

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 039-2020-CVH-GG**

Lima, 21 de septiembre de 2020

**VISTO:**

Informe N° 282-2020-CVH-GO/SGAB emitido por la Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas, Informe Múltiple N° 010-2020-CVH-GO emitido por la Gerencia de Operaciones, Informe N° 213-2020-CVH-GO/SGGISR emitido por la Subgerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo, Informe N°388-2020-CVH-OAF-UR emitido por la Unidad de Recursos Humanos, Informe 274-2020-CVH-GO emitido por la Gerencia de Operaciones, Memorando N° 210-2020-CVH/OPEP emitido por la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto, Memorando N° 075-2020-CVH-OAL emitido por la Oficina de Asesoría Legal, Informe N° 325-CVH-GO/SGAB emitido por la Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas, Informe N° 129-2020-CVH-OAL emitido por la Oficina de Asesoría Legal;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 036-95-ED del 24 de abril de 1995, se aprueba el Estatuto del Centro Vacacional Huampaní, a través del cual se la define como una institución pública descentralizada del Ministerio de Educación, con personería jurídica de derecho público con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, y su régimen presupuestal se sujeta a las normas que aprueba la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas, cuya finalidad es prestar servicios hoteleros, de esparcimiento, recreación y deporte; así como apoyar la ejecución de convenciones, eventos culturales y otros servicios afines con capacidad para el desarrollo de actividades y eventos deportivos;

Que, la Organización Mundial de la Salud ha calificado, con fecha 11 de marzo de 2020, el brote del Coronavirus (COVID-19) como una pandemia al haberse extendido en más de cien países del mundo de manera simultánea;

Que, los artículos 7° y 9° de la Constitución Política del Perú señalan que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, y que el Estado determina la política nacional de salud, correspondiendo al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación, siendo responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud;

Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud en los numerales II y VI del Título Preliminar establece que la protección de la salud es de interés público, y que es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, siendo irrenunciable la responsabilidad del Estado en la provisión de servicios de salud pública;

Que, el artículo 79° de la precitada ley contempla que la Autoridad de Salud queda facultada a dictar las medidas de prevención y control para evitar la aparición y propagación de enfermedades transmisibles. Todas las personas naturales o jurídicas, dentro del territorio, quedan obligadas al cumplimiento de dichas medidas, bajo sanción;

Que, la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece entre los principios de su Título Preliminar, el Principio de Prevención, mediante el cual el empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores;





PERÚ

Ministerio de Educación

Centro Vacacional Huampaní

Gerencia General

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declara emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y se dictan medidas de prevención y control del COVID-19, posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 20 y 27-2020-SA, se prorroga la Emergencia Sanitaria por 90 días adicionales;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, de fecha 30 de junio de 2020 se aprueba los "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al COVID-19, estableciendo los lineamientos para contribuir a la disminución del riesgo de transmisión de la COVID-19 en el ámbito laboral, implementando lineamientos generales para la vigilancia, la prevención y control, teniendo como uno de sus objetivos garantizar la sostenibilidad de dichas medidas.

Que, la Guía Técnica para los Restaurantes y Servicios Afines con Modalidad de Servicio a Domicilio, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 250-2020-MINSA, de fecha 02 de mayo de 2020, tiene como finalidad establecer los lineamientos que puedan contribuir con el abastecimiento de alimentos inocuos preparados culinariamente por los restaurantes y servicios afines que cuentan con la modalidad de servicio a domicilio;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, se dictan lineamientos para las entidades del Poder Ejecutivo, a efectos que adopten las medidas pertinentes para el desarrollo de sus actividades y atención de la ciudadanía, considerando los enfoques de género, interculturalidad e interseccionalidad, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, durante la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 208-2020-PRODUCE, se aprueba la reanudación de actividades económicas en materia de Restaurantes y Servicios Afines en la modalidad de atención en salón con aforo al 40%, excepto bares, se aprueba el Protocolo Sanitario de Operación ante el COVID-19 del Sector Producción para el reinicio gradual y progresivo de actividades económicas de servicios, de la Fase 3 de la "Reanudación de Actividades", en materia de Restaurantes y Servicios Afines en la modalidad de atención en salón con aforo al 40%, excepto bares Protocolo Sanitario, y dictan otras disposiciones;

Que, la Gerencia de Operaciones con fecha 15.07.2020 remite el Informe Múltiple N° 010-2020-CVH-GO a la Unidad de Recursos Humanos y a la Subgerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo, alcanzando el Proyecto del Protocolo Sanitario de operación frente al COVID-19 para el restaurante del Centro Vacacional Huampaní en la modalidad de delivery y recojo en local derivado por la Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas a través del Informe N° 282-2020-CVH-GO/SGAB de fecha 10.07.2020, para su revisión, validación y gestión en el marco de sus competencias;

Que, la Subgerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo, mediante Informe N° 213-2020-CVH-GO/SGGISR de fecha 22.07.2020, informa que:

*"(...) se indica que se realizó coordinaciones telefónicas con al Ing. Ángela Delgado responsable del servicio de aseguramiento de la calidad, concluyendo en la ampliación del documento a un "PROTOCOLO SANITARIO DE OPERACIÓN FRENTE AL COVID-19 PARA EL RESTAURANTE DEL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ EN LA MODALIDAD DE DELIVERY Y ATENCIÓN EN LOCAL", dentro de los lineamientos estipulados en la Resolución Ministerial N° 208-2020-PRODUCE, con algunas modificaciones ya realizadas vía correo electrónico.*

*Razón por la cual esta sub gerencia adjunta documento con las mejoras realizadas en conjunto.*

*(...)"*





Que, la Unidad de Recursos Humanos, con fecha 27.07.2020, mediante Informe N° 388-2020-CVH-OAF/UR, señala:

*"(...) remitirle a lo informado por el Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el cual señala que se realizó coordinaciones telefónicas con al Ing. Ángela Delgado responsable del servicio de aseguramiento de la calidad, concluyendo en la ampliación del documento a un "Protocolo Sanitario de Operación frente al Covid-19 para el Restaurante del Centro Vacacional Huampaní en la modalidad de Delivery y atención en Local", dentro de los lineamientos estipulados en la Resolución Ministerial N° 208-2020-PRODUCE, con algunas modificaciones ya realizadas vía correo electrónico. (...)"*

Que, con fecha 27.07.2020, la Gerencia de Operaciones remite el Informe 274-2020-CVH-GO a la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto, adjuntando el Protocolo Sanitario de operación frente al COVID-19 para el restaurante del Centro Vacacional Huampaní en la modalidad de delivery y atención en local actualizado y con las modificaciones efectuadas por la Sub Gerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo, a fin de que se indique si se encuentra alineado a las Acciones del PEI y de ser el caso se remita a la Oficina de Asesoría Legal para continuar con el trámite de aprobación;

Que, la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto, mediante Memorando N° 210-2020-CVH/OPEP, de fecha 27.07.2020, señala que el proyecto de Protocolo Sanitario de operación frente al COVID-19 para el restaurante del Centro Vacacional Huampaní en la modalidad de delivery y atención en local, se encuentra alineado a la AEI 03.01 Plan de contingencia y continuidad operativa desarrollados para el Centro Vacacional Huampaní del Objetivo Estratégico 3: OEI-03, Mejorar la gestión de riesgo y desastres, objetivo que se encuentra en la prioridad 3 en el Plan Estratégico Institucional Ampliado, PEI 2019-2023 del CVH, en virtud de lo cual, remite a la Oficina de Asesoría Legal para que se continúe con el trámite correspondiente;

Que, mediante Memorando N° 106-2020-CVH-OAL de fecha 11.08.2020, la Oficina de Asesoría Legal derivó el proyecto de Protocolo Sanitario de operación frente al COVID-19 para el restaurante del Centro Vacacional Huampaní en la modalidad de delivery y atención en local con algunas observaciones de forma y de fondo, las mismas que fueron absueltas por la Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas derivando el proyecto final a través del Informe N° 325-CVH-GO/SGAB de fecha 31.08.2020;

Que, con Informe N° 129-2020-CVH/OAL, la Oficina de Asesoría Legal remite el Protocolo Sanitario de operación frente al COVID-19 para el restaurante del Centro Vacacional Huampaní en la modalidad de delivery y atención en local, con las actualizaciones pertinentes, el cual tiene como objetivos el establecer las medidas preventivas sanitarias que debe cumplir el Restaurante del Centro Vacacional Huampaní, con el fin de proteger la salud del personal, proveedores, visitantes y clientes frente al riesgo de contagio del COVID-19, así como fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio del COVID-19 establecidos en el Plan de Prevención, por lo que este despacho brinda opinión favorable al referido Protocolo y señala que el mismo se encuentra conforme con la normatividad vigente;

Por lo expuesto, resulta necesario aprobar el Protocolo Sanitario de operación frente al COVID-19 para el restaurante del Centro Vacacional Huampaní en la modalidad de delivery y atención en local;

Con los vistos de la Sub Gerencia de Alimentos & Bebidas, la Sub Gerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo, la Unidad de Recursos Humanos, la Gerencia de Operaciones y la Oficina de Asesoría Legal, y;





PERÚ

Ministerio de Educación

Centro Vacacional Huampaní

Gerencia General

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

En uso de las facultades conferidas por el Estatuto del Centro Vacacional Huampaní aprobado por Decreto Supremo N° 036-95-ED y el Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní, aprobado por Resolución de Presidencia de Directorio N° 028-2019-CVH-PD;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°.- APROBAR** el "Protocolo Sanitario de operación frente al COVID-19 para el restaurante del Centro Vacacional Huampaní en la modalidad de delivery y atención en local", el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2°.- DISPONER** que el "Protocolo Sanitario de operación frente al COVID-19 para el restaurante del Centro Vacacional Huampaní en la modalidad de delivery y atención en local", entrará en vigencia a partir de la publicación de la presente Resolución en el portal institucional.

**ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR** a la Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas, en el marco de sus competencias, la difusión, monitoreo, supervisión y evaluación del cumplimiento del Protocolo materia de aprobación.

**ARTÍCULO 4°.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el portal institucional del Centro Vacacional Huampaní ([www.huampani.gob.pe](http://www.huampani.gob.pe)).

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**

MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
CENTRO VACACIONAL HUAMPANI

*Econ. Ana Maria Serrudo Echariz*  
GERENTE GENERAL



	<b>PROTOCOLO 002-2020</b>	Aseguramiento de la Calidad de Alimentos y Bebidas
<b>GERENCIA DE OPERACIONES</b>	<b>SUB GERENCIA DE ALIMENTOS &amp; BEBIDAS</b>	<b>Subgerente : David Damián Díaz</b>

**“PROTOCOLO SANITARIO DE  
OPERACIÓN FRENTE AL COVID-19  
PARA EL RESTAURANTE DEL  
CENTRO VACACIONAL HUAMPANI EN  
LA MODALIDAD DE  
DELIVERY Y ATENCIÓN EN LOCAL”**



**PERÚ 2020**

## ÍNDICE

1. OBJETIVOS .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4. LISTA DE ACRÓNIMOS .....	6
5. MARCO NORMATIVO.....	6
6. RESPONSABILIDADES.....	7
6.1. Gerente General .....	7
6.2. Supervisor de Aseguramiento de la Calidad .....	7
6.3. Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores .....	7
6.4. Personal Operativo .....	7
7. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO .....	8
8. MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD Y OPERATIVIDAD .....	8
8.1. EQUIPOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAL (EPP).....	8
8.2. INSTALACIONES Y SERVICIOS .....	9
8.2.1. Requisitos básicos.....	9
8.2.2. Abastecimiento de agua .....	10
8.2.3. Saneamiento.....	10
8.2.4. Limpieza y desinfección .....	10
8.2.5. Disposición de residuos sólidos .....	10
8.2.6. Servicios higiénicos y vestuario .....	11
8.2.7. Equipos sanitarios.....	11
8.2.8. Estaciones de Servicio.....	11
8.2.9. Distribución de salones.....	11
8.3. PERSONAL .....	11
8.3.1. Personal Administrativo y operativo .....	11
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 .....	16
8.5.1. Recepción .....	16



8.5.2. Almacenamiento .....	17
8.5.3. Acondicionamiento.....	18
8.5.4. Preparación de pedidos .....	19
8.5.5. Atención en salón.....	20
8.5.6. Atención Delivery: Despacho y entrega.....	21
8.5.7. Atención Delivery: Reparto .....	22
9. VIGILANCIA SANITARIA Y DE BIOSEGURIDAD.....	23
10. ANEXOS.....	24
Anexo N° 01 – Instructivo de lavado y desinfección de manos .....	24
Anexo N° 02 – Instructivo de uso de mascarilla .....	25
Anexo N° 03 – Uso correcto de guantes .....	26
Anexo N° 04 – Esquema para el recojo del pedido.....	27
Anexo N° 05 – Distribución y señalización de referencia para el salón.....	28
Anexo N° 06 – Instructivo para el pago con tarjeta o efectivo .....	29



## 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 internacional. 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").

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.

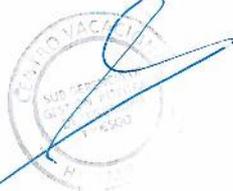
En los casos confirmados con el virus, el 80% de los infectados se recupera sin acceder a ningún tratamiento especial. Sin embargo, 1 de cada 6 personas lo desarrollan en nivel grave con dificultades al respirar y al 2% les causó la muerte.

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 llegaran 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. OBJETIVOS

- Establecer las medidas preventivas sanitarias que debe cumplir el Restaurante del Centro Vacacional Huampaní, 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 establecidos en el Plan de Prevención

## 2. ALCANCE

- Aplica a todo el personal, terceros, visitantes, clientes del Restaurante Kuntu Wayta (primer piso y terraza) y clientes del punto de venta de comida para llevar (fast food) de la Rotonda del Centro Vacacional Huampaní, 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 afines:** 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. 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".
- Decreto Supremo N° 101-2020-PCM que aprueba la Fase 2 de la Reanudación de Actividades Económicas 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, y modifica el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM.
- Decreto Supremo N° 117-2020-PCM que aprueba la Fase 3 de la Reanudación de Actividades Económicas 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.
- Resolución Ministerial N° 099-2020-MINAM que aprueba el documento "Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos".
- Resolución Ministerial N° 099-2020-TR, apruébese el documento denominado "declaración jurada" a que se refiere el numeral 8.3 del artículo 8 del Decreto Supremo N° 083-2020-PCM que, como anexo, forma parte integrante de la presente resolución ministerial.
- Resolución Ministerial 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° 250-2020-MINSA que aprueba la "Guía técnica para los Restaurantes y Servicios Afines con modalidad de servicio a domicilio".
- R.M. N° 448-2020-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° 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".
- Resolución Directoral N° 138-2019-DIGESA/SA, Ficha de inspección para la vigilancia sanitaria de restaurantes y servicios afines basado en la RM N° 822-2018/MINSA.

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Personal administrativo

La responsabilidad del presente protocolo es de la Gerencia de Operaciones, Sub Gerencia de Alimentos & Bebidas, Subgerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo, la Unidad de Recursos Humanos en atención a las funciones y competencia establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del CVH y en las normas legales vigentes.

### 6.2. Personal Operativo

El personal operativo es responsable de:

- Ejecuta y cumplir 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.
- Participar de manera obligatoria en las campañas de sensibilización y capacitaciones dirigidas por la empresa para prevenir el contagio de COVID-19.

- Utilizar los recursos proporcionados por la Entidad de manera responsable para asegurar la salud del resto de personal, proveedores, visitantes, fiscalizadores y clientes.
- Reportar cualquier sospecha de infección respiratoria al Responsable de Seguridad y Salud de los Trabajadores.
- Cumplir con el control preventivo de sintomatología de COVID-19 definido por la Entidad.
- Mantener la confidencialidad de los casos de COVID-19, salvaguardando el anonimato de las personas.
- Informar a la Sub Gerencia de Alimentos & Bebidas sobre situaciones o personas que no cumplan el presente protocolo.
- Consultar a la Sub Gerencia de Alimentos & Bebidas sobre cualquier duda relacionada al presente protocolo.

## 7. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

El Centro Vacacional Huampaní cumple con lo siguiente:

- 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”, sus modificatorias y ampliaciones.
- Todo personal de mediano y alto riesgo de exposición a COVID-19 pasa por la prueba serológica antes de regresar o reincorporarse a su puesto de trabajo. En caso de que el personal sea de bajo riesgo, la aplicación de la prueba será potestativa a la indicación del médico ocupacional del Centro Vacacional Huampaní.
- Evalúa la clasificación del riesgo de los puestos de trabajo generados en su actividad de acuerdo a las condiciones propias del establecimiento.
- Política de no contacto durante el servicio
- Se colocaron puntos de desinfección en el las entradas de los salones del restaurante.
- No se utiliza mantelería.
- Para el servicio de “Delivery”, se atienden pedidos en los horarios establecidos por las autoridades nacionales, hasta el levantamiento de la emergencia sanitaria.
- Se garantiza el distanciamiento social de al menos 1 metro entre el personal que interviene en cada una de las fases de la cadena alimentaria.
- Atención presencial en todos los restaurantes ubicados dentro del Centro Vacacional Huampaní con un aforo máximo del 40% (Primer piso de Kuntu Wayta - 32 comensales, Terraza - 80 comensales).
- Se habilitaron espacios abiertos como zonas de atención (Rotonda) para atención de comida para llevar.

Las medidas establecidas en el presente protocolo no eximen el cumplimiento de la R.M. N° 822-2018/MINSA “Norma sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines”.

## 8. MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD Y OPERATIVIDAD

### 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/o protector facial 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 Entidad.
- El personal realiza el cambio de los EPP diariamente o cada vez que sea necesario.

Tipo de Personal	EPP	Responsable de la entrega de EPP
Operativo	Cofia Delantal plástico (*) Guantes (*) Lentes de protección y/o protector facial. (**) Mascarilla	SGGISR
Administrativo	Cofia Mascarilla Guantes (*)	SGGISR
Reparto	Cofia Guantes (*) Lentes de protección y/o protector facial. (**) Mascarilla	SGGISR
Externos	Cofia Guantes (*) Lentes de protección y/o protector facial. Mascarilla	Jefe Inmediato/ SGGISR

(\*) El CVH evalúa la necesidad del uso de guantes y delantal en cada proceso.

(\*\*) El uso de los lentes de protección es exclusivo para el personal de limpieza, reparto propio y tercerizado.

**Nota:** Terceras personas (público, proveedores, personal tercerizado y fiscalizadores, etc.) deben cumplir con las medidas establecidas por la Entidad.

**Nota:** Terceras personas deben hacer uso de calzado desechables (cubre zapato), que serán proporcionados por la Entidad.

**Nota:** El uso de mascarilla es obligatorio. El tipo de mascarilla estará en función al riesgo de la actividad que realiza el personal.

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

- El servidor de Alimentos y Bebidas realiza el cambio de mascarillas cada 4 horas o cuando se encuentren húmedas, rotas, con sudor u otras situaciones que lo ameriten.
- El servidor realiza el cambio de guantes cada vez que sea necesario y en función al riesgo de la actividad. Los guantes deben encontrarse en buen estado de conservación (sin rotura ni desgaste), limpio y desinfectado. El uso de guantes no exime el lavado de manos y aplicación de la solución desinfectante.
- El personal de limpieza cuenta con lentes de protección y/o protector facial, mascarilla y guantes. Los lentes de protección y/o protector facial (de uso personal) deberán desinfectarse con alcohol antes de su uso.
- Durante la atención, el personal de servicio (mozo, azafata, etc.) debe respetar el distanciamiento de 1 metro con el cliente cuando éste tenga puesta la mascarilla.
- Si el cliente se retira la mascarilla la distancia entre el personal de servicios y el cliente debe ser de mínimo 2 metros. De no ser posible esto, el personal de servicio debe utilizar protector facial adicional a la mascarilla, respetando el distanciamiento social de 1 metro.



## 8.2. INSTALACIONES Y SERVICIOS

### 8.2.1. Requisitos básicos

- De acuerdo a los requerimientos operativos se redujo al mínimo la cantidad de personal operativo en cocina, con la finalidad de cumplir con el distanciamiento social de al menos un (01) metro entre el personal. El Aforo máximo durante la emergencia sanitaria dentro de cocina es de 25 personas por turno.  
*Nota: Para el caso de proveedores y clientes, el personal debe mantener una distancia de al menos dos (02) metros.*
- Se garantiza el aprovisionamiento suficiente de jabón líquido, papel toalla y soluciones desinfectantes en los servicios higiénicos, áreas de proceso y servicio.  
*Nota: No se utilizan secadoras de manos eléctricas, debido a su alto riesgo biológico.*
- Los puestos de atención al cliente y despacho cuentan con barreras físicas (pantallas, mamparas y/o protector facial), para evitar el contacto directo con el público en general.
- Se señalizaron las filas de espera con distancia mínima de 01 metros respetando el distanciamiento social.
- El personal de atención al cliente (bar, caja, despacho, etc.) mantendrá una distancia de 2 metros con el cliente, en otros puntos se implementaron barreras físicas.



### 8.2.2. Abastecimiento de agua

- Se cuenta con suministro permanente de agua, para realizar las operaciones dentro de la Entidad.
- El tanque de almacenamiento provisional de agua, es limpiado y desinfectado según el programa establecido.
- En caso de desabastecimiento de agua potable, se procederá a detener las operaciones dentro de las instalaciones.



### 8.2.3. Saneamiento Ambiental

- El Centro Vacacional Huampaní antes del reinicio de sus actividades realizó el saneamiento integral de las instalaciones quedando evidenciado a través de los certificados correspondientes (desinfección, desratización, desinsectación y limpieza y desinfección de reservorios de agua).
- El Centro Vacacional Huampaní realiza el saneamiento integral de las instalaciones según el cronograma establecido con el área de mantenimiento (diario, semanal y/o quincenal según corresponda).



### 8.2.4. Limpieza y desinfección

- Se cumplen con los procedimientos de Limpieza y Desinfección establecidos en el Programa de Higiene y Saneamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se limpian y desinfectan todos los ambientes de alto tránsito y superficies que entran en contacto con las manos (del personal o clientes), las áreas de despacho y/o recojo de los alimentos con la mayor frecuencia posible.
- Los mostradores, barandas y puertas (incluyendo manijas) del local, que entren en contacto con los clientes son limpiados y desinfectados con amonio cuaternario de quinta generación en una concentración de 400 ppm.



- Se desinfectan las mesas de trabajo, vehículos de transportes, motorizados y contenedores de reparto (cajas isotérmicas, mochilas, entre otros) con soluciones desinfectantes (amonio cuaternario) antes de iniciar las operaciones y después de cada despacho o entrega y antes de colocar los pedidos en el equipo transportado.
- Las mesas de atención al cliente ubicadas en los salones son de fácil limpieza y desinfección, por ningún motivo se utilizará mantelería.
- Se instalan puntos de acopio de residuos y puntos de desinfección del menaje usado en zonas específicas en cada uno de los locales y dentro de la cocina.

#### 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" y la R.M-099-2020-MINAM "Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos".
- Para la eliminación de papel higiénico, pañuelos desechables, mascarillas, guantes y cofias dentro de la empresa, se hace uso de tachos especiales, identificados como residuos con riesgo biológico, los cuales contienen unas bolsas de color rojo para su diferenciación y descarte, caso contrario se hace uso también de tachos de color rojo.  
*Nota: Los recipientes que contengan residuos con riesgo biológico, son 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 de amonio cuaternario antes de su descarte.*  
*Nota: El personal que manipula residuos con riesgo biológico, después del descarte de las mismas realiza adecuados procesos de lavado y desinfección.*

#### 8.2.6. Servicios higiénicos y vestuario

- Se cuenta con espacios exclusivos que permitan almacenar la ropa de casa separada de la indumentaria de trabajo. Para ello se le hizo entrega de dos casilleros a cada servidor, la ropa de casa y la indumentaria de trabajo debe estar guardada en bolsas limpias.
- Los servicios higiénicos son higienizados después de cada servicio y/o cada vez que sea necesario con amonio cuaternario de quinta generación a 400 ppm.

#### 8.2.7. Equipos sanitarios

- Se dispone de dos puntos de lavado y desinfección de manos al ingreso de la Entidad y en las zonas de mayor tránsito que incluye material informativo sobre el correcto lavado y desinfección de manos ubicado en la parte superior.
- También se cuenta con dos puntos de lavado y desinfección de manos en el área de la cocina principal, con su respectiva señalética.
- Se implementaron estaciones de lavado y desinfección de manos, así como pediluvios para los clientes en cada uno de los locales.  
*Nota: El punto de lavado de manos cuenta con jabón líquido, papel toalla, tacho para residuos sólidos de accionamiento no manual.*

#### 8.2.8. Estaciones de servicio

- Las estaciones de servicio cuentan con la cantidad suficiente de vajilla, cubiertos, salsas, servilletas, etc., en función al aforo y tamaño del salón de cada restaurante.  
*Nota: Las salsas, azúcar, mantequilla entre otros, son entregados en porciones individuales de un solo uso, en caso contrario los envases no descartables que se utilicen serán lavados y desinfectados después de cada uso.*



*Nota: Los cubiertos y servilletas serán entregados protegidos y de forma individual.*

*Nota: No se utilizan elementos decorativos en las mesas.*

### 8.2.9. Distribución de salones

- ❖ **Distribución de mesas y clientes**
- La distancia entre los bordes de las mesas del salón es de 02 metros.
- Grupos familiares de 8 personas podrán compartir una mesa en el salón determinado para este fin.
- Las zonas de alto tránsito de personal y clientes como pasillos que facilitan el desplazamiento en el salón, son de 2 metros, considerando las sillas ocupadas.
- El aforo en el local del primer piso del Restaurante Kuntu Wayta es de 32 comensales, en la Terraza es de 80 comensales y finalmente la Rotonda se considera como centro de comida rápida para llevar (fast food).

## 8.3. PERSONAL

### 8.3.1. Personal Administrativo y operativo

#### ❖ Consideraciones antes del inicio de las actividades

Pasos a seguir:

- **Paso 1: Lavado y desinfección de manos**
  - Previo al ingreso se siguen los pasos establecido en el Instructivo IBPM-002 “Instructivo de lavado y desinfección de manos” del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Paso 2: Desinfección de zapatos**
  - Se emplean pediluvios, tapetes y/o rociadores que contengan soluciones desinfectantes en el ingreso del Centro Vacacional Huampaní.
- **Paso 3: Control de la salud del personal**
  - Previo al ingreso a las instalaciones del Centro Vacacional Huampaní, el personal responsable verifica que el servidor cuente con mascarilla, seguidamente toma la temperatura y verifica el buen estado de salud del personal según lo establecido en el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 en el trabajo.  
*Nota: La Entidad dispone de un termómetro infrarrojo clínico para medir la temperatura.*
- **Paso 4: Colocación de uniformes**
  - El personal al momento de realizar el cambio de indumentaria guarda la ropa con la que llegó en una bolsa cerrada. El calzado es colocado en una bolsa adicional, separada de la ropa. Se utiliza una bolsa limpia exclusivamente para el uniforme de trabajo evitando contaminación cruzada. En el casillero no se guarda ropa sin las bolsas de protección. El uniforme siempre permanece en el centro de trabajo y es responsabilidad de la empresa el lavado del mismo.
  - El uniforme sólo se podrá usar dentro de las instalaciones, en el caso del traslado externo se usará otra indumentaria.
  - Lavado y desinfección de manos después del cambio de indumentaria.
- **Paso 5: Desinfección de zapatos**
  - Se emplean pediluvios que contienen soluciones desinfectantes en el ingreso



de la cocina principal del Centro Vacacional Huampaní.

• **Paso 6: Colocación de la mascarilla y la cofia**

- Para detalles del cambio de mascarilla, ver el Anexo N° 02 "Instructivo de uso de mascarilla".

• **Paso 7: Lavado y desinfección de manos**

- Una vez colocado los EPP correspondientes, se seguirán los pasos establecidos en el Instructivo IBPM-002 "Instructivo de lavado y desinfección de manos".

❖ **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 se procede a cambiar la mascarilla.*

- Evitar tocar los ojos, nariz y boca, sin lavarse las manos previamente.
- En caso una persona sude, evitará tocarse el rostro, primero tendrá que retirarse toda la protección, lavarse las manos, secarse la cara con papel o lavarse el rostro y volver a colocarse la protección (mascarilla, guantes, cofia, según corresponda).
- Se restringe el uso de celulares en las áreas de cocina y anexos pertenecientes a la Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas.
- Se prohíbe el saludo mediante contacto físico entre el personal, proveedores, visitantes y clientes. Las conversaciones entre el personal, deben realizarse siempre manteniendo el distanciamiento social, usando las barreras de protección (mascarillas).
- El personal de atención al cliente (bar, caja, despacho, etc.) debe lavarse con agua y jabón y/o desinfectarse las manos después de cada atención y cuando el caso lo amerite, particularmente luego de realizar cobranzas y/o pagos y/o recibir propinas.
- Cuando el cliente se retire, se procederá a pulverizar con una solución desinfectante de amonio cuaternario de quinta generación, luego se recogerá todo el servicio (vajilla, cubiertos, y cualquier otro elemento usado por el cliente) de la mesa sin sacudir. Luego de ello, todo será lavado y desinfectado en cocina.
- Limpiar y desinfectar las superficies que entraron en contacto con el cliente. (sillas, mesas, mamparas o separadores físicos) y prepararlas para la siguiente atención.

❖ **Consideraciones al finalizar las actividades**

- Se colocará en el recipiente designado la indumentaria de trabajo para el posterior lavado y desinfección.
- El personal realiza el lavado y desinfección de manos y se coloca los equipos de protección personal (EPP) necesarios para el retorno a casa.
- Se controla 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 el Centro Vacacional Huampaní se los facilita para el desarrollo de las actividades.
- Cumplir con las medidas preventivas de bioseguridad establecidas, caso contrario, no podrán ingresar o permanecer en la Entidad.

## 8.4. CLIENTE

### 8.4.1. Consideraciones para el cliente

- Contar con los EPP necesarios y cumplir con lo establecido por el Centro Vacacional Huampaní de acuerdo al presente protocolo.
- El Centro Vacacional Huampaní no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas establecidas, las mismas que deben ser comunicadas y publicadas de manera clara y visible en todos los medios de comunicación establecidas entre el cliente y la Entidad.

#### ❖ Antes del ingreso al salón

- Verificar el uso de mascarilla y el estado de conservación e higiene.
- Control de temperatura con termómetro infrarrojo.  
*Nota: Indicar al cliente con temperatura mayor a 37°C acudir al tópico del CVH.*
- Se le comunica al cliente que la desinfección de manos es obligatorio antes del ingreso, ésta se realizará en las estaciones sanitarias implementadas para tal efecto.
- Se colocaron pediluvios al ingreso de las áreas de alimentos y bebidas para la desinfección previa del calzado de los clientes.

#### ❖ Dentro del salón

- Los precios y disponibilidad de platos deben ser difundidos mediante carteles informativos, publicaciones virtuales, medios digitales y/o en individuales de papel descartables.
- El armado de las mesas se realiza en presencia de los comensales, evitando la exposición innecesaria de las vajillas, utensilios, etc.
- Se usan medios auxiliares para el traslado de pedidos (carritos, guerdón, etc.).
- Se les indica a los clientes que el retiro de la mascarilla debe realizarse al momento de consumir los alimentos, posterior a ello deben volver a colocársela.
- Los clientes acompañados por niños deben asegurarse que se encuentre en todo momento junto a los padres o responsables, evitando su tránsito innecesario en el salón.
- La distancia entre los bordes de las mesas cuando los comensales se dan la espalda es de 1.5 metros.
- Los comensales en grupos familiares de 8 personas máximo podrán compartir una mesa de salón en la terraza.
- Los grupos familiares de 2 personas podrán sentarse juntas en una mesa individual en el restaurante Kuntu Wayta.
- Los clientes que no componen grupos familiares deberán respetar la distancia de 02



metros, caso contrario se implementa separadores físicos.

❖ **A la salida del salón**

- Hacer uso de EPP y desinfectarse las manos.

**8.4.2. Medios de pago del cliente**

- Si el cliente opta por pagos que involucran la interacción directa (pagos en efectivo y uso de POS) debe respetar las medidas de bioseguridad implementadas.
- Para el servicio de Delivery, al momento de realizar su pedido el cliente será informado de la utilización obligatoria de la mascarilla en la recepción del pedido. También se le informará que el producto llevará un precinto de seguridad el cual debe llegar intacto al momento de la entrega.
- Para el servicio de Delivery, se consultará al cliente sobre la forma de pago, si el cliente indica que pagará con efectivo se le preguntará las denominaciones de los billetes para que el repartidor lleve el vuelto empaquetado.

**8.4.3. Sensibilización**

- El Centro Vacacional Huampaní gestiona la difusión de infografía por medios digitales o físicos.
- Para la atención de Delivery, se le informa al cliente lo siguiente:
  - Uso obligatorio de la mascarilla y/o protector facial en la recepción.
  - Uso obligatorio de desinfectantes.
  - El pedido llevará un precinto de seguridad.

*Nota: Se le recomienda al cliente desinfectar la parte externa de la bolsa del pedido antes de abrirlo, desechar el empaque y lavarse las manos antes de consumir sus alimentos.*
- Para la atención de salón, se le informa al cliente lo siguiente:
  - Uso obligatorio de la mascarilla hasta el momento del consumo de alimentos.
  - Si el cliente desea realizar un adicional a su pedido después de haber sido atendido, deberá colocarse nuevamente la mascarilla para que el mozo pueda realizar la toma correspondiente.



**8.5. PROCESOS OPERATIVOS**

**8.5.1. Recepción**

<b>Proceso</b>	Recepción de mercadería	
<b>Objetivo</b>	Definir las medidas de bioseguridad en el proceso de recepción con la finalidad de prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.	
<b>Equipos de bioseguridad</b>	<b>Productos químicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EPP                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guantes</li> <li>✓ Mascarilla</li> <li>✓ Protector facial</li> <li>✓ Cofia</li> <li>✓ Lentes y/o protector facial.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones Detergentes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jabón líquido</li> <li>✓ Detergente en polvo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones Desinfectantes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desinfectantes para manos (alcohol, gel, etc.).</li> <li>✓ Desinfectantes para superficies inertes (alcohol, lejía, amonio cuaternario, yodo, etc.).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Descripción de las medidas de bioseguridad</b>		



El Centro Vacacional Huampaní definió una zona específica para la recepción de los alimentos, así como al personal designado para estas funciones. Los desechos con riesgo biológico generados en esta zona deben ser manipulados de acuerdo a lo establecido en este protocolo.

**Antes de la actividad:**

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 con riesgo biológico.
5. Disponer en la zona de recepción de dispensadores con soluciones desinfectantes para manos, superficies inertes, etc.

**Durante la actividad**

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 EPP's 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.

**Después de la actividad**

1. Realizar la limpieza y desinfección del área.
2. Retirarse el delantal usado durante la recepción para ser lavado, desinfectado y almacenado en el lugar asignado.
3. Desechar los guantes usados durante la recepción en los tachos de residuos con riesgo biológico.
4. Lavarse las manos y colocarse nuevos guantes.
5. Transportar y distribuir en las áreas correspondientes todos los alimentos y envases recibidos y desinfectados.

Riesgos	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.</li> <li>• No desinfectar ni eliminar los envases en los que han llegado los alimentos.</li> <li>• No contar con una zona de desecho de material con riesgo biológico</li> <li>• No lavarse ni desinfectarse las manos.</li> <li>• No quitarse, lavarse, desinfectarse ni almacenar el delantal usado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar y capacitar en el uso adecuado de EPP y las recomendaciones de bioseguridad.</li> <li>• Realizar el monitoreo del cumplimiento de las medidas de bioseguridad.</li> </ul>



### 8.5.2. Almacenamiento

<b>Proceso</b>	Almacenamiento	
<b>Objetivo</b>	Definir las medidas de bioseguridad en el proceso de almacenamiento con la finalidad de prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.	
<b>Equipos de bioseguridad</b>	<b>Productos químicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EPP               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guantes</li> <li>✓ Mascarilla</li> <li>✓ Cofia</li> <li>✓ Lentes y/o protector facial.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones Detergentes               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jabón líquido</li> <li>✓ Detergente en polvo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones Desinfectantes               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desinfectantes para manos (alcohol, gel, etc.).</li> <li>✓ Desinfectantes para superficies inertes (alcohol, lejía, amonio cuaternario, yodo, etc.).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Descripción de las medidas de bioseguridad</b>		
<p>El Centro Vacacional definió una zona específica para el almacenamiento, así como al personal designado para estas funciones. Los desechos con riesgo biológico generados en esta zona, deben ser manipulados de acuerdo a lo establecido en el presente protocolo.</p> <p><b>Antes de la actividad:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lavarse y desinfectarse las manos.</li> <li>2. Verificar que el personal cuente con los EPP</li> <li>3. Asegurar que las áreas y equipos de almacenamiento se encuentren limpias y desinfectadas.</li> <li>4. Disponer en la zona de almacenamiento de dispensadores con soluciones desinfectantes para manos, superficies inertes, etc.</li> <li>5. Habilitar un punto para desechar residuos con riesgo biológico.</li> </ol> <p><b>Durante la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Utilizar adecuadamente los EPP.</li> <li>7. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro durante la operación.</li> <li>8. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.</li> <li>9. Realizar la desinfección de las manos cada vez que sea necesario.</li> </ol> <p><b>Después de la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas y equipos de almacenamiento.</li> <li>11. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.</li> </ol>		
	<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.</li> <li>• No mantener el distanciamiento social.</li> <li>• No lavarse ni desinfectarse las manos.</li> <li>• Realizar actividades distintas a sus funciones.</li> <li>• Manipular y disponer inadecuadamente los desechos con riesgo biológico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar y capacitar en el uso adecuado de EPP y las recomendaciones de bioseguridad.</li> <li>• Evitar quiebre de stock de los EPP.</li> <li>• Realizar el monitoreo del cumplimiento de las medidas de bioseguridad.</li> </ul>



### 8.5.3. Acondicionamiento

<b>Proceso</b>	Acondicionamiento	
<b>Objetivo</b>	Definir las medidas de bioseguridad en el proceso de acondicionamiento de los alimentos con la finalidad de prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.	
<b>Equipos de bioseguridad</b>	<b>Productos químicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EPP             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guantes</li> <li>✓ Mascarilla</li> <li>✓ Cofia</li> <li>✓ Lentes y/o protector facial.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones detergentes             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jabón líquido</li> <li>✓ Detergente en polvo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones desinfectantes             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desinfectantes para manos (alcohol, gel, etc.).</li> <li>✓ Desinfectantes para superficies inertes (alcohol, lejía, amonio cuaternario, yodo, etc.).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Descripción de las medidas de bioseguridad</b>		
<p>El Centro Vacacional Huampani definió una zona específica para el acondicionamiento de alimentos, así como al personal designado para estas funciones. Los desechos con riesgo biológico generados en esta zona, deben ser manipulados de acuerdo a lo establecido en el presente protocolo.</p> <p><b>Antes de la actividad:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lavarse y desinfectarse las manos.</li> <li>2. Verificar que el personal cuente con los EPP.</li> <li>3. Asegurar que las áreas y equipos de acondicionamiento de alimentos se encuentren limpias y desinfectadas.</li> <li>4. Disponer en la zona de acondicionamiento de alimentos soluciones desinfectantes.</li> </ol> <p><b>Durante la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Lavar y desinfectar los equipos y materiales utilizados en las operaciones de acondicionamiento, cada vez que sea necesario.</li> <li>6. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro.</li> <li>7. Utilizar soluciones desinfectantes en las operaciones dependiendo del tipo de producto.</li> <li>8. 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.).</li> <li>9. Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas de bioseguridad establecidas.</li> <li>10. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.</li> </ol> <p><b>Después de la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas, materiales y equipos del área de acondicionamiento de alimentos.</li> <li>12. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.</li> </ol>		
	<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.</li> <li>• No mantener el distanciamiento social.</li> <li>• No lavarse ni desinfectarse las manos.</li> <li>• Realizar actividades distintas a sus funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar y capacitar en el uso adecuado de EPP y las recomendaciones de bioseguridad.</li> <li>• Evitar quiebre de stock de los EPP.</li> <li>• Realizar el monitoreo del cumplimiento de las medidas de bioseguridad.</li> </ul>



### 8.5.4. Preparación de pedidos

<b>Proceso</b>	Preparación de pedidos	
<b>Objetivo</b>	Definir las medidas de bioseguridad en el proceso de preparación de pedidos con la finalidad de prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.	
<b>Equipos de bioseguridad</b>	<b>Productos químicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EPP                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guantes</li> <li>✓ Mascarilla</li> <li>✓ Cofia</li> <li>✓ Lentes y/o protector facial.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones detergentes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jabón líquido</li> <li>✓ Detergente en polvo y/o líquido</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones desinfectantes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desinfectantes para manos (alcohol, gel, etc.).</li> <li>✓ Desinfectantes para superficies inertes (alcohol, lejía, amonio cuaternario, yodo, etc.).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Descripción de las medidas de bioseguridad</b>		
<p>El Centro Vacacional Huampani definió una zona específica para la preparación de los pedidos, así como los espacios necesarios para que el personal cumpla con el distanciamiento social de al menos un (01) metro y la adecuada distribución del flujo de preparación, asegurando la operatividad y la prevención del riesgo de contagio de COVID-19. Los desechos con riesgo biológico generados en esta zona, deben ser manipulados de acuerdo a lo establecido en el presente protocolo.</p> <p><b>Antes de la actividad:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Lavarse y desinfectarse las manos.</li> <li>Verificar que el personal cuente con los EPP.</li> <li>Asegurar que la zona de trabajo se encuentre limpia y desinfectada.</li> <li>Asegurar la disponibilidad de la materia prima, insumos, materiales y envases para la preparación de los pedidos, evitando el desplazamiento innecesario del personal.</li> <li>Disponer soluciones desinfectantes en la zona de preparación de pedidos para para manos, superficies inertes, etc.</li> </ol> <p><b>Durante la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el lavado y desinfección de manos, equipos y materiales cada vez que sea necesario (cambio de operaciones, manipulación de residuos, etc.).</li> <li>Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.</li> <li>Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas de bioseguridad establecidas.</li> <li>Cumplir hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar (Alejarse de los alimentos, usar el antebrazo).</li> <li>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.</li> </ol> <p><b>Después de la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desinfectar superficies, materiales y equipos que entraron en contacto con nuestras manos durante la preparación de pedidos.</li> <li>Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.</li> </ol>		
	<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.</li> <li>• No mantener el distanciamiento social.</li> <li>• No lavarse ni desinfectarse las manos.</li> <li>• Realizar actividades distintas a sus funciones.</li> <li>• Manipular inadecuadamente desechos con riesgo biológico.</li> <li>• Entregar pedidos abiertos y con derrames a despacho.</li> <li>• Tener hábitos de higiene inadecuados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar y capacitar en el uso adecuado de EPP y las recomendaciones de bioseguridad.</li> <li>• Evitar quiebre de stock de los EPP.</li> <li>• Realizar el monitoreo del cumplimiento de hábitos de higiene y las medidas de bioseguridad.</li> </ul>



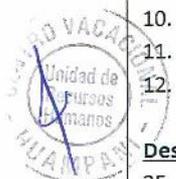
### 8.5.5. Atención en Salón

<b>Proceso</b>	Atención en Salón	
<b>Objetivo</b>	Definir las medidas de bioseguridad en el proceso de atención en salón a los clientes del CVH, con la finalidad de prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.	
<b>Equipos de bioseguridad</b>	<b>Productos químicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EPP                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cofia</li> <li>✓ Guantes</li> <li>✓ Mascarilla</li> <li>✓ Lentes y/o protector facial.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones detergentes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jabón líquido</li> <li>✓ Detergente en polvo y/o líquido</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones desinfectantes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desinfectantes para manos (alcohol, gel, etc.).</li> <li>✓ Desinfectantes para superficies inertes (alcohol, lejía, amonio cuaternario, yodo, etc.).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Descripción de las medidas de bioseguridad</b>		
<p>El Centro Vacacional Huampani definió zonas específicas para la atención de los clientes, los espacios necesarios para que el personal cumpla con el distanciamiento social de al menos un (01) metro y la adecuada distribución del flujo de despacho, asegurando la operatividad y la prevención del riesgo de contagio de COVID-19. Los desechos con riesgo biológico generados en esta zona, deben ser manipulados de acuerdo a lo establecido en el presente protocolo.</p> <p><b>Antes de la actividad:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Lavarse y desinfectarse las manos.</li> <li>Verificar que el personal cuente con los EPP correspondientes.</li> <li>Habilitar un punto para desechar los EPP y elementos de un solo uso. <i>Nota: Los tachos deben ser de accionamiento no manual.</i></li> <li>Realizar la limpieza y desinfección del salón, mobiliario y equipos. <i>Nota: Se debe limpiar y desinfectar el mobiliario en toda su superficie.</i></li> <li>Verificar la correcta distribución de las mesas y sillas.</li> <li>Habilitar el punto de lavado o desinfección de manos para los clientes.</li> <li>Distribuir los medios informativos de platos y precios en el mismo salón o por medios digitales. <i>Nota: Los medios informativos no deben ser entregados directamente a las manos del cliente.</i></li> </ol> <p><b>Durante la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Verificar que el personal use correctamente la mascarilla y protector facial en todo el servicio.</li> <li>Lavarse y/o desinfectarse las manos después de atender a cada cliente o grupo de clientes.</li> <li>Aplicar las medidas preventivas sanitarias en la recepción de clientes. <i>Nota: Control de temperatura, desinfección de calzado, lavado y desinfección de manos.</i></li> <li>Verificar que el cliente se retire la mascarilla solo cuando consume sus alimentos.</li> <li>Indicar la mesa que ocupará cada cliente para evitar aglomeraciones.</li> <li>En la medida de lo posible promover y respetar el distanciamiento social durante el servicio.</li> <li>Solicitar, recoger y transportar los pedidos de los clientes respetando las zonas de tránsito.</li> <li>Evitar el contacto físico con los clientes al momento de la entrega del pedido.</li> <li>Solicitar al cliente que se coloque la mascarilla luego de consumir sus alimentos.</li> <li>Recomendar al cliente realizar el pago por medios electrónicos. En caso el cliente opte por pago con tarjeta o efectivo ver Anexos N° 05.</li> <li>Cumplir con el procedimiento y frecuencia del lavado y desinfección de manos (antes, durante y después, y cuando el caso lo amerita). Particularmente luego de realizar cobranzas, pagos y/o recibir propinas.</li> <li>Indicar al cliente que al salir del salón respete las zonas de tránsito y el distanciamiento social.</li> <li>Recoger, lavar y desinfectar la vajilla, cubiertos y cualquier otro elemento usado por el cliente después de cada uso.</li> <li>Limpiar y desinfectar las superficies que entraron en contacto con el cliente.</li> </ol> <p><b>Después de la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Limpiar y desinfectar el salón, mobiliario y equipos.</li> <li>Desechar los EPP y elementos de un solo uso generados durante el servicio.</li> <li>Realizar el lavado y desinfección de manos al término de cada servicio.</li> </ol>		
	<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.</li> <li>• No mantener el distanciamiento social.</li> <li>• No lavarse ni desinfectarse las manos.</li> <li>• Realizar actividades distintas a sus funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar y capacitar en el uso adecuado de EPP y las recomendaciones de bioseguridad.</li> <li>• Evitar quiebre de stock de los EPP.</li> <li>• Realizar el monitoreo del cumplimiento de las medidas de bioseguridad.</li> </ul>



### 8.5.6. Atención Delivery: Despacho y entrega

<b>Proceso</b>	Despacho y entrega	
<b>Objetivo</b>	Definir las medidas de bioseguridad en el proceso de despacho para el embalado y entrega del pedido al cliente o repartidor, con la finalidad de prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.	
<b>Equipos de bioseguridad</b>	<b>Productos químicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EPP               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cofia</li> <li>✓ Guantes</li> <li>✓ Mascarilla</li> <li>✓ Lentes y/o protector facial.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones detergentes               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jabón líquido</li> <li>✓ Detergente en polvo y/o líquido</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones desinfectantes               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desinfectantes para manos (alcohol, gel, etc.).</li> <li>✓ Desinfectantes para superficies inertes (alcohol, lejía, amonio cuaternario, yodo, etc.).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Descripción de las medidas de bioseguridad</b>		
<p>El Centro Vacacional Huampaní definió una zona específica para la recepción y entrega de pedidos (repartidor y cliente), los espacios necesarios para que el personal cumpla con el distanciamiento social de al menos un (01) metro y la adecuada distribución del flujo de despacho, asegurando la operatividad y la prevención del riesgo de contagio de COVID-19. Los desechos con riesgo biológico generados en esta zona, deben ser manipulados de acuerdo a lo establecido en el presente protocolo.</p> <p><b>Antes de la actividad:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar que el despachador y el repartidor realicen el lavado y desinfección de manos.</li> <li>2. Verificar que el personal cuente con los EPP.</li> <li>3. Asegurar que la zona de trabajo se encuentre limpia y desinfectada.</li> <li>4. Verificar la disponibilidad de las guarniciones, salsas, ajíes, materiales y envases secundarios, evitando el desplazamiento innecesario del personal.</li> <li>5. Disponer de soluciones detergentes y desinfectantes en la zona de despacho para manos, superficies inertes, etc.</li> </ol> <p><b>Durante la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la higiene y Desinfectar el depósito donde serán trasladados los alimentos.</li> <li>2. Recibir y verificar la higiene y hermeticidad externa del pedido, queda prohibido abrirlo.</li> <li>3. Verificar la higiene y hermeticidad externa de los envases que contienen los pedidos, guarniciones, salsas y/o ajíes.</li> <li>4. Embalar el pedido en un envase secundario (empaquete) y colocar el precinto de seguridad, para garantizar que el pedido no sea manipulado inadecuadamente durante el reparto.</li> <li>5. Restringir el ingreso del repartidor a la zona de entrega asignada.</li> </ol> <p>Definir que la zona de entrega del pedido al cliente sea externa, respeten el distanciamiento social y por ningún motivo ingresen a un ambiente cerrado con el cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. 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 y con el responsable de caja.</li> <li>8. Verificar que el repartidor y cliente cuente con los EPP.</li> <li>9. Realizar el lavado y desinfección de manos, equipos y materiales cada vez que sea necesario (cambio de operaciones, entrega de pedidos, manipulación de residuos, etc.).</li> <li>10. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.</li> <li>11. Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas de bioseguridad establecidas.</li> <li>12. Cumplir hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar (alejarse de los alimentos y usar el antebrazo).</li> </ol> <p><b>Después de la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>25. Desinfectar superficies, materiales y equipos que entraron en contacto con las manos del personal durante las operaciones.</li> <li>26. Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.</li> </ol>		
	<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.</li> <li>• No mantener el distanciamiento social.</li> <li>• No lavarse ni desinfectarse las manos.</li> <li>• Realizar actividades distintas a sus funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar y capacitar en el uso adecuado de EPP y las recomendaciones de bioseguridad.</li> <li>• Evitar quiebre de stock de los EPP.</li> <li>• Realizar el monitoreo del cumplimiento de las medidas de bioseguridad.</li> </ul>



### 8.5.7. Atención Delivery: Reparto

<b>Proceso</b>	Reparto	
<b>Objetivo</b>	Definir las medidas de bioseguridad en el proceso de reparto a destino con la finalidad de prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.	
<b>Equipos de bioseguridad</b>	<b>Productos químicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EPP             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guantes</li> <li>✓ Mascarilla</li> <li>✓ Lentes y/o protector facial.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones desinfectantes             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desinfectantes para manos (alcohol, gel, etc.).</li> <li>✓ Desinfectantes para superficies inertes (alcohol, lejía, Amonio cuaternario, yodo, etc.).</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Descripción de las medidas de bioseguridad</b>		
<p>El repartidor debe cumplir con el distanciamiento social de al menos un (01) metro con el cliente.</p> <p>El Centro Vacacional Huampaní informará al cliente que debe utilizar mascarilla durante la entrega del pedido.</p> <p>En caso de tercerizar el servicio de reparto, el proveedor deberá demostrar la capacitación en temas sanitarios y de bioseguridad, siguiendo los lineamientos definidos para el personal propio.</p> <p><b>Antes de la actividad:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Lavar y desinfectar las manos antes de recoger el pedido.</li> <li>Verificar que el precinto de seguridad del pedido se encuentre intactos.</li> <li>Desinfectar el contenedor donde se colocará los pedidos.</li> <li>Verificar que el repartidor lleve la cantidad necesaria de los EPP (mascarilla y guantes) y dispensador portátil con solución desinfectante para la entrega del pedido.</li> <li>Asegurar la limpieza y desinfección del vehículo de transporte.</li> <li>Planificar la ruta de entrega evitando zonas de aglomeración de personas y vehículos.</li> </ol> <p><b>Durante la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Asegurar que la entrega del pedido sea realizada directamente al cliente, en el caso de departamentos y condominios, el repartidor hará entrega en el área de recepción o ingreso, se utilizará un equipo de fácil limpieza y desinfección que será colocado a 1 metro de distancia del punto de entrega.</li> <li>Pago POS: Desinfectar la tarjeta, el POS y el lapicero utilizados durante el pago.</li> <li>Pago en efectivo: Recibir el efectivo evitando el contacto directo con el dinero mediante el uso de guantes, almacenando el dinero en una bolsa plástica para posteriormente desinfectarlo con alcohol al 70 %.</li> <li>Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.</li> <li>Desinfectar las manos y el dispositivo móvil después de cada uso, por ningún motivo se manipulará la mascarilla.</li> <li>Verificar que el cliente utilice mascarilla antes de la entrega del pedido, de no contar con ella, no entregará el pedido, hasta que se realice la acción correctiva.</li> <li>Desinfectar las manos antes de continuar con el reparto.</li> </ol> <p><b>Después de la actividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Limpiar y desinfectar las superficies del vehículo y el contenedor, al retornar a la empresa.</li> <li>Desechar los guantes utilizados en los tachos destinados a riesgo biológico.</li> <li>Lavar y desinfectar las manos antes de recoger un nuevo pedido.</li> </ol>		
	<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.</li> <li>• No mantener el distanciamiento social.</li> <li>• No lavarse ni desinfectarse las manos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar y capacitar en el uso adecuado de EPP y las recomendaciones de bioseguridad.</li> <li>• Evitar quiebre de stock de los EPP.</li> </ul>



## 9. VIGILANCIA SANITARIA Y DE BIOSEGURIDAD

- 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 el Centro Vacacional Huampaní, para evitar el contagio de COVID-19.



10. ANEXOS

Anexo N° 01 – IBPM-002 Instructivo de lavado y desinfección de manos



IRBPM-002

Rev. 01

Aprobado: 27/04/19



3

Recolectar jabón y esparcirlo hasta los codos, frotar hasta formar espuma. Friccionar entre dedos, palmas y brazos por un tiempo de 30 segundos.



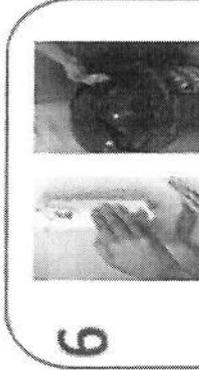
2

Remangar las mangas por encima del codo y humedecer con agua las manos y antebrazos hasta la altura de los codos.



1

Verificar que se cuente con todos los implementos necesarios. Accionar el pedal o abrir el caño.



6

Presionar el dispensador de alcohol con el papel de secado y eliminarlo en el facho, sin contactar las manos con el recipiente.



5

Tirar hacia abajo el papel toalla o accione la palanca usando el codo. Séquese desde las manos hacia los brazos.



4

Enjuagar con abundante agua manteniendo las manos levantadas sobre los codos. Cerrar la llave con papel de ser necesario



7

Esparcir el alcohol gel frotando ambas manos y esperar que se desvanezca.

Frecuencia del lavado de manos: 30 minutos



Al cambiar Actividad



Antes y después de comer



Después de manipular Residuos



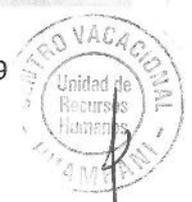
Después de Fumar.



Después de ir a los SSHH.



Al empezar el turno de Trabajo



## Anexo N° 02 – Instructivo de uso de mascarilla

### 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° 03 – Uso correcto de guantes

### 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

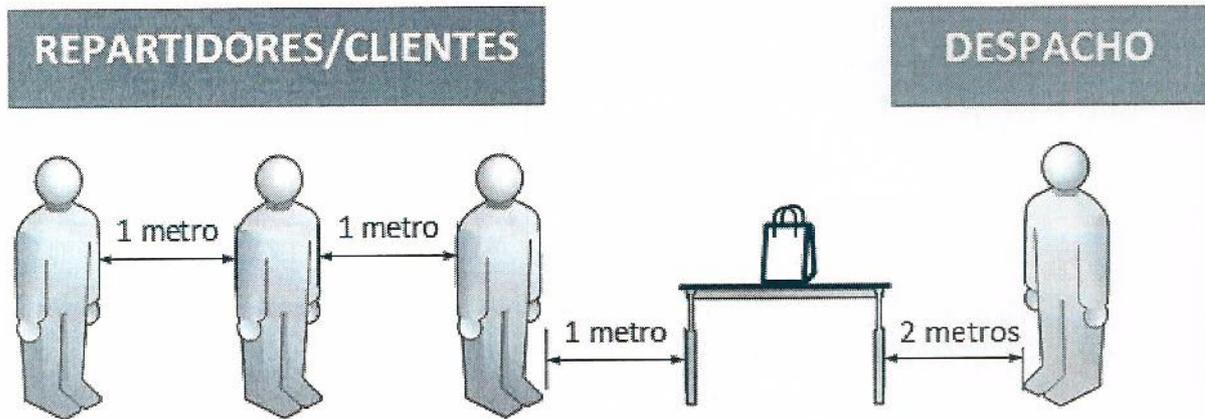
- Desecha los guantes en un contenedor para residuos peligrosos.



PASO 3



Anexo N° 04 – Esquema para el recojo del pedido





## Anexo N° 06 – 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.

