y clientes que requieran el uso de guantes.

Descripción

- Para realizar el buen uso de los guantes se debe de seguir los siguientes pasos:
 - Lávate y desinfectate las manos antes de colocarte los guantes.



- Colócate los guantes.
- Lávate y desinfectate las manos con los guantes puestos.

- ¿Cómo me retiro los guantes?
 - Agarra el guante por el lado de la palma y a la altura de la muñeca y tira para retirarlo.



PASO 1

- Sostén el guante ya retirado con la palma de la mano donde todavía tienes puesto el otro guante y tira para retirarlo



PASO 2

- Desecha los guantes en un contenedor para residuos peligrosos.



PASO 3

Anexo N° 05 – Uso correcto de termómetro infrarrojo clínico

Objetivo

- Describir los pasos que se realizaran para controlar la temperatura como medida de control.

Alcance

- Este procedimiento tiene como alcance a todos los trabajadores administrativos, operativos, externos.

Descripción

- Recomendaciones previas al uso:
 - Asegurar que el orificio del sensor no esté sucio.
 - El sensor no debe ser tocado ni soplado.
 - Asegurar que la superficie donde tome la temperatura (Frente o detrás del oído), no se encuentre mojada ni con sudor (debe estar seco).
 - No medir sobre el cabello, cicatrices u obstáculos que puedan alterar la medición.
- Durante de la toma de temperatura
 - Ubicar el equipo delante de la persona a evaluar y establecer una distancia de 1 a 5 cm de la superficie a medir.
 - Accionar el botón para medir temperatura.
 - Verificar el valor mostrado en la pantalla de visualización.
 - Si presenta un valor de 38°C o más, prohibir el ingreso.

Si va a realizar una nueva medición, puede repetir inmediatamente los pasos del 1 al 4; caso contrario se apagará automáticamente transcurrido unos segundos.

- Al finalizar la actividad
 - Se desinfecta y se guarda en el estuche.



Anexo N° 06 – Procedimiento para la preparación de soluciones cloradas

Objetivo

- Brindar instrucciones para la elaboración de soluciones cloradas para desinfectar alimentos y superficies inertes.

Alcance

- Personal que prepara soluciones clorada para desinfección.

Descripción

- Cálculo de la cantidad requerida del desinfectante:

Para realizar una adecuada desinfección se debe considerar lo siguiente:

La adición de Hipoclorito de sodio al 4%; se realiza, dependiendo del nivel de agua de los recipientes que la contienen, y la concentración requerida; para lo cual emplea la siguiente formula:

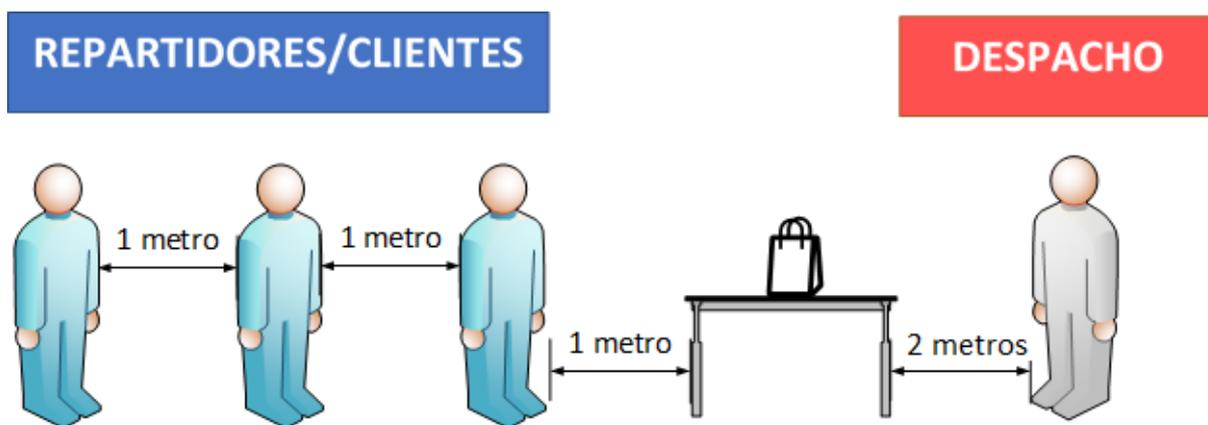
$$\text{Vol. del desinfectante.} = \frac{\text{Vol. sol (L)} \times \text{c.c final (ppm)}}{\text{c.c inicial desinfectante} \times 10^4}$$

Vol. sol (L)	=	Volumen de la solución desinfectante (agua – desinfectante) requerida para la desinfección.
C.C. final	=	Concentración final requerida en la solución desinfectante
C.C. inicial	=	Concentración del desinfectante (ver en el envase)
10⁴	=	Factor de corrección
Vol. del desinf.	=	Volumen del desinfectante necesario a echar en el volumen de solución para obtener la concentración final.

Una vez obtenida el volumen de solución desinfectante requerido realizar la conversión de litros a mililitros, luego medir con una probeta el volumen requerido y añadir al agua y mover para obtener una solución homogénea.

$$\text{Volumen del desinfectante (Litros)} \times \frac{1000 \text{ ml}}{1 \text{ litro}} = \text{Vol. del desinfectante en ml}$$

Anexo N° 08 – Esquema para el recojo del pedido



Anexo N° 09 – Instructivo para el pago con tarjeta o efectivo

Objetivo:

Brindar pautas para prevenir el riesgo de contagio durante el pago con tarjeta o efectivo.

Alcance:

A todo el personal de reparto y clientes.

Descripción:

La forma de entrega del pedido debe considerar el uso de un elemento que permita dejar el pedido en una superficie por encima del piso.

Una vez entregado el pedido al cliente sobre el elemento elegido, se procede a efectuar el cobro (tarjeta o efectivo).

Pago con tarjeta

- **Paso 1:** Dejar el medio de pago donde recogió el pedido para proceder al cobro.
- **Paso 2:** Desinfectar el POS, la tarjeta y el lapicero. Dejar el POS en la superficie donde se colocó el producto y alejarse al menos dos (02) metros.
- **Paso 3:** Solicitar al cliente que digite su clave y dejar el POS en la superficie donde se colocó el producto, volviendo a mantener una distancia de al menos dos (02) metros.
- **Paso 4:** Coger el POS y proceder al cobro, consultar al cliente si desea la constancia de pago, de ser positiva la respuesta dejarlo sobre la superficie donde se colocó el producto.
- **Paso 5:** Retirarse y proceder con la desinfección de manos y elementos usados en el reparto.

Pago con efectivo

- **Paso 1:** Solicitar al cliente colocar el efectivo en el elemento donde recogió el pedido.
- **Paso 2:** Recoger el dinero y colocar el vuelto.
- **Paso 3:** Retirarse y proceder con la desinfección de manos y elementos usados en el reparto.