



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN  
DIRECCIÓN DE INDUSTRIA



# PROTOCOLO SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE COVID-19 PARA RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES, EN LA MODALIDAD DE ATENCIÓN EN SALÓN Y REPARTO



# PRESENTACIÓN

La Dirección Regional de la Producción, a través de la Dirección de Industria y MYPE, es la entidad pública competente para promover el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, reguladas por la Ley N° 28015 “Ley de impulso del desarrollo productivo y al crecimiento empresarial” y su Texto Único Ordenado aprobado por el D.S. N° 013-2013-PRODUCE.

En nuestra región, muchas son las micro y pequeñas empresas dedicadas al giro de Restaurantes, pollerías, sevicherías, cafeterías, pizzerías y servicios afines, excepto bares, las mismas que han sido fuertemente afectadas por la cuarentena dispuesta por el gobierno para reducir la propagación del COVID-19 y que actualmente, en el marco de la Fase 3 del Plan de Reanudación de las Actividades Económicas, aprobado por el Decreto Supremo N° 117-2020-PCM, podrán reiniciar sus actividades y atender a sus comensales en la modalidad de atención en salón, con aforo del 50%, previa presentación de su “Plan de Vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo” ante la autoridad de salud, al correo electrónico “empresa@minsa.gob.pe, según los lineamientos dispuestos por la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, y la aplicación del Protocolo Sanitario aprobado por la Resolución Ministerial N° 208-2020-PRODUCE.

Con la finalidad de contribuir al retorno ordenado y seguro de la nueva convivencia social e impulsar la competitividad y productividad de este rubro económico, excepto los bares, publicamos este Manual que contiene las principales disposiciones del protocolo sanitario que deben respetar los restaurantes y servicios afines. Cabe precisar que, en aplicación del **Principio de Proporcionalidad**, la Autoridad competente (municipios, SUNAFIL, CENSOPAS) para la fiscalización y/o supervisión de estos procedimientos de mitigación del riesgo de contagio del COVID-19, debe ajustar las exigencias al tamaño, características, naturaleza y complejidad de las operaciones de la empresa.

LA DIRECCIÓN REGIONAL.



## ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

- \* Contar con el “Plan de vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición de COVID-19”, según lo establecido en la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA.
- \* Cumplir con la “Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines”, dispuesta por la Resolución Ministerial N° 822-2018-MINSA.
- \* Establecer actividades de sensibilización y capacitación en medidas sanitarias para prevenir el contagio del COVID-19.
- \* Verificar que los proveedores del negocio cumplan con los protocolos establecidos ante el COVID-19.
- \* Establecer medios de contacto (email, celular, etc.) entre los trabajadores y el responsable de seguridad y salud, para la detección oportuna de posibles casos de contagio.
- \* Aplicar pruebas serológicas o moleculares a los trabajadores, según el riesgo al que están expuesto y bajo indicación del responsable de la seguridad y salud en el trabajo o de la Autoridad de Salud.



- \* Implementar una política de NO CONTACTO durante el servicio. Distanciamiento de dos metros respecto al cliente.
- \* Utilizar cartas virtuales u otros medios para publicar la oferta de productos y servicios, con uso de QR o Facebook, whatsapp, etc.
- \* Establecer un sistema de reservaciones para evitar aglomeraciones.
- \* Colocar puntos de desinfección en el salón, cocina y SS.HH (jabón líquido, desinfectantes, alcohol gel, papel toalla o secador de manos, etc).
- \* Mantener los ambientes bien ventilados.
- \* No utilizar mantelería.
- \* Cerrar las zonas de recreación, buffets, mesas comunes y salones privados.
- \* Habilitar espacios abiertos como terrazas, jardines o patios como zonas de atención, respetando el aforo de acuerdo a normativa.
- \* Contar con Libro de Reclamaciones virtual.
- \* Priorizar el uso de medios digitales de pago y reducir el uso de monedas y billetes. Caso contrario, desinfectarse las manos después de cada operación.
- \* Otorgar preferentemente boletas o facturas digitales.



# MEDIDAS PREVENTIVAS SANITARIAS Y OPERATIVAS

## EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP):

- \* Los EPP son usados en función al nivel de riesgo del puesto de trabajo.
- \* Los EPP descartables se desechan diariamente, como material peligroso, en bolsas separadas.
- \* Los EPP principalmente son:
  - Mascarilla quirúrgica (riesgo mediano).
  - Mascarilla comunitaria (riesgo bajo).
  - Careta facial.
  - Gafas de protección.
  - Cofia, gorro o tocado para el cabello.
  - Delantal plástico.
  - Guantes de primer uso.
- \* Realizar el cambio de EPP cuando sea necesario.



## Equipos de protección personal (EPPs) y de bioseguridad para el manipulador de alimentos



## INSTALACIONES Y SERVICIOS:

- **Abastecimiento de Agua:** suministro permanente de agua potable para realizar las operaciones.
- **Saneamiento:** desinfección, desratización y limpieza y desinfección de reservorios de agua.
- **Limpieza y desinfección:** contar con protocolos de limpieza y desinfección de todas las áreas y superficies donde se realizan los distintos procesos, las zonas de alto tránsito y superficies que entran en contacto con las manos del personal y clientes.
- **Disposición de residuos sólidos:** implementar recipientes rotulados y con bolsas plásticas para el descarte de EPP. Estas bolsas se amarran con doble nudo y se desinfectan con solución de lejía al 0.5%.
- **Equipos sanitarios:** Disponer puntos de lavado y desinfección de manos al ingreso y en zonas de mayor tránsito, con los insumos necesarios (jabón líquido, papel toalla o secador de manos, tachos con accionamiento no manual, etc.).
- **Estación de servicio:** deben estar protegidas y con suficiente cantidad de insumos según el aforo autorizado:
  - Las salsas y similares deben entregarse en porciones individuales.
  - Los cubiertos y servilletas deben entregarse protegidos o en bolsas.



## INSTALACIONES Y SERVICIOS:

### ➤ Distribución de mesas y clientes:

- numerar las mesas para facilitar la ubicación y evitar aglomeraciones.
- Distanciar las mesas a 1.5 metros o utilizar separadores físicos.
- Grupos familiares de 8 personas podrán compartir una mesa en el salón.
- Las zonas de alto tránsito como pasillos para el desplazamiento en el salón, debe ser de dos metros.



## PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO:

### ➤ Antes del inicio de actividades:

- Controlar la sintomatología del personal.
- Controlar la temperatura corporal al ingreso, con termómetro infrarrojo clínico.
- Realizar la desinfección del calzado (pediluvio) y de manos (jabón, desinfectante, alcohol, etc.).
- Controlar el uso de la indumentaria limpia y EPP necesario (mascarilla, gafas, facial, guantes, etc.).



### ➤ Durante el desarrollo de las actividades:

- Evitar tocarse los ojos, nariz y boca.
- Cubrir la boca y nariz al estornudar o toser.
- Se prohíbe el uso de celulares personales.
- Se prohíbe el saludo mediante contacto directo.
- Lavarse las manos o desinfectarse después de cada atención al cliente.
- Recoger vajillas y cubiertos de la mesa sin sacudir.
- Limpiar y desinfectar las mesas, sillas, separadores, mamparas, etc. y prepararlos para la siguiente atención.



## PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO:



### ➤ Al finalizar las actividades:

- Limpiar y desinfectar el salón, mobiliario y equipos.
- Colocar en el recipiente designado la indumentaria de trabajo para el posterior lavado y desinfección.
- Lavarse con agua y jabón y desinfectar las manos y vestirse con la indumentaria para volver a casa.
- Controlar la temperatura corporal a la salida del personal.

### ➤ Sensibilización y capacitación:

- Gestionar la realización de eventos y charlas de sensibilización y capacitación de todo el personal antes del reinicio de actividades, de ser posible con la participación de personal profesional.
- Las acciones de capacitación sobre medidas frente al COVID-19 deben ser registradas y documentadas.



### ➤ Visitantes y Fiscalizadores:

- Toda persona que no tenga vínculo laboral con la empresa, debe utilizar su equipo de protección personal para ingresar o permanecer en la empresa y cumplir sus funciones.



## CLIENTES:

### ➤ Antes del ingreso al salón:

- Realizar reservas antes de presentarse al restaurante, de ser posible
- Verificar el uso de mascarilla en buen estado de conservación y controlar la temperatura corporal.
- Utilizar los medios de desinfección de calzados y lavado de manos con agua y jabón.
- La empresa no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas sanitarias preventivas.



### ➤ Dentro del salón:

- La carta de productos y sus respectivos precios deben exhibirse mediante carteles informativos o en individuales de papel descartables.
- El armado de la mesa debe realizarse en presencia de los comensales, evitando la exposición innecesaria de vajillas, utensilios, vasos, etc.
- Tomar el pedido a través de medios digitales y utilizar medios auxiliares para el traslado de los pedidos (carritos, etc), de preferencia.
- Vigilar que los clientes se retiren las mascarillas sólo al momento de consumir los alimentos.



## CLIENTES:

### ➤ A la salida del salón:

- Verificar que los clientes salgan con sus respectivos equipos de protección y desinfección de manos.

### ➤ Medios de Pago:

- Preferir el pago con medios electrónicos virtuales. En caso de usar tarjetas o pagos en efectivo deben desinfectarse las manos después de cada operación.

### ➤ Sensibilización:

- Contribuir en la difusión de las medidas sanitarias preventivas, a través de medios digitales o físicos, para sensibilizar a sus clientes.
- Priorizar la política de distanciamiento y no contacto.



## PROCESOS OPERATIVOS



01

COMPRA



02

RECEPCIÓN



03

ALMACENAMIENTO



04

ACONDICIONAMIENTO



05

PREPARACIÓN DE PEDIDOS



06

ATENCIÓN EN SALÓN



07

DESPACHO Y ENTREGA



08

REPARTO

# Procesos operativos

# COMPRAS

## Equipos de protección personal (EPP)



Mascarilla

## Productos químicos

Soluciones detergentes y desinfectantes



Jabón líquido, detergente en polvo y/o líquido



Desinfectantes para manos y superficies inertes

## Riesgos



No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.



No mantener una distancia de al menos dos (02) metros.



No lavarse ni desinfectarse las manos.

## Descripción de las medidas de bioseguridad

# Antes de la actividad



4 Debe portar EPP de contingencia durante la compra.



3 Debe llevar dispensadores portátiles para desinfección.



1 Lavarse y desinfectarse las manos.



2 Colocarse la indumentaria y los EPP para hacer compras fuera de la empresa.



# Durante la actividad



# Después de la actividad



# Procesos operativos

# RECEPCIÓN

## Equipos de protección personal (EPP)



Mascarilla



Cofia



Delantal plástico

## Productos químicos

Soluciones detergentes y desinfectantes



Jabón líquido, detergente en polvo y/o líquido



Desinfectantes para manos y superficies inertes

## Riesgos



No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.



No lavarse ni desinfectarse las manos.



No quitarse, lavarse, desinfectarse ni almacenar el delantal usado.



No contar con una zona para desechos de EPP u otros elementos de un solo uso.



No desinfectar ni eliminar los envases en los que han llegado los alimentos.

## Descripción de las medidas de bioseguridad

## Antes de la actividad



5

Disponer de soluciones desinfectantes.



4

Habilitar un punto para desechar los EPP u otros elementos de un solo uso.



3

Realizar la limpieza y desinfección de la zona de recepción.

1




Lavarse y desinfectarse las manos.

2



Verificar que el personal cuente con los EPP

## Durante la actividad



- 1 Eliminar los paquetes 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 paquetes externos de los alimentos y materiales que pasaran a la siguiente etapa del proceso. (almacenamiento).
- 4 Usar los delantales en todo momento de la operación.
- 5 Mantener el distanciamiento social de al menos un (1) metro durante la operación.
- 6 Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.

## Después de la actividad



- 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.

# Procesos operativos

# ALMACENAMIENTO

## Equipos de protección personal (EPP)



Guantes



Mascarilla



Cofia

## Productos químicos

Soluciones detergentes y desinfectantes



Jabón líquido, detergente en polvo y/o líquido



Desinfectantes para manos y superficies inertes

## Riesgos



No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.



No lavarse ni desinfectarse las manos.



No mantener el distanciamiento social.



Manipular inadecuadamente desechos de EPP u otros elementos de un solo uso.

## Descripción de las medidas de bioseguridad

## Antes de la actividad



5

Habilitar un punto para desechar los EPP u otros elementos de un solo uso.



4

Disponer de soluciones desinfectantes.



3

Asegurar que las áreas y equipos se encuentren limpias y desinfectadas.



1



Lavarse y desinfectarse las manos.

2



Verificar que el personal cuente con los EPP

## Durante la actividad



## Después de la actividad



# Procesos operativos

# ACONDICIONAMIENTO

## Equipos de protección personal (EPP)



Cofia



Mascarilla

## Productos químicos

Soluciones detergentes y desinfectantes



Jabón líquido, detergente en polvo y/o líquido



Desinfectantes para manos y superficies inertes

## Riesgos



No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.



No lavarse ni desinfectarse las manos.



No mantener el distanciamiento social.

## Descripción de las medidas de bioseguridad

### Antes de la actividad



Disponer de soluciones desinfectantes.

4

1

Lavarse y desinfectarse las manos.



Asegurar que las áreas y equipos se encuentren limpios y desinfectados.

3

2

Verificar que el personal cuente con los EPP

## Durante la actividad



6 Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.



5 Habilitar un punto para desechar los EPP u otros elementos de un solo uso.



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.).



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 (1) metro.



3 Utilizar soluciones desinfectantes en las operaciones dependiendo del tipo de producto.

## Después de la actividad

2



Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.



1



Desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas, materiales y equipos del área de acondicionamiento de alimentos.

# Procesos operativos

# PREPARACIÓN DE PEDIDOS

## Equipos de protección personal (EPP)



Cofia



Mascarilla

## Productos químicos

Soluciones detergentes y desinfectantes



Jabón líquido, detergente en polvo y/o líquido



Desinfectantes para manos y superficies inertes



## Riesgos



No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.



No lavarse ni desinfectarse las manos.



No mantener el distanciamiento social.



Manipular inadecuadamente desechos de EPP u otros elementos de un solo uso.



Entregar pedidos abiertos y con derrames a despacho.

## Descripción de las medidas de bioseguridad

### Antes de la actividad



5

Disponer de soluciones desinfectantes.



4

Asegurar la disponibilidad de la materia prima, insumos, materiales y envases para la preparación de los pedidos, evitando el desplazamiento innecesario del personal.



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




## Durante la actividad

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.

4  Cumplir hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar.



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  Habilitar un punto para desechar los EPP u otros elementos de un solo uso.

## Después de la actividad

2  Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.



1  Desinfectar superficies, materiales y equipos que entran en contacto con nuestras manos durante la preparación de pedidos.

# Procesos Operativos

# ATENCIÓN EN EL SALÓN

## Equipos de protección personal (EPP)



Protector facial



Mascarilla

## Productos químicos



Jabón líquido



Desinfectantes para manos y superficies inertes

## Riesgos



No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.



No lavarse ni desinfectarse las manos.



No mantener una distancia de al menos dos (2) metros.



Manipular inadecuadamente desechos de EPP u otros elementos de un solo uso.



Entregar pedidos sin precinto de seguridad al repartidor o cliente.

## Antes de la actividad



Utilizar mascarilla obligatoriamente

1



2

Controlar temperatura

3




Desinfectar calzado


4





Higienizar manos


# Durante la actividad




1  Publicar para el cliente platos y precios evitando el uso de cartas físicas


2  Colocar cubiertos, vajilla, etc. luego de instalar al cliente


3  Realizar el pedido a través medios digitales o personal de servicio


4  Retirarse la mascarilla solo al consumir alimentos


# Después de la actividad



1  Utilizar mascarilla

2  Higienizarse las manos

3  Preferir medios de pago sin contacto

4  Cumplir la medidas establecidas para el pago en efectivo o POS

# Procesos operativos

# DESPACHO Y ENTREGA

## Equipos de protección personal (EPP)



Cofia



Mascarilla

## Productos químicos

Soluciones detergentes y desinfectantes



Jabón líquido, detergente en polvo y/o líquido



Desinfectantes para manos y superficies inertes

## Riesgos



No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.



No lavarse ni desinfectarse las manos.



No mantener una distancia de al menos dos (2) metros.



Manipular inadecuadamente desechos de EPP u otros elementos de un solo uso.



Entregar pedidos sin precinto de seguridad al repartidor o cliente.

## Descripción de las medidas de bioseguridad

### Antes de la actividad



# Durante la actividad



# Después de la actividad



# Procesos operativos

# REPARTO

## Equipos de protección personal (EPP)



Mascarilla

## Productos químicos

Soluciones desinfectantes



Desinfectantes para manos (alcohol, gel, etc.).



Desinfectantes para superficies inertes (alcohol, lejía, amonio cuaternario, yodo, etc.).

## Riesgos



No contar, no usar y/o utilizar inadecuadamente los EPP.



No lavarse ni desinfectarse las manos.



Manipular inadecuadamente desechos de EPP u otros elementos de un solo uso.



No mantener el distanciamiento social.



Entregar pedidos sin precinto de seguridad al cliente.

## Descripción de las medidas de bioseguridad

### Antes de la actividad



6

Planificar la ruta de entrega evitando zonas de aglomeración de personas y vehículos.



1

Lavar y desinfectar las manos antes de recoger el pedido.



5

Asegurar la limpieza y desinfección del vehículo de transporte.



8

2

Verificar que el precinto de seguridad del pedido se encuentre intacto.



4

Verificar que el repartidor lleve la cantidad necesaria de los EPP y dispensador portátil con solución desinfectante para la entrega del pedido.

3



Desinfectar el contenedor donde se coloca los pedidos.

# Durante la actividad



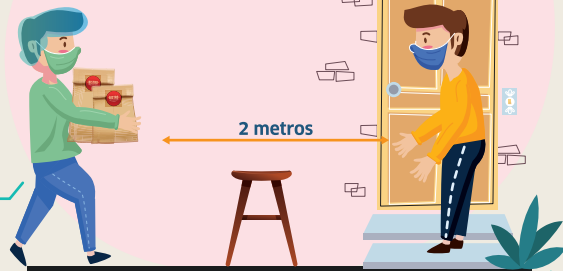
Desinfectar las manos antes de continuar con el reparto.

7



Verificar que el cliente utilice mascarilla para realizar la entrega.

6



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.

3



Pago en efectivo: Recibir el efectivo considerando las medidas preventivas sanitarias

5



Desinfectar las manos y el dispositivo móvil después de cada uso (no manipular la mascarilla).

4



Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.

# Después de la actividad

3



Lavar y desinfectar las manos antes de recoger un nuevo pedido.



1



Limpiar y desinfectar las superficies del vehículo y el contenedor, al retornar a la empresa.

2



Habilitar un punto para desechar los EPP u otros elementos de un solo uso.



# PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LA COMPETITIVIDAD

El Gobierno Regional de Ayacucho, a través de la Dirección Regional de la producción, vienen impulsando activamente el proyecto de Mejoramiento de la Competitividad de las Mypes (COMPETIMYPES): teniendo como principales objetivos: promover y fortalecer a Empresas de la Región, a través de distintas actividades de capacitación, ferias, ruedas de negocio y principalmente, a través de nuestra plataforma web; donde se podrá vincular la oferta productiva de nuestra región, con potenciales clientes y socios comerciales a nivel regional, nacional e internacional; tanto del sector público como privado.



GOBIERNO REGIONAL DE  
**AYACUCHO**



DIRECCIÓN REGIONAL DE LA  
**PRODUCCIÓN**



## Regístrate Ahora

FORMA PARTE DE NUESTRO DIRECTORIO

**REGÍSTRATE AQUÍ**



## Formalízate Ahora

DE FORMA RÁPIDA, SENCILLA Y ECONÓMICA

**FORMALÍZATE AQUÍ**



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo



Dirección de Industria  
Jr. Bolívar 156  
TEL : 066-283206

Visita nuestra página web:  
[www.competimypes.org.pe](http://www.competimypes.org.pe)  
Escríbenos tus consultas a nuestro correo:  
[formalizamypes@gmail.com](mailto:formalizamypes@gmail.com)