

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS



**“EFECTO DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO (COVID - 19)
PARA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE
CONVENIENCIA DURANTE LA PANDEMIA”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO DE INGENIERA EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

CLAUDIA ALICIA LUCIONI MARISTANY

LIMA – PERÚ

2022

Document Information

| | |
|--------------------------|---|
| Analyzed document | Trabajo de Suficiencia Profesional Claudia Lucioni.pdf (D134109337) |
| Submitted | 2022-04-20T21:02:00.0000000 |
| Submitted by | MARCIAL IBO SILVA JAIMES |
| Submitter email | misilva@lamolina.edu.pe |
| Similarity | 3% |
| Analysis address | misilva.unalm@analysis.arkund.com |

Sources included in the report

| | | |
|-----------|--|---|
| W | URL: https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss34.8 Fetched: 2022-04-20T21:03:00.0000000 |  20 |
| W | URL: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43634/9789243594637_spa.pdf Fetched: 2022-04-20T21:03:00.0000000 |  2 |
| SA | OVIEDO INFORME-DE-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-FINAL T.O.docx Document OVIEDO INFORME-DE-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-FINAL T.O.docx (D130404114) |  1 |
| W | URL: http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/es/?lnk=1&url=https%25253A%25252F%25252Fworkspace.fao.org%25252Fsites%25252Fcodex%25252Fstandards%25252FCXC%252B1-1969%25252FCXC_001s.pdf Fetched: 2022-04-20T21:03:00.0000000 |  3 |
| W | URL: https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Presentaciones-Discursos/2021/presentacion-08-2021.pdf Fetched: 2021-08-28T14:42:10.5100000 |  6 |
| W | URL: https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2022-03/6980322INF_V4_09Mar22%20%28EL%20COMERCIO%29%20%28002%29.pdf Fetched: 2022-04-20T21:04:54.3270000 |  2 |
| SA | Tesis de Alfredo Cald CON INDICE 9'12.doc Document Tesis de Alfredo Cald CON INDICE 9'12.doc (D12976150) |  1 |
| SA | Maria Lucia_Rouillon_Trabajo final de Máster.pdf Document Maria Lucia_Rouillon_Trabajo final de Máster.pdf (D123180851) |  2 |
| W | URL: https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19 Fetched: 2022-04-20T21:03:00.0000000 |  1 |
| SA | TRABAJO DIRIGIDO BPM Producción del Café 100- (1).docx Document TRABAJO DIRIGIDO BPM Producción del Café 100- (1).docx (D122239958) |  1 |

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

**“EFECTO DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO (COVID - 19)
PARA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE
CONVENIENCIA DURANTE LA PANDEMIA”**

Presentado por:

CLAUDIA ALICIA LUCIONI MARISTANY

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERA EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

Sustentado y aprobado ante el siguiente jurado:

Jenny D. C. Valdez Arana, PhD.
PRESIDENTE

Marianela S. Inga Guevara, PhD.
MIEMBRO

Mg.Sc. Silvia V. Melgarejo Cabello
MIEMBRO

Dr. Marcial I. Silva Jaimes
ASESOR

Lima – Perú

2022

AGRADECIMIENTOS

*A mis hijos que son el motor de vida,
a mi compañero y amor incondicional y
a Dios por tantas bendiciones,
gracias por su apoyo en todo momento.*

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----------|
| RESUMEN | 1 |
| ABSTRACT | 1 |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA | 3 |
| 2.1. TIENDAS DE CONVENIENCIA..... | 3 |
| 2.2. PANDEMIA | 3 |
| 2.3. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN | 4 |
| 2.4. DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES INERTES PARA EVITAR PROPAGACIÓN DE CORONAVIRUS..... | 4 |
| 2.5. MICROORGANISMOS..... | 5 |
| 2.6. COVID – 19..... | 5 |
| 2.7. PLAN DE VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA COVID – 19 EN EL TRABAJO | 5 |
| 2.8. VIGILANCIA SANITARIA | 5 |
| 2.9. BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN | 6 |
| 2.10. DAÑO A LA SALUD..... | 6 |
| 2.11. SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS | 6 |
| 2.12. MANIPULADOR DE ALIMENTOS | 6 |
| 2.13. SERVICIOS AFINES..... | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 8 |
| 3.1. LUGAR DE EJECUCIÓN | 8 |
| 3.2. MATERIALES | 8 |
| 3.2.1. Materiales de escritorio | 8 |
| 3.2.2. Normas y reglamentos..... | 8 |
| 3.2.3. Documentos internos de la empresa..... | 9 |
| 3.2.4. Software | 10 |
| 3.3. MÉTODOS | 10 |
| 3.3.1. Elaboración del protocolo COVID-19 | 10 |
| 3.3.2. Adaptación del protocolo para manipulación de alimentos | 14 |
| 3.3.3. Verificación de las BPM y protocolo COVID - 19..... | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3.4. Mejoramiento continuo | 20 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 22 |
| 4.1. ELABORACIÓN DE LOS PROTOCOLOS COVID- 19..... | 22 |
| 4.1.1. Reunión de inicio para elaboración del protocolo de re apertura de tiendas | 22 |
| 4.1.2. Elaboración de protocolos | 22 |
| 4.1.3. Comunicación, difusión e implementación de protocolos | 25 |
| 4.2. ADAPTACIÓN DEL PROTOCOLO PARA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS | 27 |
| 4.2.1. Formación del comité COVID -19 de atención a requerimientos internos y gubernamentales..... | 27 |
| 4.2.2. Revisión y adaptación del manual de BPM a un protocolo de manipulación de alimentos frente al COVID-19 | 27 |
| 4.3. VERIFICACIÓN DE LAS BPM Y PROTOCOLO COVID - 19..... | 29 |
| 4.3.1. Durante el primer periodo de la pandemia | 29 |
| 4.3.2. Durante el segundo periodo de la pandemia | 34 |
| 4.3.3. Durante el tercer periodo de la pandemia..... | 37 |
| 4.3.4. Durante el primer año..... | 39 |
| 4.4. MEJORAMIENTO CONTINUO | 51 |
| 4.4.1. Evaluación de los resultados por criterios y zonas..... | 51 |
| 4.4.2. Reuniones para la comunicación de los resultados | 56 |
| 4.4.3. Realización de los planes de acción | 56 |
| 4.4.4. Seguimiento al levantamiento de incumplimientos | 56 |
| 4.4.5. Revisión por la Dirección para el mejoramiento continuo..... | 57 |
| 4.4.6. Aplicación de las competencias profesionales | 58 |
| V. CONCLUSIONES..... | 61 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 62 |
| VII. BIBLIOGRAFÍA..... | 63 |
| VIII. ANEXOS | 72 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Criterios de evaluación para protocolo COVID-19..... | 17 |
| Tabla 2: Criterio de evaluación protocolo de prevención en la manipulación de alimentos | 18 |
| Tabla 3: Funciones de los miembros de la empresa frente al COVID-19..... | 24 |
| Tabla 4: Materiales de comunicación..... | 26 |
| Tabla 5: Resultado del protocolo de manipulación de alimentos por zonas y distritos para el segundo y tercer periodo..... | 49 |
| Tabla 6: Observaciones de los municipios y acciones correctivas..... | 55 |
| Tabla 7: Cursos y conocimientos adquiridos y aplicados en el desempeño laboral..... | 59 |
| Tabla 8: Cursos y conocimientos adquiridos y aplicados en el protocolo (Covid - 19) para manipulación de alimentos en tiendas de conveniencia durante la pandemia | 60 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 1: | Esquema de trabajo para elaboración, implementación y verificación de los protocolos COVID – 19..... | 11 |
| Figura 2: | Características de los tres periodos..... | 16 |
| Figura 3: | Escala de calificación y nivel de resultados | 16 |
| Figura 4: | Zonas y distritos asignados al personal de supervisión | 21 |
| Figura 5: | Mejoramiento continuo..... | 21 |
| Figura 6: | Organigrama para gerencia de operaciones y capital humano en relación al COVID-19 | 23 |
| Figura 7: | Presupuesto asignado para enfrentar el COVID-19..... | 28 |
| Figura 8: | Cumplimiento protocolo de reapertura de tienda en el primer periodo del año 2020 | 30 |
| Figura 9: | Cumplimiento protocolo en medidas con los clientes en el primer periodo del año 2020..... | 30 |
| Figura 10: | Cumplimiento protocolo prevención y salud del colaborador primer periodo del año 2020..... | 31 |
| Figura 11: | Cumplimiento de observaciones críticas en el primer periodo del año 2020 ... | 32 |
| Figura 12: | Cumplimiento de BPM en el primer periodo del año 2020..... | 33 |
| Figura 13: | Cumplimiento protocolo de limpieza primer periodo | 33 |
| Figura 14: | Cumplimiento protocolo de medidas de control primer periodo del año 2020 | 34 |
| Figura 15: | Cumplimiento protocolo prevención y salud del colaborador segundo periodo del año 2020..... | 35 |
| Figura 16: | Cumplimiento de observaciones críticas en el segundo periodo del año 2020 | 35 |
| Figura 17: | Cumplimiento de BPM en el segundo periodo del año 2020 | 36 |
| Figura 18: | Cumplimiento protocolo de limpieza segundo periodo del año 2020 | 36 |
| Figura 19: | Cumplimiento en las medidas de control segundo periodo del año 2020 | 37 |
| Figura 20: | Cumplimiento protocolo prevención y salud del colaborador tercer periodo del año 2020..... | 38 |
| Figura 21: | Cumplimiento de observaciones críticas en el tercer periodo del año 2020..... | 38 |
| Figura 22: | Cumplimiento de BPM en el tercer periodo del año 2020 | 40 |
| Figura 23: | Cumplimiento protocolo de limpieza tercer periodo del año 2020 | 40 |
| Figura 24: | Cumplimiento en las medidas de control, tercer periodo del año 2020..... | 40 |

| | |
|---|----|
| Figura 25: Cumplimiento protocolo prevención y salud del colaborador en el primer año de la pandemia por COVID – 19 del año 2020 | 41 |
| Figura 26: Cumplimiento de observaciones críticas en la manipulación de alimentos para el primer año de la pandemia del año 2020 | 43 |
| Figura 27: Cumplimiento de BPM para el primer año de la pandemia del año 2020..... | 44 |
| Figura 28: Cumplimiento protocolo de limpieza y desinfección en el primer año de pandemia del año 2020 | 46 |
| Figura 29: Cumplimiento de las medidas de control en el primer año de pandemia del año 2020 | 47 |
| Figura 31: Resultado promedio de los 43 distritos del protocolo de prevención en manipulación de alimentos para el segundo y tercer periodo del año 2020 | 50 |
| Figura 32: Cumplimiento protocolo de manipulación de alimentos en el primer año de la pandemia por COVID – 19 del año 2020 | 52 |
| Figura 33: Cumplimiento protocolo COVID-19 y protocolo para la prevención en la manipulación de alimentos durante el primer año de la pandemia por COVID – 19 del año 2020..... | 53 |
| Figura 34: Nivel de cumplimiento en las Inspecciones realizadas por los municipios del año 2020..... | 54 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| ANEXO 1: CHECK LIST INSPECCIÓN PROTOCOLO COVID – 19. PRIMER PERIODO..... | 73 |
| ANEXO 2: CHECK LIST INSPECCIÓN PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID - 19. PRIMER PERIODO | 74 |
| ANEXO 3: CHECK LIST INSPECCIÓN PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID - 19. SEGUNDO PERIODO | 76 |
| ANEXO 4: CHECK LIST INSPECCIÓN PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID - 19. TERCER PERIODO..... | 77 |
| ANEXO 5: PROTOCOLO DE RE APERTURA DE TIENDA FRENTE AL COVID - 19 VERSIÓN 02..... | 79 |
| ANEXO 6: PROTOCOLO DE PERSONAL EN PUERTA FRENTE AL COVID - 19. VERSIÓN 02..... | 82 |
| ANEXO 7: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PROVEEDORES EN TIENDA COVID-19. VERSIÓN 02..... | 84 |
| ANEXO 8: PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN TIENDA FRENTE AL COVID - 19. VERSIÓN 04 | 86 |
| ANEXO 9: PROTOCOLO DE ENTREGA A DOMICILIO O DELIVERY. VERSIÓN N°2 | 92 |
| ANEXO 10: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL COVID VERSIÓN 05..... | 96 |
| ANEXO 11: PROTOCOLO SANITARIO DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19 .. | 100 |
| ANEXO 12: REQUERIMIENTOS MUNICIPALES PARA AFRONTAR EL COVID-19 | 105 |
| ANEXO 13: PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | 106 |
| ANEXO 14: REGLAS PARA PREVENIR PRODUCTOS VENCIDOS VERSIÓN 2... | 139 |
| ANEXO 15: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL | 142 |
| ANEXO 16: RESULTADOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN | 143 |
| ANEXO 17: CHECK LIST LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN FRENTE AL | 144 |

RESUMEN

El presente trabajo, es la recopilación y el procesamiento analítico de la información procedente de 43 distritos de la ciudad de Lima Metropolitana, en las tiendas de conveniencia TO GO, cuyo objetivo fue verificar el efecto de la aplicación de los protocolos COVID - 19 para la manipulación de alimentos durante el primer año de la pandemia, con el fin de demostrar los mecanismos y medidas que fueron rápidamente adoptadas por la empresa, desde la formación y las reuniones de trabajo de los equipos para elaborar los protocolos, pasando por la difusión, entre las partes interesadas, su implementación y utilización. La verificación del nivel de cumplimiento se realizó mediante un “check list basado en el Manual de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) de la empresa adaptado al Protocolo de Manipulación de Alimentos frente al COVID-19. Los resultados de estas inspecciones mensuales inopinadas, fueron evaluadas por la alta dirección, detectándose oportunidades de mejora continua. Conforme se implementaron los mecanismos de control y supervisión para el cumplimiento del protocolo de prevención para la manipulación de alimentos y el Protocolo COVID -19, además de una protección apropiada de la salud de los trabajadores, las prácticas fueron mejor asimiladas por el personal, lo que llevó a la empresa a mantener la actividad económica cumpliendo con las obligaciones gubernamentales y distritales, entregando alimentos inocuos a los clientes. Luego de la aplicación de los protocolos COVID – 19 al terminar el primer año de pandemia, el nivel de cumplimiento fue de 94% (BUENO), lográndose, además, que el 98% de las inspecciones pasaran sin notificación alguna por parte de las municipalidades.

Palabras clave: COVID-19, verificación, inspecciones, manipulación de alimentos, tiendas de conveniencia, BPM

ABSTRACT

This precise essay is the analytical process of informational data regarding 43 districts of Metropolitan Lima appealing to convenient “TO-GO” stores, whose objective was to verify the effectiveness of the application of COVID-19 protocols and the manner in which food was handled during the first year of the pandemic, with the purpose of demonstrating the mechanisms and measurements that were rapidly put in practice by the company, all the way from the organization of work reunions carried out by the teams to elaborate each and every protocol, reviewing information, their implementation and utilization. The verification of the level of compliance was completed through a “check list based on the BPM Manual (Buenas Prácticas de Manufactura) from the company, and was adapted to the Protocol of Food Handling due to COVID-19. The results of these monthly neutral inspections were evaluated by a higher direction, detecting opportunities of future improvement. Meanwhile the mechanisms of supervision and control were implemented for the compliance of preventive measures for the food handling and the protocol of COVID-19. Also, for an appropriate health protection of workers, these practices were best executed by the personal team, which led the company to maintain the economic activity at a good level, while also fulfilling the government and district obligations, plus giving out food safely to the clients. After the enforcement of COVID-19 protocols during the first year of the pandemic, the level of compliance was 94% (GOOD), also achieving that 98% of the inspections were carried out with zero notice from the municipalities.

Keywords: COVID -19, verification, inspections, food handling, convenience stores, GMP

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud, reporta por primera vez el 31 de diciembre la existencia del nuevo coronavirus conocido como (SARS-Co-2) que ocasiona la enfermedad llamada COVID – 19, al tener conocimiento de un grupo de casos por “neumonía vírica” en la ciudad de Wuhan de la República Popular de China, declarando esta enfermedad como una pandemia el 11 de marzo al extenderse rápidamente (OMS, 2020).

En nuestro país el primer caso de infección por coronavirus se reportó el 6 de marzo del 2020, desde ese momento el gobierno actuó tomando una serie de medidas para la prevención y control para evitar la propagación del COVID – 19 y para la disminución del riesgo de transmisión, declarando en emergencia sanitaria a nivel nacional mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, por el plazo de noventa (90) días calendario (MINSa, 2020a).

Al representar el virus SARS-CoV-2 un riesgo biológico por su comportamiento epidémico de alta transmisibilidad, se consideran los centros laborales, lugares de exposición y contagio, por lo tanto, se deben considerar medidas para su vigilancia, prevención y control (MINSa, 2020b).

Al requerir continuar con nuestra actividad económica dentro del rubro de Tiendas de Conveniencia desde el inicio de la pandemia y contemplando también minimizar el riesgo de contagio, debiendo proteger como se estipula la salud de nuestros trabajadores, es que se realizaron una serie de controles en los procesos, desde la recepción de los alimentos en las tiendas hasta la adquisición por los clientes, con el fin de disminuir las desviaciones por hallazgos durante la manipulación de los alimentos, que pudieran poner en riesgo su salud.

Siendo por ello importante y necesario contar con el Protocolo para la manipulación de alimentos en todas las Tiendas de Conveniencia, el cual contempla lineamientos para la vigilancia, prevención y control en la manipulación de alimentos durante la pandemia y las

medidas necesarias para su control. Según Alvarado (2018) las inspecciones inopinadas realizadas por personal capacitado permiten detectar incumplimientos que llevan a trabajar en el levantamiento de observaciones para evitar problemas críticos con los alimentos o tener problemas recurrentes. De esta manera, al realizar el seguimiento a los resultados y a los planes de acción, se busca encontrar oportunidades de mejora que permite garantizar la inocuidad de los alimentos y al mismo tiempo tomar medidas preventivas y de protección para prevenir contagios con el virus SARS-CoV-2, disminuyendo riesgos que afecten la salud y bienestar de los colaboradores, visitas, proveedores y clientes, para lograr el sostenimiento de esta actividad económica en toda la cadena de Tiendas de Conveniencia TO GO, difundiendo de forma permanente nuestro protocolo interno, alineado con la normativa vigente y las ordenanzas de las municipalidades, de los 43 distritos, donde se encuentran ubicadas las tiendas.

Objetivo Principal

Verificar el efecto de la aplicación de los protocolos COVID - 19 para la manipulación de alimentos en Tiendas de Conveniencia durante el primer año de la pandemia.

Objetivos Específicos

- Establecer los Protocolos para la vigilancia, prevención y control en la manipulación de alimentos durante la pandemia por la transmisión del SARS CoV- 2.
- Adaptar el Manual de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) de la empresa a un Protocolo de Manipulación de Alimentos frente al COVID-19.
- Verificar el nivel de cumplimiento del Protocolo COVID-19 y del Protocolo para la Manipulación de Alimentos a través de los resultados en las inspecciones mensuales inopinadas.
- Revisar y evaluar los resultados con la alta dirección, realizando seguimiento a los planes de acción y detectando oportunidades para la mejora continua.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. TIENDAS DE CONVENIENCIA

Barrientos-Felipa (2019) comenta que las tiendas de conveniencia (TdC) son el desarrollo más reciente en Perú, cuyas estrategias comerciales aumentan la eficiencia del marketing al contar con nuevos sistemas de distribución, siendo este un concepto diferente al que exponen los mercadólogos en sus publicaciones.

Desde el punto de vista de los requisitos que debe cumplir, son tiendas pequeñas, con tantos puntos de venta como sea posible, con productos de gran rotación, que los consumidores compren con frecuencia o en muchos lugares, abierta las 24 horas, los 7 días a la semana, que, a diferencia de las bodegas, las TdC permiten el autoservicio o el comprador elige el producto que va a comprar y después lo paga. Esto no ocurre con la bodega, donde el dispensero es quien lo entrega al cliente para que este lo pague en ese momento (Kotler & Keller, 2012; Barrientos-Felipa, 2019).

2.2. PANDEMIA

Mojica-Crespo & Morales-Crespo (2020) definen a la Pandemia como emergencia sanitaria de preocupación internacional. Indicando que las infecciones por el nuevo coronavirus comenzaron a tomar progresivamente protagonismo a nivel internacional cuando el día 13 de enero del 2020, la OMS reportaba el primer caso de infección fuera de China, ocurrido en Tailandia. A partir de este punto, y previniendo que el virus se propagara a escala internacional, la OMS ofreció su asesoramiento y guía para el manejo de esta nueva infección. No obstante, y a pesar de estos esfuerzos durante el mes de enero, el número de infectados aumentó rápidamente y se reportaron las primeras muertes. Hacia final de mes, el día 30 de enero la OMS declaró la enfermedad causada por el nuevo coronavirus como una emergencia de salud pública de preocupación internacional,

ya que para aquel momento se habían reportado casos en todas las regiones de la OMS en solo un mes.

A poco más de un mes del inicio del brote, la OMS anunció que la enfermedad causada por el nuevo coronavirus aislado en Wuhan, China sería llamada “COVID19” que responde a la forma corta del nombre “coronavirus disease 2019”. Mientras que el agente causal fue denominado SARS-CoV-2 por el Comité Internacional de Taxonomía de Virus. A partir de este punto, la línea cronológica de eventos, así como la de infectados, se tornó muy precipitada. Conforme el paso de los días, el SARS-CoV-2 se fue propagando en todas las regiones del mundo y progresivamente el número de infectados y muertos se aceleró bruscamente por los meses subsiguientes. Hasta el punto de que la OMS caracterizó esta enfermedad como pandemia el día 11 de marzo (OMS, 2020).

Botero-Rodríguez et al. (2020), definen a la pandemia, cuando la propagación mundial de una enfermedad generada por un microorganismo, se transmite de forma eficaz y es capaz de producir casos por transmisión comunitaria en múltiples lugares.

2.3. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Eliminación de suciedad e impurezas de las superficies utilizando agua y jabón o detergente (INACAL, 2020b) y reducción por medio de agentes químicos y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud (INACAL, 2020a). Reducción, sin menoscabo de la calidad del alimento, mediante agentes químicos y/o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, del número de microorganismos a un nivel que no dé lugar a la contaminación nociva del alimento (CODEX, 1993).

2.4. DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES INERTES PARA EVITAR PROPAGACIÓN DE CORONAVIRUS

Para la desinfección de superficies inertes (INACAL, 2020c), recomienda una solución de hipoclorito al 0,1 % o alcohol al 70 % o peróxido al 0,5 % aplicándolo con frotación usando un paño húmedo y frecuentemente en superficies de las mesas, lavaderos de los servicios

higiénicos, superficies de los empaques de alimentos, pisos, manijas de las puertas, interruptores de luz, barandas, teléfonos y teclados.

2.5. MICROORGANISMOS

Organismos microscópicos como bacterias, mohos, virus y parásitos que pueden encontrarse en superficies vivas e inertes (INACAL, 2020d).

2.6. COVID – 19

La COVID-19 es una enfermedad causada por un nuevo coronavirus que no había sido detectado en humanos anteriormente, este nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. En la mayoría de los casos, la COVID-19 produce síntomas leves como tos seca, cansancio y fiebre. Otros síntomas son: dolor, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea. Algunas personas que se infectan no presentan ningún síntoma ni se sienten mal. Aproximadamente una de cada seis personas enfermas de COVID-19 presenta síntomas graves y tiene dificultades para respirar (OMS, 2020).

2.7. PLAN DE VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA COVID – 19 EN EL TRABAJO

Documento guía para establecer medidas que se deben adoptar para vigilar el riesgo de exposición a la COVID – 19 en el lugar de trabajo, el cual es aprobado por el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, según corresponda (MINSAL, 2020b).

2.8. VIGILANCIA SANITARIA

Conjunto de actividades de observación y evaluación que realiza la autoridad competente sobre las condiciones sanitarias de la producción, transporte, fabricación, almacenamiento, distribución, elaboración y expendio de alimentos en protección de la salud (MINSAL, 1998c).

Conjunto de actividades de observación y evaluación que realiza la Autoridad de Salud Municipal competente sobre las condiciones sanitarias de los alimentos y bebidas en protección de la salud (MINSa, 2005a).

2.9. BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN

Buenas Prácticas de Manipulación (BPM): Conjunto de prácticas adecuadas, cuya observancia asegurará la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas (MINSa, 1998a).

2.10. DAÑO A LA SALUD

Presentación de signos, síntomas, síndromes o enfermedades atribuibles al consumo de alimentos o bebidas contaminados, alterados o adulterados (MINSa, 1998b).

2.11. SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS

Se considera que un alimento es inocuo cuando no es nocivo para la salud, sea calificado como apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente, y no cause daño al consumidor cuando se prepare y/o consuma de acuerdo con el uso al que se destina, por lo que solo se puede comercializar alimentos inocuos. Decreto Legislativo Ley de Inocuidad de los Alimentos DL 1062 (MINSa, 2008).

2.12. MANIPULADOR DE ALIMENTOS

El MINSa (2003) lo define para toda persona que entra en contacto con los alimentos con sus manos o con cualquier equipo o utensilio empleado para manipular alimentos. En los mercados de abasto, se considera manipulador de alimentos a todas aquellas personas que en razón de su actividad laboral interviene en la venta de alimentos frescos y otros productos alimenticios.

El MINSa (2002) incluye al personal de degustación de productos en este concepto y para las personas que intervienen en la distribución y venta de productos frescos sin envasar, los que intervienen en los procesos de elaboración, fraccionamiento y envasado de alimentos,

cuando se realicen en forma manual sin posterior tratamiento que garantice la eliminación de cualquier posible contaminación proveniente del manipulador y los que intervienen en la preparación culinaria y el servido de alimentos de consumo directo.

2.13. SERVICIOS AFINES

El MINSA (2005b) refiere a los servicios afines a aquellos que preparan y expenden alimentos, tales como cafeterías, pizzerías confiterías, pastelerías, salones de té, salones de repostería, salones de comida al paso, salones de comidas rápidas, fuentes de soda, bares, etc. También se incluye a los servicios de restaurantes y servicios afines de hoteles.

III. METODOLOGÍA

3.1. LUGAR DE EJECUCIÓN

El presente trabajo se realizó en la cadena de tiendas de conveniencia TO GO distribuidas en los 43 distritos de la ciudad de Lima Metropolitana.

Cuyos resultados fueron recopilados durante el primer año de la pandemia, iniciándose en un primer periodo de reactivación con un grupo de 100 tiendas de abril a julio del 2020, incrementando gradualmente a un segundo periodo de agosto a octubre 2020 con un grupo mayor de 350 tiendas y progresando para un tercer periodo de noviembre 2020 a abril 2021 con 365 tiendas y con información más detallada.

3.2. MATERIALES

3.2.1. Materiales de escritorio

- Cuadernos, blocks, lapiceros y lápices.
- Celular con cámara marca Samsung modelo Galaxy A21s.
- Laptop ThinkPad modelo LENOVO.
- Impresora HP Ink Tank 115.

3.2.2. Normas y reglamentos

- Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies (INACAL, 2020).

- Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas DS N° 007-98-SA (MINSa, 1998).
- Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines. Resolución Ministerial N° 363 (MINSa, 2005).
- Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS CoV-2. Resolución Ministerial N°972 (MINSa, 2020b).
- Protocolo Sanitario de Operación ante el COVID-19 del Sector Producción para el inicio gradual e incremental de actividades, de la Fase 1 de la “Reanudación de Actividades”, en materia de servicio de entrega a domicilio (delivery) por terceros para las actividades. Resolución Ministerial N° 00163 (PRODUCE, 2020).
- Guía Técnica para Restaurantes y Servicios Afines con Modalidad de Servicio a Domicilio. Resolución Ministerial N° 250 (MINSa, 2020e).

3.2.3. Documentos internos de la empresa

- Check list inspección de Protocolo COVID. Primer periodo (Anexo 1).
- Check list Manipulación de Alimentos. Primer periodo (Anexo 2).
- Check list Manipulación de Alimentos y Protocolo COVID. Segundo periodo (Anexo 3).
- Check list Manipulación de Alimentos y Protocolo COVID. Tercer periodo (Anexo 4).
- Protocolo de Re Apertura de Tienda Versión 02 (Anexo 5).
- Protocolo de Personal en Puerta Versión 02 (Anexo 6).

- Protocolo de Atención a Proveedores Versión 02 (Anexo 7).
- Protocolo de Limpieza y Desinfección frente al COVID – 19 Versión 02 (Anexo 8).
- Protocolo de Entrega a Domicilio Versión 02 (Anexo 9).
- Protocolo de Actuación frente al COVID Versión 05 (Anexo 10).
- Protocolo Sanitario de Prevención ante el COVID – 19 (Anexo 11).
- Requerimientos de las Municipalidades para afrontar al COVID 19 (Anexo 12).
- Protocolo de Medidas Preventivas en Manipulación de Alimentos ante el COVID 19 Versión 05 (Anexo 13).

3.2.4. Software

- Microsoft Word 2016.
- Microsoft Office Excel 2016.
- Software Diagramación en Línea Lucidchart.
- Formularios herramientas de google.

3.3. MÉTODOS

La metodología empleada para el presente trabajo de investigación estuvo comprendida según la secuencia de actividades que se muestra en el mapa estratégico de la Figura 1, la misma que se describe a continuación:

3.3.1. Elaboración del protocolo COVID-19

De acuerdo a la emergencia nacional promulgada por el estado el 11 de marzo del 2020 por 90 días y a pesar de estar dentro de los negocios que podían continuar trabajando al vender

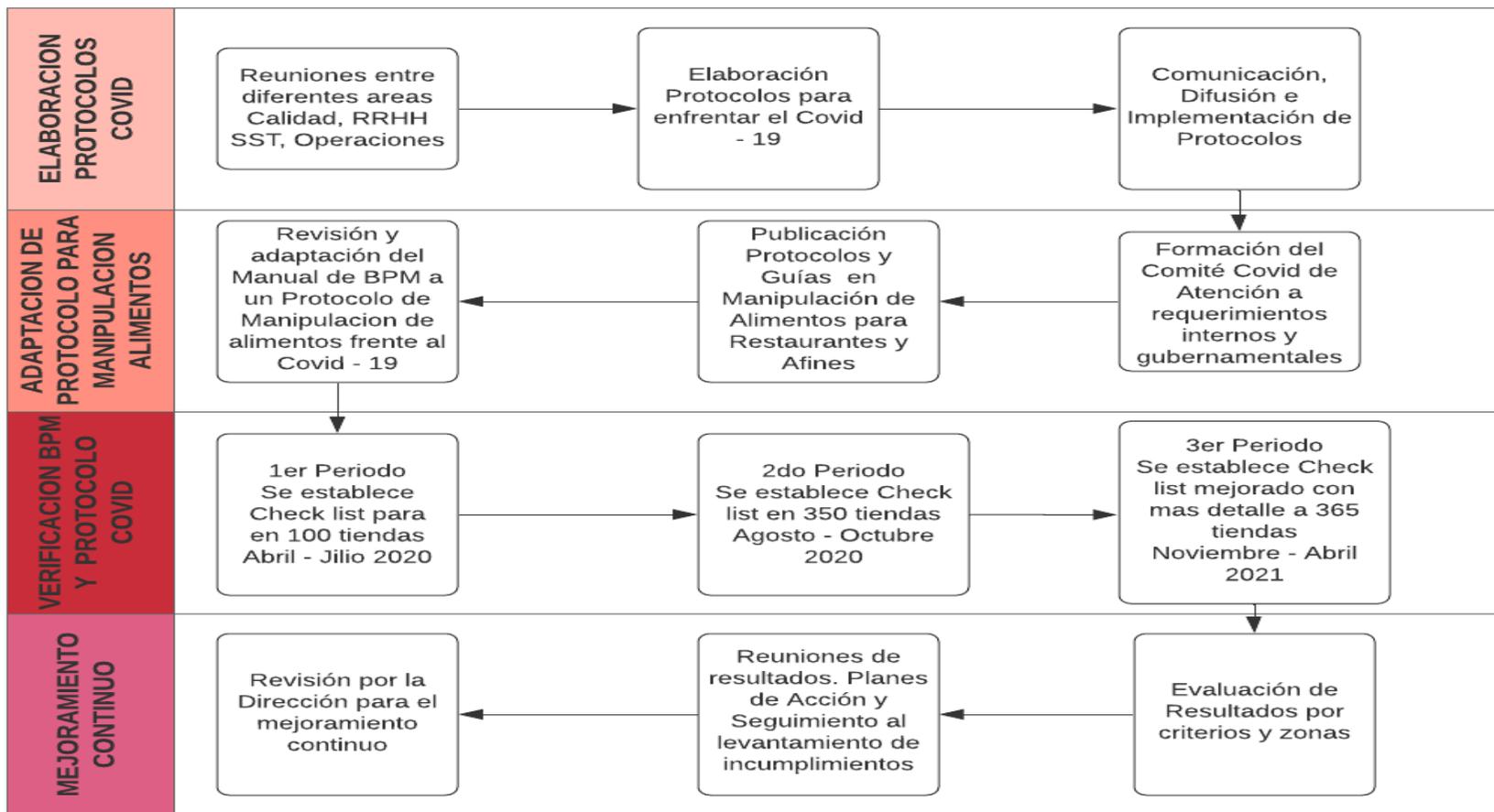


Figura 1: Esquema de trabajo para elaboración, implementación y verificación de los protocolos COVID – 19

productos de primera necesidad, la empresa se vio en la necesidad de cerrar las tiendas hasta su organización para contar con las medidas de prevención necesaria que requería el personal para evitar contagios y que les permitiera regresar con la suficiente confianza para seguir trabajando protegiendo su salud.

a. Reunión de inicio para elaboración de Protocolos de reapertura de tiendas

Las reuniones fueron lideradas por la gerencia de operaciones, quien tomó una participación importante al articular las áreas para trabajar en equipo según las responsabilidades que le correspondían a cada integrante. Las reuniones se llevaron al inicio con una frecuencia alta de dos a tres veces por semana, para iniciar con la elaboración del protocolo de Re Apertura de tienda con énfasis en la limpieza y desinfección de Tiendas, encomendada al área de calidad, poniendo atención en estas actividades antes y después de los procesos para obtener alimentos seguros.

A partir de las siguientes reuniones, participaron el área de capital humano, control de gastos, calidad, seguridad y salud en el trabajo y operaciones para revisar este primer protocolo y planificar las acciones a tomar en cuenta en adelante, debiendo realizar cambios en la organización y disponer de recursos necesarios como:

- Comprar de EPP para el personal como mascarillas y guantes quirúrgicos.
- Designar un nuevo puesto llamado “persona en puerta”
- Asegurar la compra de cloro para aumentar la frecuencia de desinfección.
- Comprar botellas con alcohol gel para entregar en puerta y disponer en el counter.
- Confeccionar y distribuir afiches informativos.
- Definir y comunicar un aforo de 4 clientes máximo en tienda.
- Reducir el horario de atención para que el personal pueda llegar a sus casas sin dificultad.

b. Reuniones para establecer y difundir nuevos Protocolos

- Con el fin de tomar acción y orientar a los colaboradores cuando presentaron síntomas y/o contagios, el área de Capital Humano y Salud Ocupacional, dieron soporte en relación a este tema y; elaboró y difundió el Protocolo de Actuación frente al COVID - 19.
- El área de Seguridad y Prevención de Riesgos SST, también elaboró difundió el Protocolo Sanitario de Prevención ante el COVID 19 con el fin de identificar, evaluar y controlar los peligros relacionados al Virus SARS-CoV-2.
- Para el Protocolo de Limpieza y desinfección se consideró la Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies con indicaciones precisas para una adecuada aplicación de productos para la desinfección; se incrementó la dosificación de lejía para la desinfección de superficies de 100ppm, paso a 1000ppm para enfrentar al nuevo Virus SARS-CoV-2 y se procedió con la difusión. (INACAL, 2020).
- Se consideraron medidas con el personal externo o de visita con proveedores de productos o servicios, para prevenir contagio, estableciendo el Protocolo de Atención a Proveedores y se difundió.
- Para la atención por delivery se estableció, difundió y capacitó el Protocolo de Atención a Domicilio, para las tiendas que trabajan con esta modalidad de entrega.
- El área de Seguridad y Prevención SST, envió el Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID – 19 en el trabajo a MINSA, para la obtención del Certificado que permitiera mantener esta actividad económica, el que fue solicitado por las personas de sanidad y fiscalización de las municipalidades en sus inspecciones.

c. Comunicación, difusión e implementación de los protocolos

El área de Comunicación Interna, se encargó de trabajar el material desarrollado durante la pandemia para hacerlo didáctico, de fácil entendimiento y realizó la comunicación de estos protocolos para su implementación de forma virtual a través del correo electrónico con

infografías y videos. El área Capital Humano organizó las capacitaciones para todo el personal de las tiendas.

3.3.2. Adaptación del protocolo para manipulación de alimentos

a. Formación del Comité COVID -19 de Atención a Requerimientos Internos y Gubernamentales

- Se formó el comité, con el fin de evaluar, atender y dar solución inmediata a cualquier requerimiento que se difundía ya sea por Leyes, Resoluciones Ministeriales, Reglamentos u Ordenanzas Municipales, provenientes de las entidades gubernamentales como MINSA (Ministerio de Salud), SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral) o de las municipalidades, las que son autónomas a regulaciones e inspecciones para nuestro rubro.
- De acuerdo a los requerimientos de cada municipalidad o de MINSA se incrementó el presupuesto, para destinar compras según lo que se estipulaba para enfrentar el COVID – 19.

b. Publicación de protocolos y guías en manipulación de alimentos para restaurantes y afines

- El MINSA publicó el 03 de mayo del 2020, en el Diario Oficial El Peruano, la Guía Técnica para los Restaurantes y Servicios Afines con Modalidad de Servicio a Domicilio para dar soporte a la reactivación económica, sirviendo de referencia (MINSA, 2020e).
- El Ministerio de la Producción, también publicó el 8 de mayo del 2020 en el Diario Oficial El Peruano, directivas para los restaurantes y afines en el Protocolo Sanitario de Operación para inicio gradual e incremental de actividades de la Fase 1 de la “Reanudación de actividades”, en el marco de entrega de servicio a domicilio y/o recojo en local, para incentivar la reactivación económica de los restaurantes y afines, estableciendo lineamientos y directivas con enfoque preventivo a fin de proteger la

salud de todas las personas vinculadas en la cadena productiva del sector frente al riesgo de contagio del COVID-19 (PRODUCE, 2020).

c. Revisión y adaptación del Manual de BPM a un Protocolo de Manipulación de alimentos frente al COVID-19

- Se revisaron ambas publicaciones para ser tomadas como referencia y así adaptar el Manual de BPM de la empresa, alineando estos nuevos requerimientos, se incorporando también los protocolos internos COVID -19 y lo indicado en las 24 ordenanzas municipales, para protección de la salud del trabajador en un solo documento denominado, Protocolo de Medidas Preventivas en la manipulación de alimentos frente al COVID – 19, el cual se capacitó y difundió entre el personal de la empresa de forma virtual para su posterior verificación y retroalimentación para mejorar el cumplimiento. Este documento se actualizó cada vez hizo falta, encontrándose actualmente en la Revisión N°5.

3.3.3. Verificación de las BPM y protocolo COVID - 19

La verificación de los protocolos se realizó en tres periodos, de acuerdo a las directrices y estrategias internas para enfrentar la pandemia, alineados a la actualización en los cambios del Plan de vigilancia, prevención y control, los que tuvieron modificaciones en estos periodos; quedando vigente el de MINSA, 2020 b, debiendo adaptar los check list para su cumplimiento. En la Figura 2, mostramos características de estos tres periodos.

Para determinar el nivel alcanzado en la verificación de las inspecciones inopinadas, en el primero, segundo y tercer periodo, se asignó una escala de calificación con cinco niveles de resultados, donde la meta a alcanzar fue de 95% correspondiente al nivel de muy bueno como se observa en la Figura 3.

Se consideran criterios para la evaluación del Protocolo COVID-19 y para la evaluación del Protocolo de medidas preventivas para la manipulación de alimentos en el primer, segundo y tercer periodo.

Para la evaluación del Protocolo COVID para el primer periodo, se consideró tres agrupaciones: Importante para re apertura, Prevención y salud del colaborador y Medidas

con los clientes. Para el segundo y tercer periodo, se consideró evaluar la prevención y salud del colaborador, como se muestra en la Tabla 1.

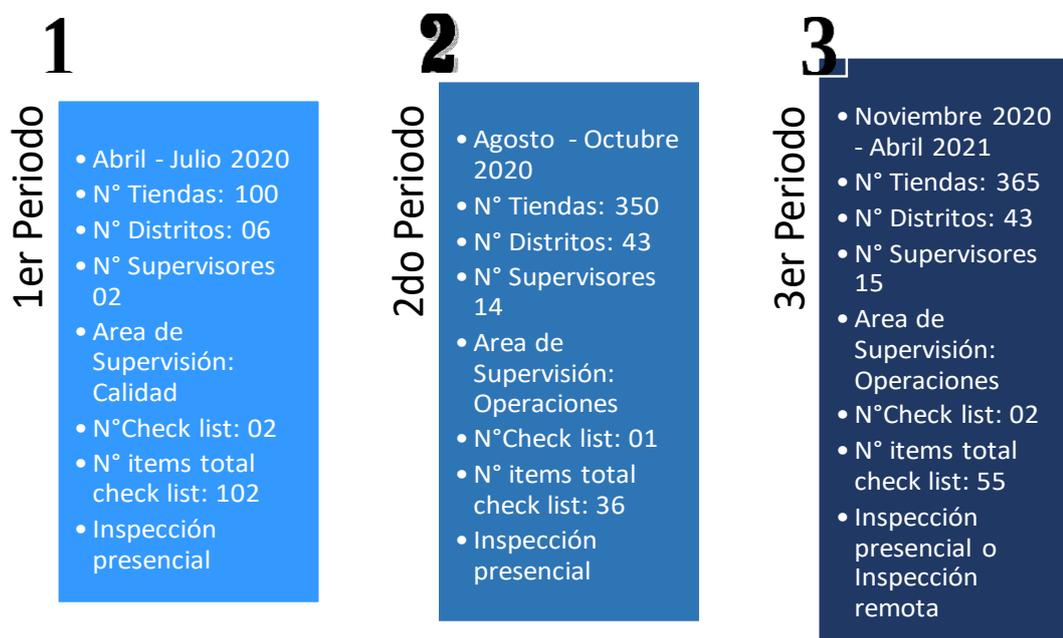


Figura 2: Características de los tres periodos

| Nivel de Resultados | Escala de Calificación |
|--------------------------|------------------------|
| Muy Bueno | >= 95% |
| Bueno | 90% a 94% |
| En Proceso | 85% a 89% |
| Requiere Refuerzo | 80% a 84% |
| Foco de Atención | <= 80% |

Figura 3: Escala de calificación y nivel de resultados

Tabla 1: Criterios de evaluación para protocolo COVID-19

| PERIODO | PRIMER | SEGUNDO | TERCER | | |
|---|--|---|--|---|---|
| AGRUPACION | Importante para re apertura | Prevención y salud del colaborador | Medidas con los clientes | Prevención y salud del colaborador | Prevención y salud del colaborador |
| CRITERIOS CONSIDERADOS EN CADA PERIODO | Acopio y retiro de basura | Usan mascarillas | Aforo de hasta 4 clientes | Afiche informativo publicado | Afiche informativo publicado |
| | Areas sin de plaga | Usan guantes | Distanciamiento de 1.5m entre clientes en cola | Certificado pruebas rápidas | Certificado pruebas rápidas |
| | Con productos para limpieza y desinfección | Colaborador sin síntomas | | Declaración jurada: Sintomatología del colaborador | Declaración jurada: Sintomatología del colaborador |
| | Tienda limpia y desinfectada | Formato de temperatura del colaborador | Alcohol gel a disposición del cliente | Protocolos impresos | Protocolos impresos |
| | Protocolo con proveedores | Uniforme completo | Sin contacto físico con p.o.s | Toma de temperatura a clientes | Toma de temperatura a clientes |
| | Cierra tienda en nuevo horario | Higiene personal | | Entregan alcohol gel y termómetro disponible al ingreso | Entregan alcohol gel y termómetro disponible al ingreso |
| | Venta de comida solo para llevar | Lavado de manos correcto | | Pediluvio con solución desinfectante | Pediluvio con solución desinfectante |
| | | | Formato de temperatura colaborador | Formato de temperatura colaborador | |

Para la evaluación del Protocolo de prevención en la Manipulación de Alimentos se consideraron cuatro grupos para su clasificación relacionado a la inocuidad alimentaria, a las buenas prácticas, a la limpieza y orden y a las medidas de control como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2: Criterio de evaluación protocolo de prevención en la manipulación de alimentos

| PERIODO AGRUPACION | OBSERVACIONES CRITICAS EN INOCUIDAD | PRIMER, SEGUNDO Y TERCER PERIODO | | | |
|--|---|----------------------------------|---------------------|--|--|
| | | BPM | LIMPIEZA Y ORDEN | MEDIDAS DE CONTROL | |
| CRITERIOS CONSIDERADOS EN CADA PERIODO | No se encuentran productos vencidos | Rotulado y PEPS | Fachada | Control en recepción | |
| | Personal toma medidas cuando observa evidencia de plaga | Contaminación Cruzada | Vitrinas/Visicooler | Control de vencidos | |
| | Alimentos se encuentran seguros en vitrinas operativas | Merma protegida | Piso Venta | Control de temperatura de equipos | |
| | Carnet de Sanidad | Higiene con alimentos | Equipos | Control higiene del colaborador | |
| | | | | Cuentan con productos para la limpieza e higiene | |
| | | | | Pediluvios con solución, trapos en buen estado | |
| | | | | Baños limpios | |
| | | | Almacen en orden | | |

a. Se establece check list para el primer periodo

Para el primer periodo de la pandemia, de abril 2020 a julio 2020, se establecieron los criterios de evaluación, creando en las herramientas de google el formulario para el check list del protocolo COVID -19 frente a la pandemia (Anexo 1) y un formulario google para el check list de manipulación de alimentos (Anexo 2), con información específica y detallada para la evaluación de los requisitos definidos en estos formularios, los cuales se llenan desde el celular en línea y luego se exporta a excel para la suma de todos los cumplimientos determinando el nivel de puntuación de acuerdo al porcentaje obtenido, según las escala de calificación Figura 3, siendo la meta a cumplir, consiste en obtener un porcentaje mínimo de 95%, con el fin de verificar la aplicación del protocolo de manipulación de alimentos y el protocolo COVID - 19, esta verificación, se realizó con una frecuencia mensual, de forma presencial e inopinada por personal calificado, a un grupo de 100 tiendas ubicadas en el distrito de Miraflores, San Isidro, San Borla, Santiago de Surco y la Molina, al ser distritos con mayores exigencias y con mayores visitas por parte del área de fiscalización y sanidad de las municipalidades.

b. Se establece check list para el segundo periodo

En el segundo periodo de la pandemia, de agosto 2020 a octubre 2020, se estableció un nuevo formulario en las herramientas de google para el check list de manipulación de alimentos frente a la pandemia y Protocolo COVID (Anexo 3), considerando los mismos criterios de evaluación con información específica y detallada para la evaluación de los requisitos definidos en este formulario, el cual se llena desde el celular en línea y luego se exporta a excel para la suma de todos los cumplimientos determinando el nivel de puntuación de acuerdo al porcentaje obtenido, según la escala de calificación y nivel de resultados (Figura 3). Con el fin de verificar la aplicación del protocolo de manipulación de alimentos y el protocolo COVID - 19, dicha verificación, se realizó con una frecuencia mensual, de forma presencial e inopinada por el personal de supervisión capacitado, los que tienen bajo su responsabilidad supervisar un grupo de tiendas de acuerdo a la zona asignada, quienes a su vez recibieron previamente capacitaciones en BPM y procedimientos operacionales de limpieza con evaluaciones escritas, además de recibir capacitación in situ y personalizada por la gerencia de calidad con cada uno de ellos en la evaluación del check list en BPM y

Limpieza, ampliando las inspecciones a 350 tiendas ubicadas en los 43 distritos de Lima Metropolitana.

c. Se establece check list para el tercer periodo

En el tercer periodo de la pandemia, noviembre 2020 a abril 2021, se estableció un nuevo formulario en las herramientas de google para el check list de manipulación de alimentos frente a la pandemia y Protocolo COVID - 19 (Anexo 4) ampliando los requisitos de evaluaciones obteniendo mayor detalle de la información pero considerando los mismos criterios de evaluación, definido en el formulario, el que se llenan desde el celular en línea y luego se exporta a excel para la suma de todos los cumplimientos determinando el nivel de puntuación de acuerdo al porcentaje obtenido, según la escala de calificación y nivel de resultados (Figura 3). Con el fin de verificar la aplicación del protocolo de manipulación de alimentos y el protocolo COVID - 19, dicha verificación, se realizó con una frecuencia mensual, de forma inopinada, presencial y de una modalidad remota para para el personal asignado, ampliando las inspecciones a 365 tiendas ubicadas en los 43 distritos de Lima Metropolitana, logrando contar con información en el 100% de los locales.

d. Distribución de zonas por distrito

Para una mejor supervisión se asignaron 15 zonas que se distribuyen en 43 distritos de Lima Metropolitana como se muestra en la Figura 4.

3.3.4. Mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo en esta cadena de tiendas de conveniencia, se realizó evaluando el cumplimiento de los protocolos, a través de las verificaciones cuyo evaluación de resultados, se realizó de acuerdo a los criterios establecidos y las zonas asignadas, los que llevaron a trabajar los planes de acción con las diferentes áreas de la empresa, al que se le realizó seguimiento para el levantamiento de incumplimientos, mostrando los avances mensualmente en las reuniones con la alta dirección, rescatando oportunidades de mejora, según la secuencia de actividades como las que se observa en la Figura 5.

| | | | |
|----|------------------------|-----|------------------------|
| Z1 | LA MOLINA | | |
| | SANTIAGO SURCO | | |
| Z2 | VILLAMARIA DEL TRIUNFO | Z10 | INDEPENDENCIA |
| | SANTIAGO DE SURCO | | LOS OLIVOS |
| Z3 | SAN JUAN DE LURIGANCHO | Z11 | BREÑA |
| Z4 | MIRAFLORES | | SAN MIGUEL |
| | BELLAVISTA | Z12 | SAN JUAN DE MIRAFLORES |
| | CALLAO | | VILLA EL SALVADOR |
| | MI PERÚ | | ANCÓN |
| | VENTANILLA | Z13 | CARABAYLLO |
| | RÍMAC | | COMAS |
| Z6 | SAN MARTÍN DE PORRES | | HUACHO |
| | LIMA | | HUARAL |
| Z7 | LINCE | | PUENTE PIEDRA |
| | ATE | Z14 | LA VICTORIA |
| | CHACLACAYO | | SAN BORJA |
| | EL AGUSTINO | | SAN ISIDRO |
| | LURIGANCHO-CHOSICA | | SAN LUIS |
| | SANTA ANITA | Z15 | JESÚS MARÍA |
| | BARRANCO | | MAGDALENA DEL MAR |
| | CHORRILLOS | | PUEBLO LIBRE |
| | LURIN | | |
| | PUNTA HERMOSA | | |
| Z9 | SAN BARTOLO | | |

Figura 4: Zonas y distritos asignados al personal de supervisión

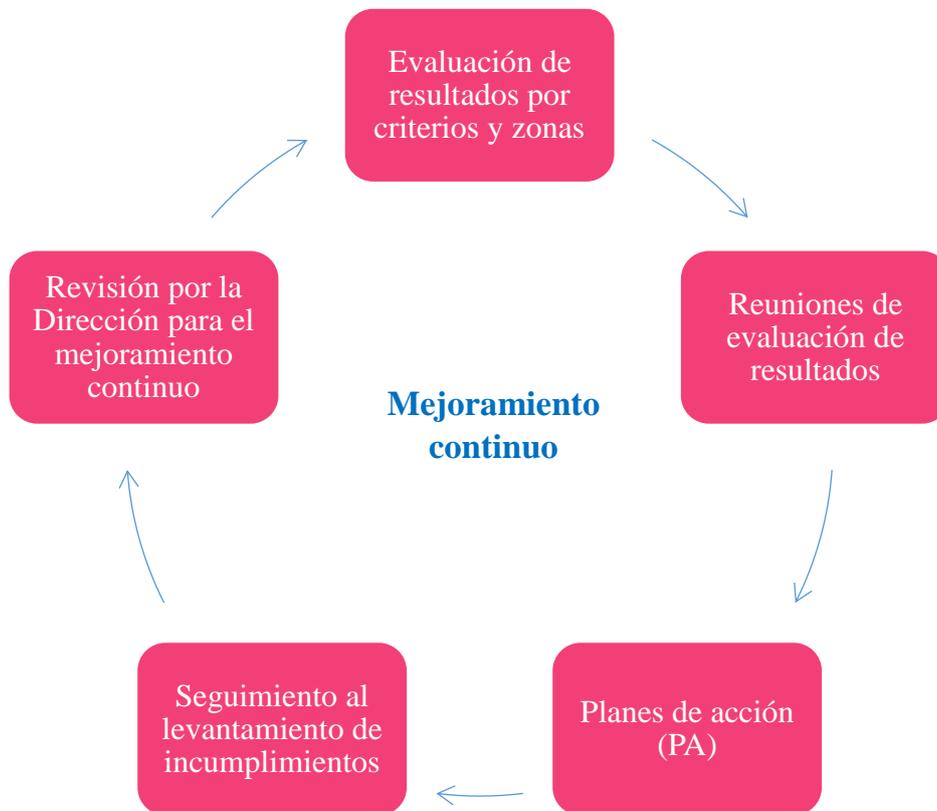


Figura 5: Mejoramiento continuo

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ELABORACIÓN DE LOS PROTOCOLOS COVID- 19

4.1.1. Reunión de inicio para elaboración del protocolo de re apertura de tiendas

Liderados por el gerente de operaciones se trabajaron los Protocolo Covid-19 para re-aperturar las tiendas de acuerdo a la participación de diferentes áreas de la organización cuyo organigrama se muestra en la Figura 6, donde observamos las diferentes áreas que intervinieron de manera articulada, trabajando inicialmente la gerencia de operaciones con cuatro equipos, con el equipo de Calidad, con el equipo de Capital Humano, con el equipo de Comunicación Interna y con su equipo de Operaciones. Destacando la actividad que llevó la gerencia de operaciones, teniendo cinco sesiones de trabajo semanales con los integrantes de los equipos, como lo indica Sánchez (2006) para que los equipos sean eficaces sus miembros deben mostrar competencias de equipo, es decir deben pensar, sentir y actuar de forma coordinada, siendo estas las cualidades que se pusieron en práctica a lo largo de este año.

En la Tabla 3 que a continuación presentamos, mostramos las funciones realizadas por los miembros de la organización que actuaron directamente para dar soporte a la elaboración de los protocolos.

4.1.2. Elaboración de protocolos

El equipo de Calidad formado por la Gerencia de Calidad y los supervisores luego de dos sesiones de reuniones elaboraron el Protocolo de Re Apertura frente al COVID - 19 (Anexo 5), en una siguiente sesión luego de ser presentado al Gerente de Operaciones, se coordinó

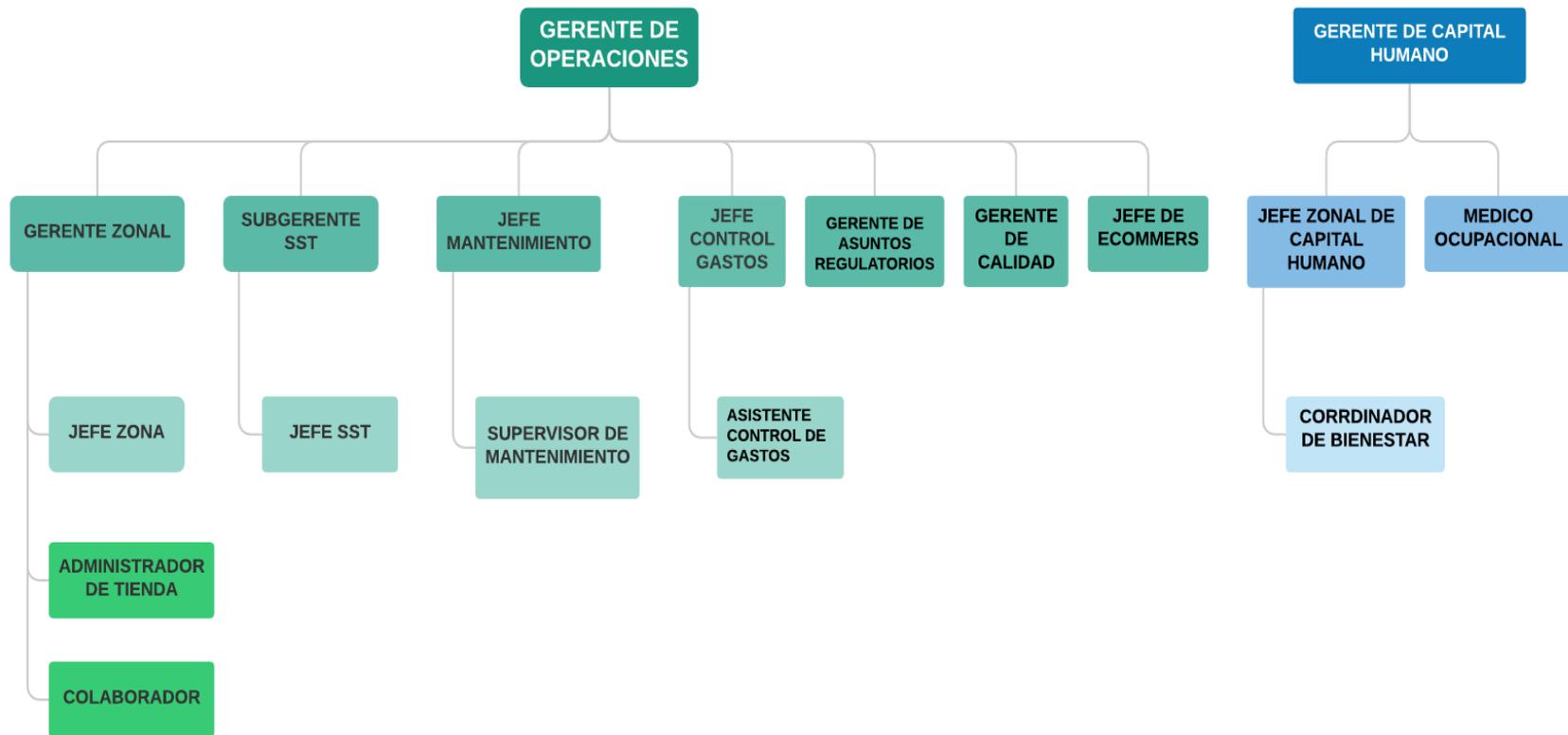


Figura 6: Organigrama para gerencia de operaciones y capital humano en relación al COVID-19

Tabla 3: Funciones de los miembros de la empresa frente al COVID-19

| CARGO EN LA EMPRESA | FUNCIONES FRENTE AL COVID |
|---|---|
| Gerente de operaciones | Lideró a equipo desde el inicio para alinear las estrategias de la empresa frente al Covid-19, aprobando los protocolos y entregando los recursos necesarios. |
| Gerente de calidad | Elaboró los protocolos de reapertura, limpieza y desinfección de tiendas, protocolo de personal en puerta, protocolo de atención a proveedores, protocolo de entrega a domicilio y adaptó el manual de BPM en el protocolo de prevención en manipulación de alimentos ante el Covid-19, quien se encargó de capacitar al personal de supervisión para la correcta implementación y verificación del cumplimiento de protocolos. |
| Jefe de seguridad y salud en el trabajo (SST) | Elaboró plan de vigilancia, control y previsión, Covid-19 y tramitó ante el MINSA dicho certificado legal para poder operar sin dificultad durante la pandemia. |
| Jefe de capital humano | Elaboró protocolo de actuación frente al Covid y realizó seguimiento del estado de salud y evaluación del colaborador. |
| Medico Ocupacional | Realizó seguimiento del estado de salud del trabajador por el médico tratante manteniendo contacto con la familia durante el periodo de su atención, tratamiento y recuperación. |
| Jefe de control de costos | Realizó la compra de EPP, productos para la limpieza, desinfección y suministros necesarios. |
| Gerente de asuntos regulatorios | Realizó reuniones con el estudio de abogados para soporte interno y coordina toda comunicación con municipalidades. |
| Gerente distrital | Supervisó el cumplimiento de los protocolos y dio soporte a tiendas. |
| Supervisor | Implementó los protocolos, supervisó y verificó su cumplimiento. |
| Administrador | Cumplió e hizo cumplir correctamente los protocolos. |
| Colaborador | Cumplió correctamente los protocolos. |

que este sea revisado por las demás áreas previo a su difusión y solicitó cuatro protocolos adicionales siendo estos los que se elaboraron; Protocolo de personal en puerta frente al COVID - 19 (Anexo 6) y Protocolo de Atención a Proveedores frente al COVID – 19 (Anexo 7) ya que necesitaba tener claro lo que se debía controlar al ingreso de los clientes y proveedores, además de la necesidad de contar con un Protocolo detallado con las indicaciones de limpieza y desinfección, usos, frecuencia y diluciones de los productos de limpieza y para ello se elaboró el Protocolo de Limpieza y Desinfección frente al COVID – 19 (Anexo 8) y el Protocolo de Entrega a Domicilio frente al COVID - 19 (Anexo 9), fue elaborado a solicitud también de esta gerencia para atender la mayor cantidad de venta posible de acuerdo a esta modalidad de delivery. El siguiente equipo que se formó, incorporándose al organigrama de Capital Humano, fue el Medico Ocupacional de forma permanente para formar el área de Salud Ocupacional, sumándose a este primer equipo de trabajo para enfrentar el COVID – 19, el Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), los acuerdos más importantes luego de la reunión de este equipo fueron la elaboración del Protocolo de Actuación frente al COVID – 19 (Anexo 10) y del Protocolo Sanitario de Prevención ante el COVID-19 (Anexo 11).

4.1.3. Comunicación, difusión e implementación de protocolos

La gerencia de operaciones luego de reunirse con el área de comunicación interna y capacitación, solicita se comunique de forma efectiva la información; y como lo indica Morera (2017) efectividad es la suma de eficacia y eficiencia, con eficacia se logra el efecto esperado y con eficiencia, se usan los recursos adecuadamente, esta efectividad debe ser clara, veraz y comprensible. Para ello, se planificó desarrollar una serie de elementos de comunicación, que logre fácil entendimiento para su implementación, entre estos materiales están las infografías las que Morera (2017) las define como enunciados visuales que reúnen un lenguaje verbal y un lenguaje visual y que produce una comunicación mayor a un texto sin imagen, dando estas infografías un poder en la comunicación visual debiendo contener datos relevantes, una clara exposición visual, comprensible e informadora. Entre los diferentes materiales que se desarrollaron además de las infografías están los comunicados, videos y cursos de capacitación difundidos de forma virtual hacia todos los colaboradores detallados en la Tabla 4.

Tabla 4: Materiales de comunicación

| Comunicado | Infografías | Videos |
|---|---|---|
| ¿Cuáles son los síntomas más frecuentes del COVID-19? | Procedimiento de lavado de manos | Protocolo de atención frente al COVID-19. |
| Protocolo de llegada a casa del trabajo | Protocolo de atención en la caja | ¿Cómo medir la temperatura corporal? |
| ¿Cómo desinfectar a tu mascota luego del paseo? | Protocolo de atención en piso de ventas | El saludo |
| ¿Cómo usar bien la mascarilla? | Protocolo de atención de proveedores en tienda | Tipos de saludo |
| Pasos para elaborar una mascarilla | Medidas de protección frente al COVID-19 | El saludo en tu equipo de trabajo |
| Mitos y verdades sobre el COVID-19 | Código de vestimenta | Capacitaciones: |
| Números en caso de emergencia | Saludo al cliente | Detección y manejo de personas con síntomas sospechosos de la enfermedad. |
| ¿Cómo cuidar del adulto mayor en... | ¿Cuánto nos preocupamos en cuidar a nuestro equipo? | Medidas a adoptar en casos confirmados. |
| ¿Cómo protegerte del COVID-19 en caso te encuentres en estado gestante? | Cartilla de productos de limpieza | |
| ¿Conoces que es la higiene del sueño? | | Medidas de acción frente a síntomas leves y síntomas graves |
| El aislamiento social | | |
| ¡Anímate a recibir apoyo psicológico desde casa! | | Medidas de distanciamiento social frente al COVID-19 |
| Las noticias y las redes sociales es frente al COVID-19. | | |
| ¿Cómo hablarle a tu hijo sobre el coronavirus? | | Medidas de aislamiento social obligatorio domiciliario en caso confirmado |
| Prácticas de una alimentación equilibrada | | Medidas preventivas en la manipulación de alimentos frente al COVID-19 |
| Fortalezcamos nuestro sistema inmunológico | | |
| ¡Empezamos hoy! Acciones sostenibles en nuestro hogar | | Limpieza y desinfección |
| Violencia de género en tiempos de coronavirus | | Protocolo de entrega a domicilio y recojo en tienda |

4.2. ADAPTACIÓN DEL PROTOCOLO PARA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

4.2.1 Formación del comité COVID -19 de atención a requerimientos internos y gubernamentales

El siguiente equipo que se formó entre las áreas de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Control de gastos, Asuntos Regulatorios Institucionales y Capital Humano, fue para atender los requerimientos internos y gubernamentales denominándose, Comité COVID-19 cuya función, fue la de estar atentos a la información que emitía el Diario Oficial El Peruano, con las publicaciones de las leyes, decretos, ordenanzas municipales o cualquier otra referencia importante a tomar en cuenta para la actualización de los protocolos, su interpretación, difusión e implementación, en relación a las ordenanzas municipales, siendo la Municipalidad de Miraflores (2020) la primera en difundir en el diario oficial El Peruano “Medidas de Bioseguridad y Control para prevenir el COVID-19 en los establecimientos públicos y privados en el distrito de Miraflores tales como, locales comerciales, industriales y de servicios”, indicando obligaciones a implementar. Así como la municipalidad de Miraflores y otras 24 municipalidades publicaron también sus ordenanzas cada una con requerimientos diferentes, consolidando la información en el Anexo 12 Requerimientos de las municipalidades ante el COVID-19, los que resultan obligatorios a implementar en las tiendas, en este anexo, también se incorporaron los requerimientos sugeridos que no fueron publicados en ordenanzas municipales, pero que también la empresa considero oportuno implementar e incorporarlo en el protocolo de prevención para la manipulación de alimentos.

En el comité se consideró necesario asignar un presupuesto especial para enfrentar el COVID-19 como el que se muestra en la Figura 7.

4.2.2 Revisión y adaptación del manual de BPM a un protocolo de manipulación de alimentos frente al COVID-19

Se adaptó el Manual de BPM de la empresa al documento llamado Protocolo de Medidas Preventivas en Manipulación de Alimentos frente al COVID –19, teniendo como referencia

| PRESUPUESTO COVID - 19 | | | | | | |
|------------------------|---|----------|----------------|--------------------|---------------|-------------|
| | Descripción | Cantidad | Costo Unitario | Frecuencia mensual | Monto mensual | Monto anual |
| 1 | Guantes de nitrilo | 3,100 | S/ 75.00 | Mensual | 232,500 | 2,790,000 |
| 2 | Gel sanitizante x 1,000ml | 2,500 | S/ 24.50 | Mensual | 61,250 | 735,000 |
| 3 | Alcohol gel x 1 Lt | 2,460 | S/ 12.99 | Mensual | 31,955 | 383,465 |
| 4 | Servilletas | 12,000 | S/ 1.85 | Mensual | 22,200 | 266,400 |
| 5 | Papel toalla | 200 | S/ 83.17 | Mensual | 16,634 | 199,608 |
| 6 | Jabon Bactericida x 1000ml | 500 | S/ 32.00 | Mensual | 16,000 | 192,000 |
| 7 | Dioxido de cloro Gl x 4 Lt | 410 | S/ 71.95 | Bimensual | 29,500 | 176,997 |
| 8 | Termometro sin contacto | 410 | S/ 370.00 | Una vez | 151,700 | 151,700 |
| 9 | Guantes descartables. Bolsa x 100 | 750 | S/ 13.50 | Mensual | 10,125 | 121,500 |
| 10 | Tocas reusables | 7,000 | S/ 3.50 | Trimestral | 24,500 | 98,000 |
| 11 | Mascarilas reusables | 7,000 | S/ 3.50 | Trimestral | 24,500 | 98,000 |
| 12 | Desengrasante GL x 4 Lt | 350 | S/ 18.64 | Mensual | 6,524 | 78,288 |
| 13 | Paño de limpieza x 10und | 650 | S/ 6.76 | Mensual | 4,394 | 52,728 |
| 14 | Bolsas para basura 75Lt. paq 100Und | 1,250 | S/ 3.00 | Mensual | 3,750 | 45,000 |
| 15 | Limpiatodo Gl 4Lt | 400 | S/ 8.47 | Mensual | 3,388 | 40,656 |
| 16 | Lavavijilla x 1Lt | 450 | S/ 6.36 | Mensual | 2,862 | 34,344 |
| 17 | Trapero multiusos simple con ojal 50x50 | 600 | S/ 4.50 | Mensual | 2,700 | 32,400 |
| 18 | Quitasarro x 1 Lt | 350 | S/ 5.08 | Mensual | 1,778 | 21,336 |
| 19 | Lejia x 1Lt | 400 | S/ 2.97 | Mensual | 1,188 | 14,256 |
| 20 | Esponjas Verdes x15und | 1,800 | S/ 0.56 | Mensual | 1,008 | 12,096 |
| 21 | Limpiavidrios x 1 Lt | 200 | S/ 3.81 | Mensual | 762 | 9,144 |
| 22 | Guantes multiuso Latex amarillos x6 | 200 | S/ 3.33 | Mensual | 666 | 7,992 |
| | | | | | 649,884 | 5,560,910 |

Figura 7: Presupuesto asignado para enfrentar el COVID-19

las regulaciones vigentes de la Guía Técnica para Restaurantes y Servicios Afines con Modalidad de Servicio a Domicilio, MINSA (2020e) y el Protocolo Sanitario de Operación ante el COVID-19 del Sector Producción para el inicio gradual e incremental de actividades PRODUCE (2020), además de las 24 ordenanzas municipales que se muestran en el Anexo 12 Requerimientos de las municipalidades ante el COVID-19, lo que le permitió a la empresa comercializar los alimentos y bebidas en todas las tiendas sin restricción, entregando alimentos inocuos y al mismo tiempo, protegiendo la salud de los trabajadores manteniendo en actividad económica a la empresa. Este Protocolo de Medidas Preventivas en Manipulación de Alimentos frente al COVID –19 se observa a detalle en el Anexo 13.

4.3. VERIFICACIÓN DE LAS BPM Y PROTOCOLO COVID - 19

4.3.1. Durante el primer periodo de la pandemia

Consintió en la verificación del Protocolo COVID-19 y protocolo de medidas preventivas para la manipulación de alimentos, para el Protocolo COVID-19, son tres temas principales, cumplimiento del Protocolo de Re Apertura de tiendas (Figura 7), cumplimiento de las medidas tomadas con los clientes (Figura 8) y cumplimiento de la Prevención y salud del colaborador (Figura 9), realizado en 100 tiendas de los distritos de Miraflores, San Isidro, San Borja, Santiago de Surco, La Molina y San Miguel, escogidos por ser distritos con áreas de fiscalización y sanidad de las municipalidades más exigentes y con mayor frecuencia de visitas que el resto de distritos.

El nivel de cumplimiento en los Protocolos COVID - 19 para la reapertura de tiendas (Figura 8), se aprecia que está por encima de 95% en promedio entre los cuatro ítems, acopio y retiro de desechos, productos suficientes para la limpieza, respecto al horario de cierre de tienda y venta de comida solo para llevar. Los resultados por debajo de 95% se encontraron en áreas sin plaga, limpieza y desinfección de tiendas y protocolo en atención de proveedores, al haber estado las tiendas cerradas por una semana, las deficiencias en cumplimiento del protocolo de limpieza y atención a proveedores, se debió a la ausencia de algún personal al estar pasando cuarentena en sus casas por prevención.

En la Figura 9, observamos cumplimientos en promedio mayores a 95% en las Medidas tomadas con los clientes, siendo estas medidas el cumplimiento del aforo, distanciamiento

durante la espera para realizar el pago, entrega de alcohol y personal no tomó contacto con los instrumentos para la cobranza, como tarjeta de crédito y point of sail (p.o.s).

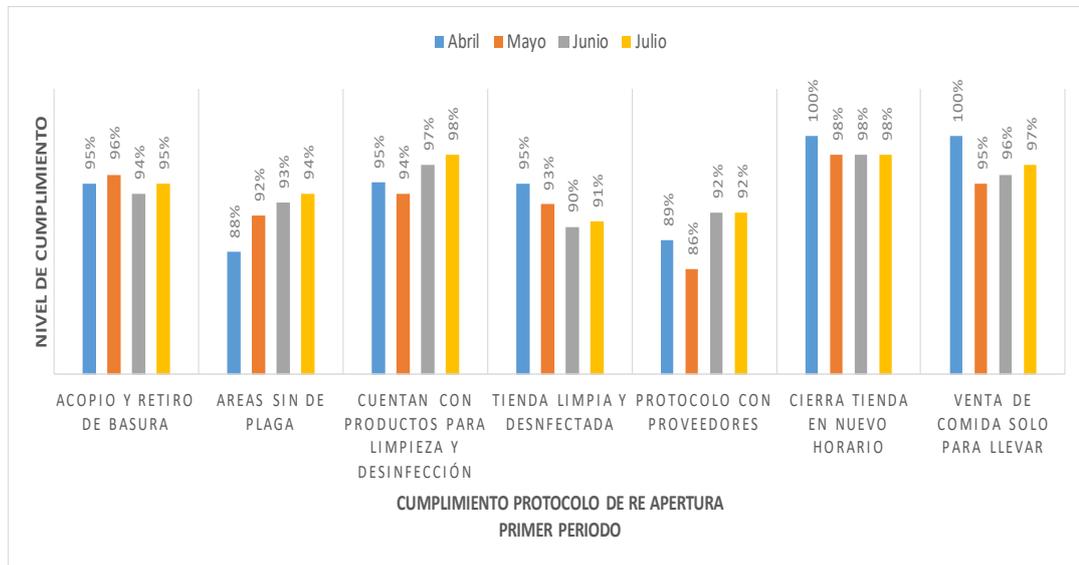


Figura 8: Cumplimiento protocolo de reapertura de tienda en el primer periodo del año 2020

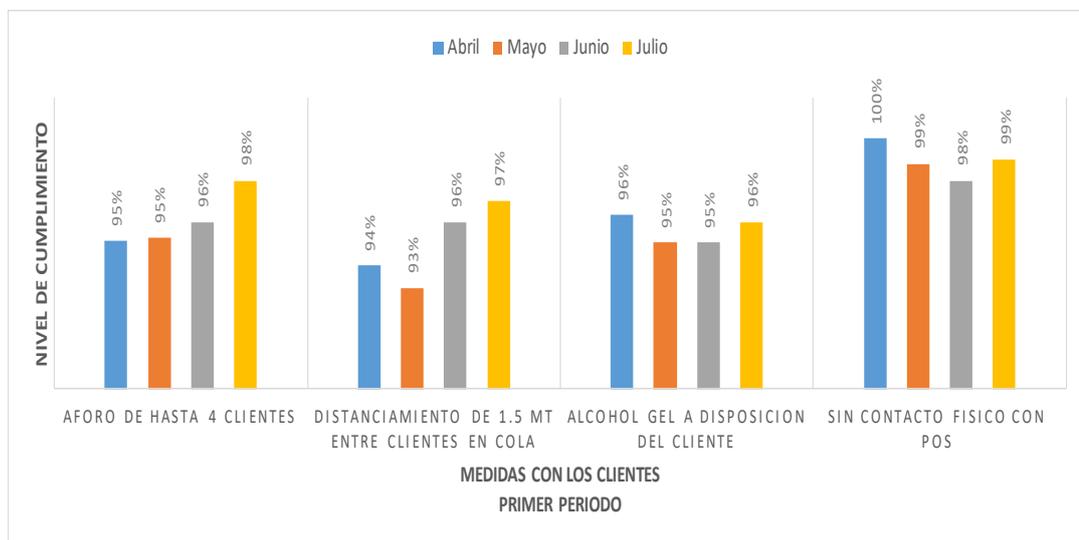


Figura 9: Cumplimiento protocolo en medidas con los clientes en el primer periodo del año 2020

En la Figura 10, observamos para la prevención de esta enfermedad y protección de la salud de los colaboradores, muy buen cumplimiento por encima de 95% en el correcto lavado de

manos, uso de uniforme completo y personal muestra buenos síntomas de salud, en el empleo correcto de mascarilla se observa mejora en el uso, ya que al ser un nuevo implemento de protección personal les costó usarlo bien, así como los guantes quirúrgicos que a pesar de no ser exigencia por MINSA (2020b) algunas municipalidades erróneamente obligan el uso de guantes, cuando el lavado de manos frecuente es más eficiente, ya que uno de los factores que influyen en el cumplimiento de las prácticas recomendadas de higiene de manos, es el uso de guantes al existir creencias que con el uso de guantes ya no es necesaria la higiene de manos OMS (2005). En cuanto a la higiene personal al tener la barba y uñas escondidas por el protector nasal, el personal descuida este hábito empezando a mejorar el último mes de este primer periodo.

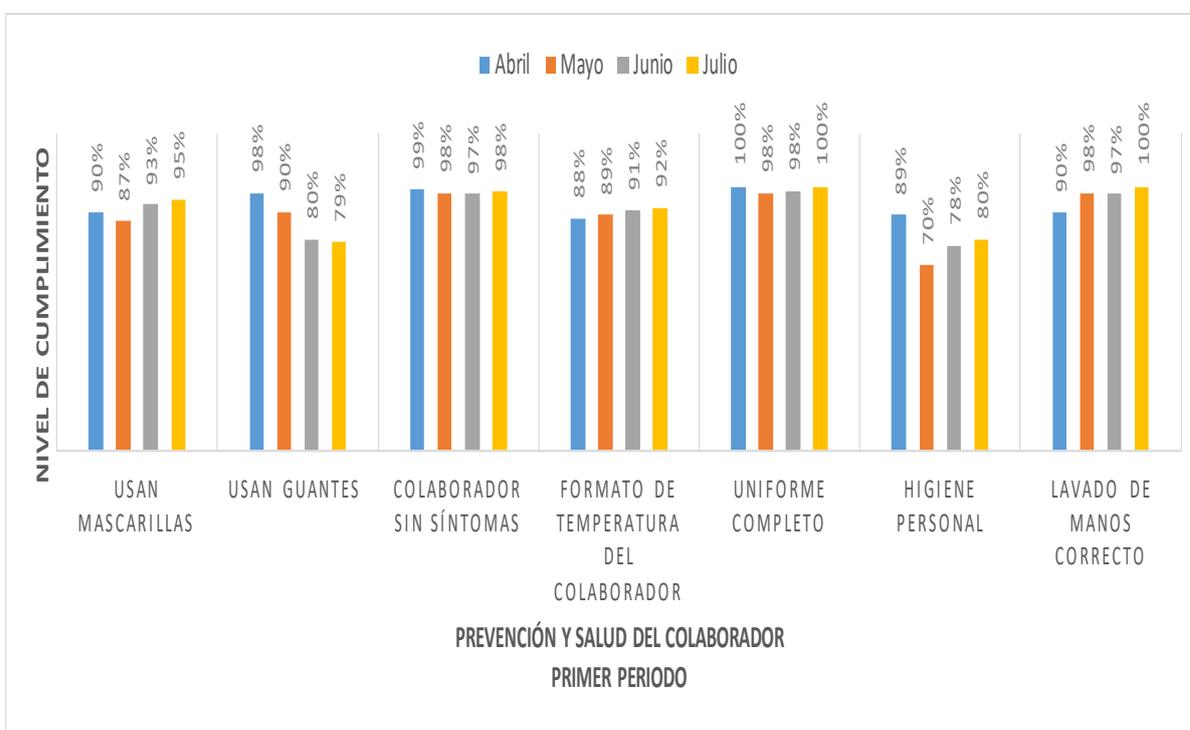


Figura 10: Cumplimiento protocolo prevención y salud del colaborador primer periodo del año 2020

Al tener la empresa, los protocolos de prevención, control y vigilancia para el COVID – 19 implementados y con la vigilancia respectiva, la empresa pudo re aperturar y retomar las ventas de las tiendas de conveniencia y al ser una de las principales actividades la venta de alimentos preparados, se requirió cumplir con el Protocolo de prevención en la Manipulación de Alimentos, mostrando a continuación los resultados en este primer periodo, agrupados en cuatro criterios de evaluación, como se muestran a continuación:

a. Observaciones Críticas

La empresa consideró en observaciones críticas, cuatro actividades claves para la inocuidad de los alimentos, observándose cumplimientos por encima de 95% al mantener los alimentos seguros dentro de vitrinas operativas y personal con carnet de sanidad vigente, vemos al final de este periodo que el personal tomó medidas para comunicar alguna plaga existente, debido a que se implementó un software para una mejor atención, en cuanto a productos vencidos es poco el alcance obtenido debido a la falta de un mecanismo para su prevención (Figura 11).

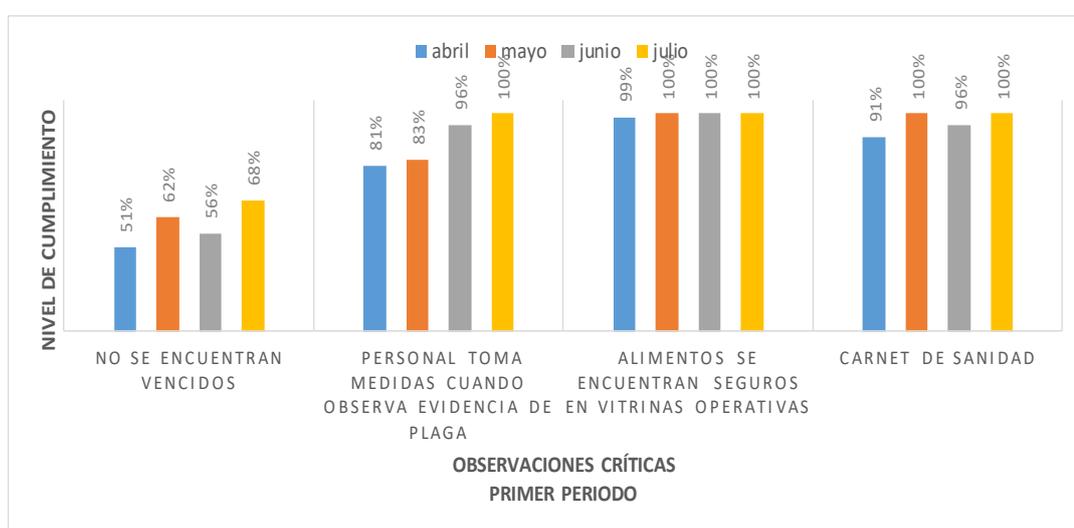


Figura 11: Cumplimiento de observaciones críticas en el primer periodo del año 2020

b. BPM

Las BPM, se agruparon en cuatro criterios para presentar los resultados, observando cumplimiento mayor a 95% en contaminación cruzada, considerando la OMS (2007) la contaminación de alimentos clave para la inocuidad, por ello la empresa, consideró indispensable la verificación de esta actividad. Por encima de 90% se observó cumplimiento en higiene del personal en la habilitación de los productos, rotulación adecuada de las bandejas de comidas y cremas, rotación de productos y merma protegida y resguardada, para asegurar que esta no regrese a piso de venta. (Figura 12).

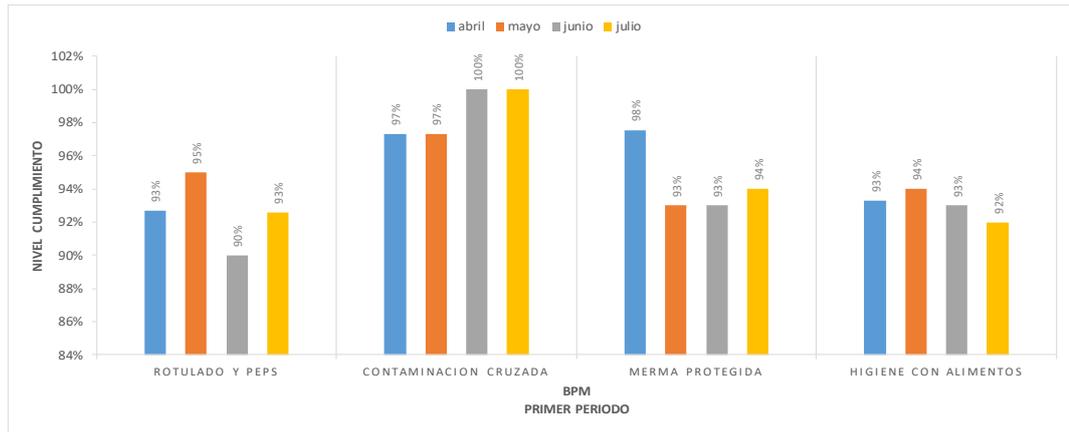


Figura 12: Cumplimiento de BPM en el primer periodo del año 2020

c. Limpieza y orden

Siguiendo las recomendaciones del CODEX (2011) los procedimientos de limpieza y desinfección y de mantenimiento se revisaron periódicamente y se adaptaron al cambio de circunstancias para afrontar la pandemia por COVID-19 las que se documentaron en el Protocolo de Limpieza y desinfección. En la Figura 13, se observó la verificación obteniendo muy buen cumplimiento en limpieza de equipos al tener disponibilidad de suficientes productos para la limpieza, facilitaron su cumplimiento, quedando aún por mejorar la limpieza de la fachada, pisos de tienda, vitrinas, almacén, pediluvios con solución y baños, resultados que no satisfacen aún las exigencias.

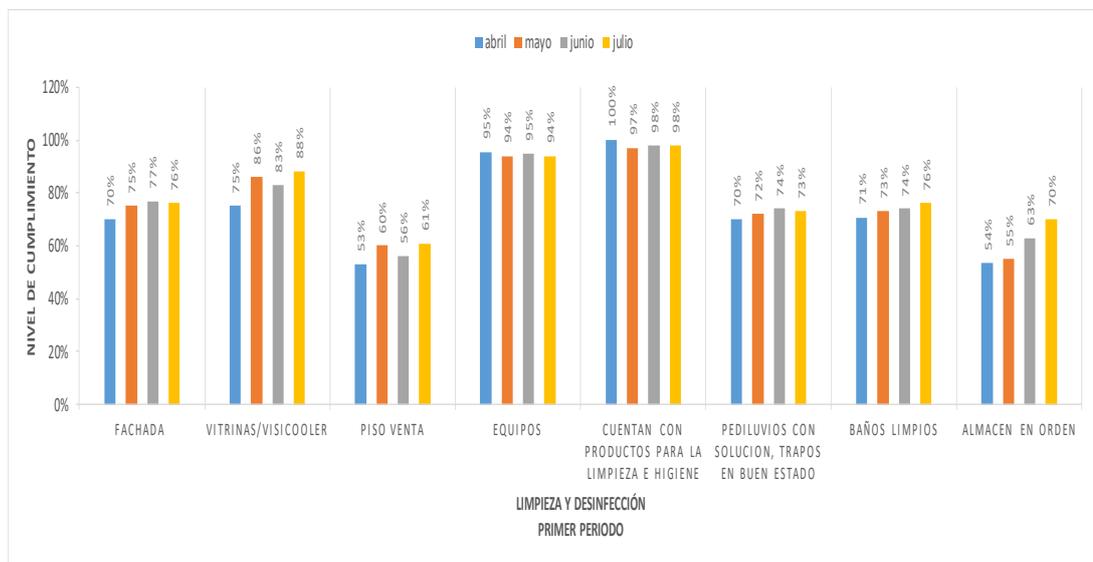


Figura 13: Cumplimiento protocolo de limpieza primer periodo

d. Medidas de control

Las medidas de control consideradas son cuatro y entre estas medidas están los controles en recepción, control de productos vencidos, control de temperaturas de equipos y control de higiene del colaborador, estas medidas fueron consideradas para prevenir o eliminar un peligro o para reducirlo a un nivel aceptable, como lo indica CODEX (2011). En la Figura 14, se obtienen buenos resultados, mayor a 90% en el control de temperatura de equipos y control de la higiene del colaborador, los controles de recepción y vencidos parten en el primer mes de la pandemia con puntajes bajos menores a 72% debido a la falta de un mecanismo de control.

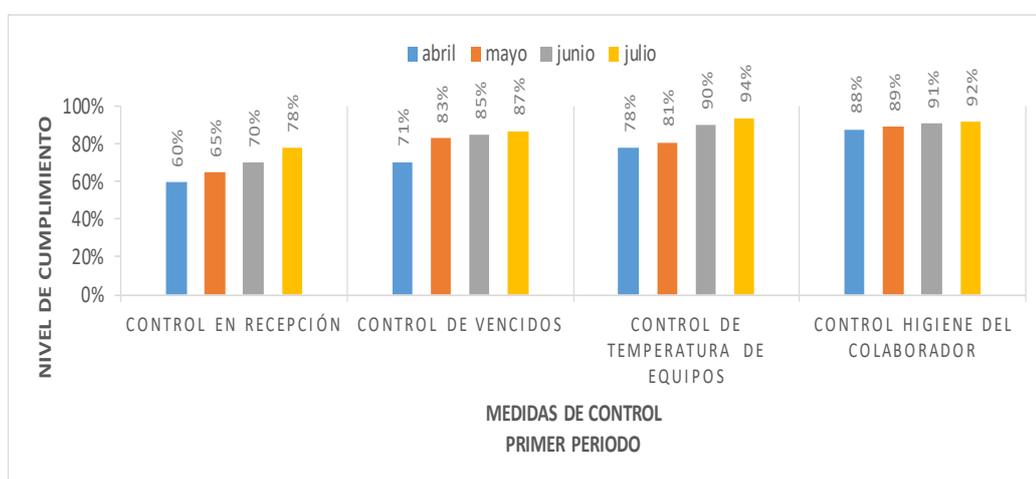


Figura 14: Cumplimiento protocolo de medidas de control primer periodo del año 2020

4.3.2. Durante el segundo periodo de la pandemia

La verificación de los resultados para el segundo periodo (Figura 15), muestra un nivel de cumplimiento mayor a 95% en promedio a partir de setiembre, haciendo referencia a lo indicado en el Protocolo Sanitario de Prevención ante el COVID, donde indica que se debe cumplir el distanciamiento entre el personal, llenar la declaración jurada, ficha sintomatología y uso de mascarilla, el llenado del formato de la temperatura del colaborador llega a 98% debido al seguimiento para su cumplimiento al ser esta una obligación para enfrentar esta pandemia MINSA (2020c). En este periodo, no se cuenta con información disgregada por lo que no se puede dar más detalle.

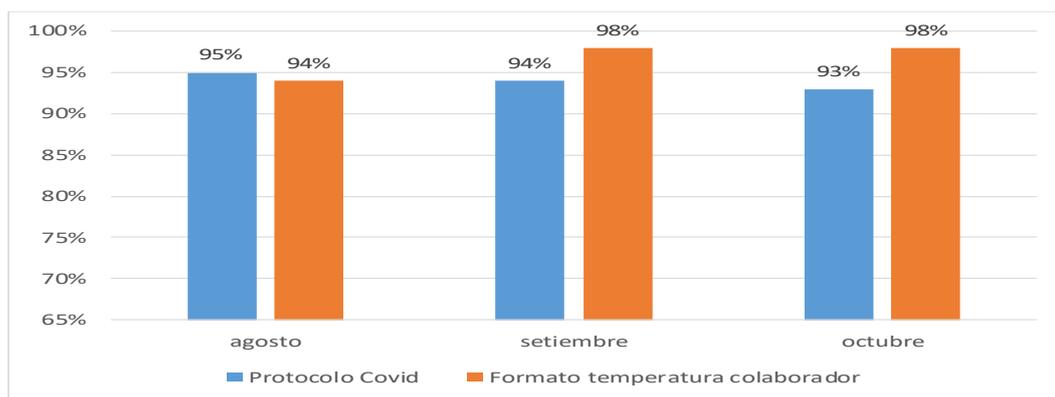


Figura 15: Cumplimiento protocolo prevención y salud del colaborador segundo periodo del año 2020

En la verificación del Protocolo de prevención en la Manipulación de Alimentos para el segundo periodo, continuando con observaciones críticas, se observó en la Figura 16, muy buen cumplimiento al estar los alimentos seguros en vitrinas operativas y cuando personal toma medidas con plagas, además vemos mejoras al evitar productos vencidos debido a que se implementa un mecanismo para prevenirlo según Anexo 14, llegando a niveles buenos por encima de 90%. En carnet de sanidad vemos para el primer mes de este periodo bajo cumplimiento, debido a que no se pudieron renovar los carnets de sanidad por falta de atención en las municipalidades, recuperando su cumplimiento a realizar los trámites en las municipalidades que estuvieron atendiendo a partir del mes de agosto.

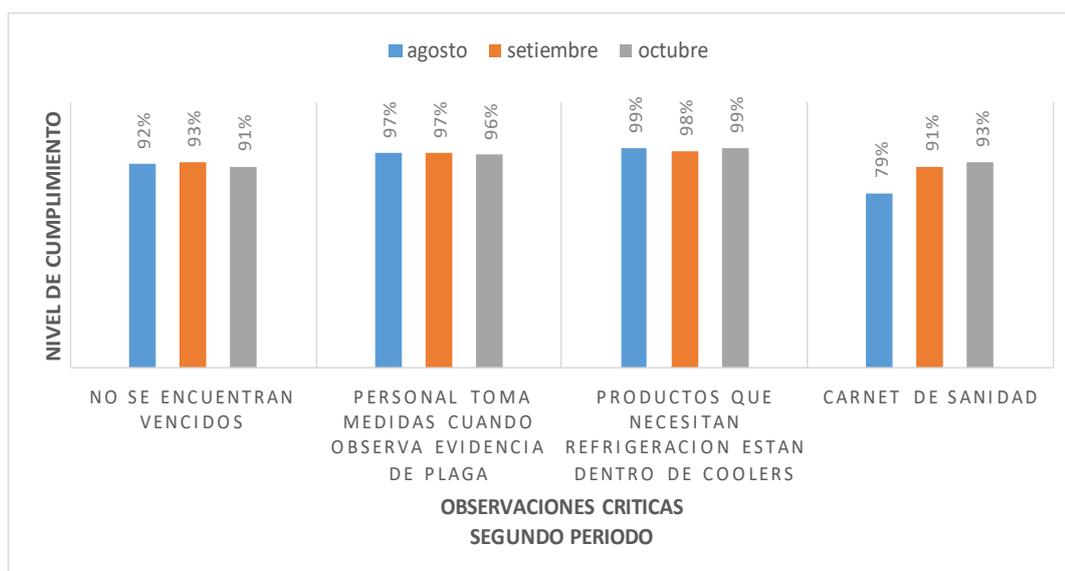


Figura 16: Cumplimiento de observaciones críticas en el segundo periodo del año 2020

Continuando con las BPM en la Figura 17, se mantiene el cumplimiento con la rotulación, PEPS (primero en entrar, primero en salir) y merma protegida e higiene con los alimentos, pero en contaminación cruzada baja, debido a que se incorpora personal nuevo a tienda, requiriendo adaptarse a las exigencias de la empresa, recuperándose los resultados en el siguiente mes, hasta llegar al 90% de cumplimiento en octubre, estos conocimientos se reforzaron con las capacitaciones de BPM I y BPM II que forman parte del Programa de Capacitación (Anexo 15), encontrándose estos temas en la plataforma interna de la empresa con la que se capacita a todos los colaboradores.

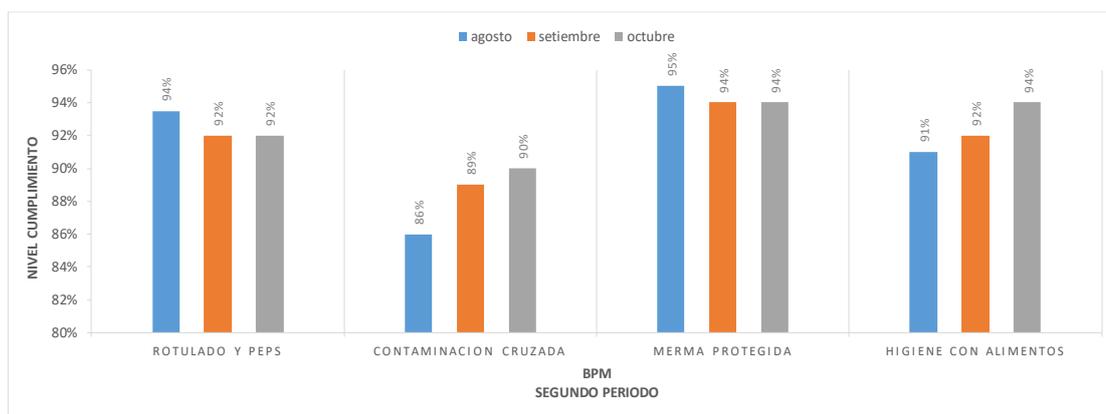


Figura 17: Cumplimiento de BPM en el segundo periodo del año 2020

En la Figura 18, se observa resultados aún por mejorar en limpieza de vitrinas, piso de venta y equipos, habiendo mejoras solo en baños y productos de limpieza, necesitando mayor seguimiento en el levantamiento de las observaciones.

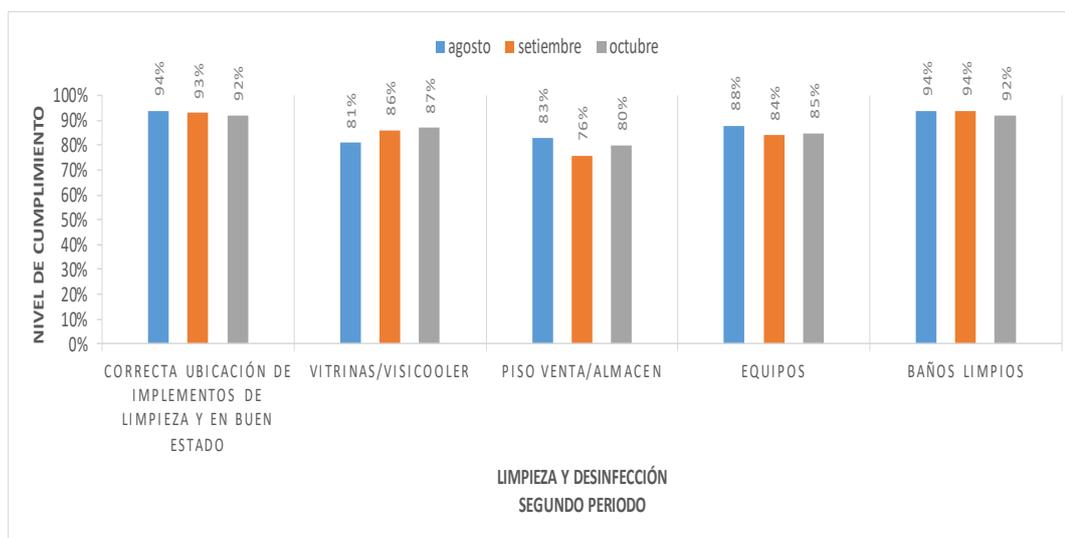


Figura 18: Cumplimiento protocolo de limpieza segundo periodo del año 2020

En cuanto a las medidas de control durante el segundo periodo (Figura 19), se obtienen buenos resultados, mayor a 90% en el control de temperatura de equipos y control de la higiene del colaborador, los controles de recepción y vencidos empezaron a mejorar con respecto al primer periodo, al implementarse el mecanismo de prevención de vencidos, que incluyen controles durante la recepción, pero aún se encuentran alejados del resultado esperado.

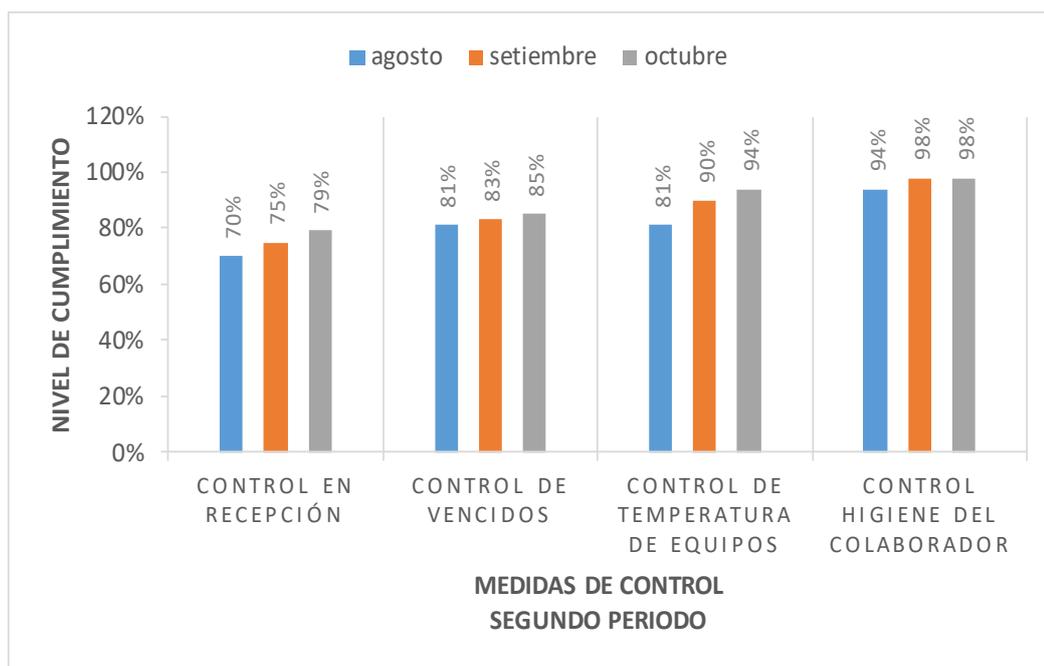


Figura 19: Cumplimiento en las medidas de control segundo periodo del año 2020

4.3.3. Durante el tercer periodo de la pandemia

Para este periodo en la Figura 20, se cuenta con información detallada del cumplimiento del Protocolo de Prevención COVID-19, donde apreciamos un cumplimiento mayor a 95% en el formato de temperatura del colaborador, entrega de alcohol gel, publicación de afiche informativo, protocolos impresos, mostrando además una mejora sustancial hacia el último mes de este periodo al contar con los certificados de pruebas rápidas, contar con las declaraciones juradas sobre la sintomatología del colaborador, mantener los pediluvios con solución siendo este requerimiento más de las municipalidades, teniendo aún por mejorar la toma de temperatura a los clientes, que por falta de personal en algunos horarios, no permite esta medición que es impuesta por algunas municipalidades.

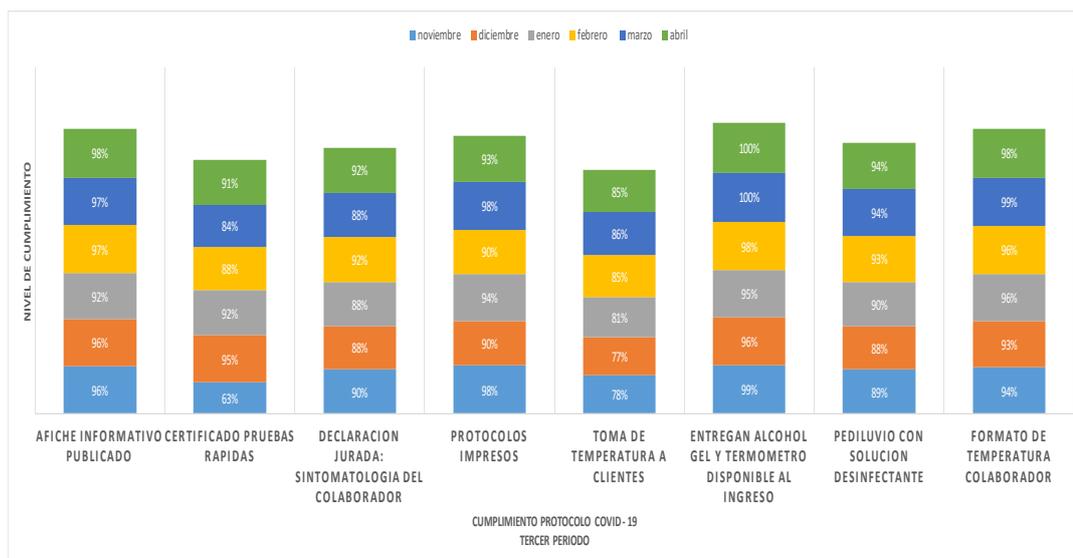


Figura 20: Cumplimiento protocolo prevención y salud del colaborador tercer periodo del año 2020

En el tercer periodo, para Observaciones Críticas, se observó muy buen cumplimiento en: alimentos al encontrarse seguros en vitrinas operativas, cuando personal toma medidas con plagas y carnet de sanidad vigentes en el personal, vemos que luego de implementada la mecánica en la prevención de vencidos, fue consistente en el tiempo, al que se le realiza además seguimiento para cumplimiento de forma remota. (Figura 21).

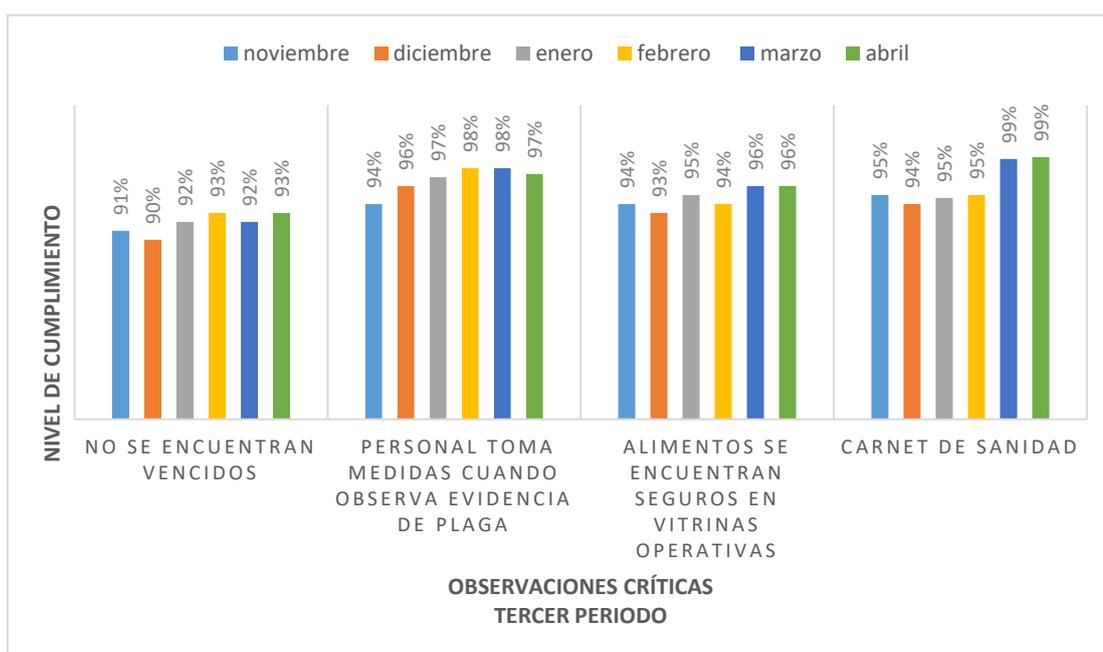


Figura 21: Cumplimiento de observaciones críticas en el tercer periodo del año 2020

En el tercer periodo, se observa en la Figura 22, mejora en todas las observaciones hacia los últimos meses en el cumplimiento de las BPM frente a la pandemia, al estar mejor concientizado el personal al implementar los módulos de capacitación como talleres obligatorios, como lo indica el CODEX (2011) una capacitación o instrucción acompañada de una supervisión adecuada, en relación al cumplimiento de las BPM, todas los colaboradores que intervienen en los procesos con los alimentos contribuyen a asegurar la inocuidad de los alimentos y su idoneidad para el consumo, por ello se consideró de importancia impartir, 10 talleres de Calidad y 21 talleres en conocimientos y prevención para el COVID-19, capacitando a 1,600 personas en promedio en cada taller con un alcance al 98% de todo el personal a lo largo de este año dirigido a administradores, colaboradores y personal de supervisión como se observa en Resultados de Capacitación Anexo 16.

En la Figura 23, se observa para limpieza y desinfección, una mejora en todas las áreas, logrando valores por encima de 90% a excepción de la fachada y vitrinas, que al estar el personal enfocado en cumplir los protocolos al interior de tienda y en la venta, deja pasar para salir a barrer la fachada y limpiar la ventana de atención, indicación en la que se continúa trabajando.

Para el tercer periodo se observa que continuó mejorando el control de recepción de mercadería y en el control de productos vencidos, sin embargo, al encontrarse por debajo de 90% es que se incorporó personal de supervisión para hacer seguimiento al llenado de los formatos, contactándose con los administradores que presentan bajo cumplimiento para retroalimentar la forma correcta del llenado, realizando estas capacitaciones de forma remota, como lo muestra la Figura 24.

4.3.4. Durante el primer año

Resumiendo, la verificación para el primer año de la pandemia en estos tres periodos que observamos en la Figura 25, se realizó de acuerdo a los lineamientos publicados por MINSA (2020b) en la Resolución Ministerial N°972. Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS CoV-2, donde observamos una tendencia hacia la mejora sostenible para el tercer periodo, debido a una mejor concientización en el comportamiento del colaborador para el

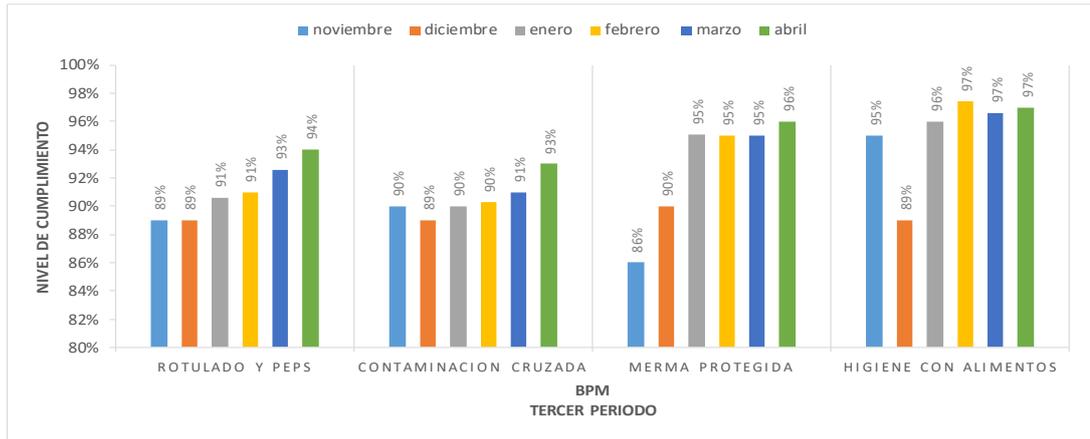


Figura 22: Cumplimiento de BPM en el tercer periodo del año 2020

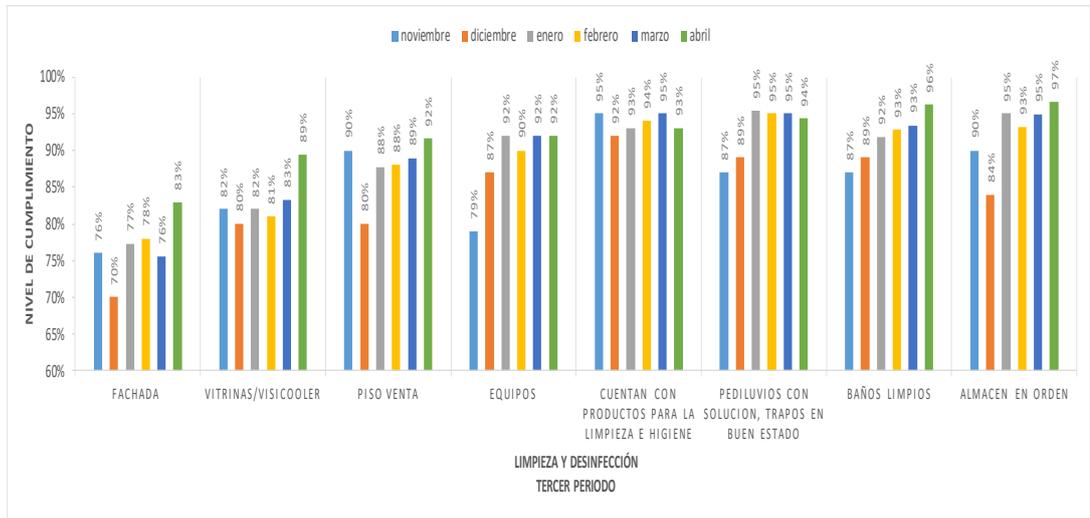


Figura 23: Cumplimiento protocolo de limpieza tercer periodo del año 2020

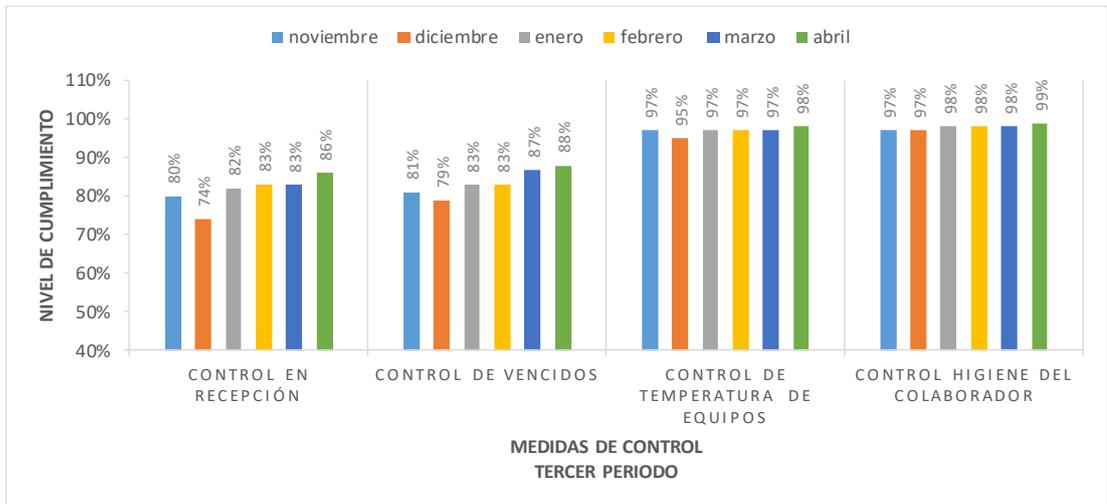


Figura 24: Cumplimiento en las medidas de control, tercer periodo del año 2020

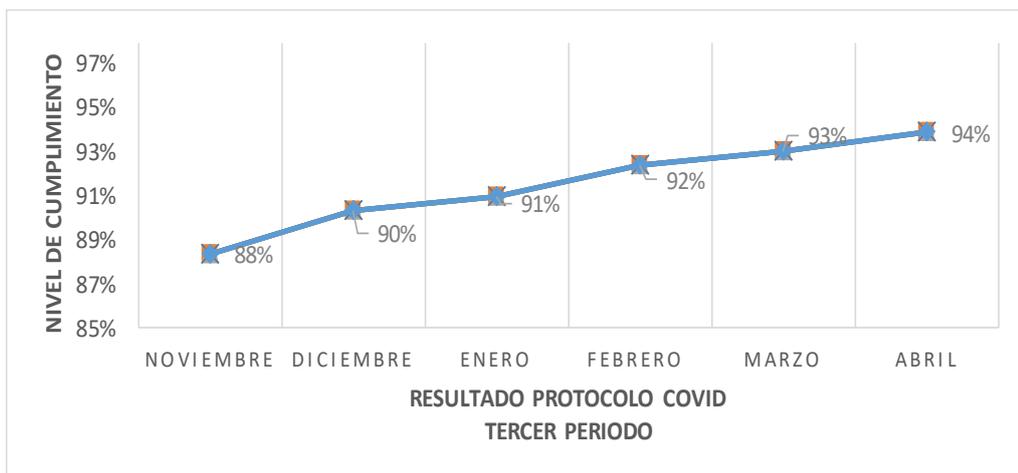
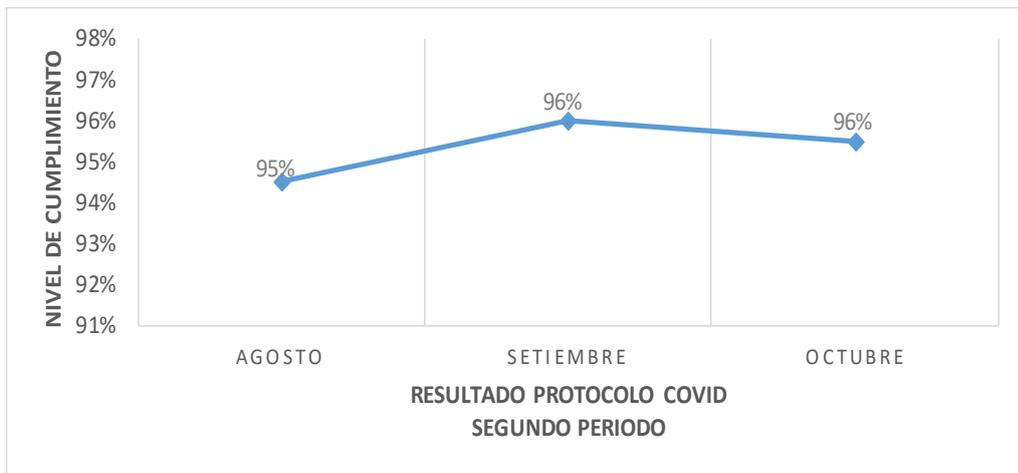
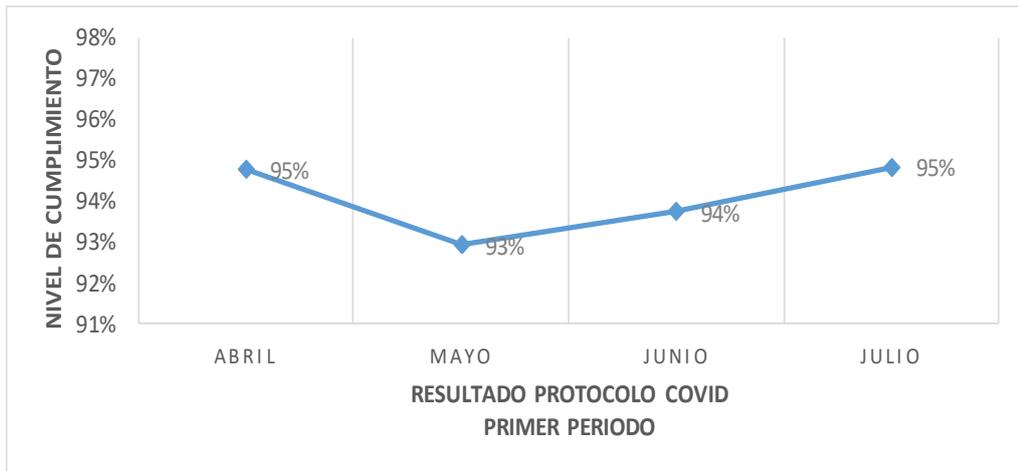


Figura 25: Cumplimiento protocolo prevención y salud del colaborador en el primer año de la pandemia por COVID – 19 del año 2020

uso de nuevos EPP (equipos de protección personal), como en la aplicación de nuevas prácticas que protegen su salud y la de sus compañeros. Estos cumplimientos obedecieron desde el inicio, a una serie de medidas aplicadas, como la atención a la publicación de nuevas normativas y su alineamiento inmediato en las tiendas a través de comunicaciones internas y recordatorios por WhatsApp y correo para su cumplimiento, como también supervisiones tanto presencial como de manera remota por personal capacitado que realizó seguimiento al levantamiento de observaciones, debiendo realizar repetidas visitas si el nivel de cumplimiento no sobrepasaba el 90%.

Al consolidar los resultados para las Observaciones Críticas, podemos observar mejoras a lo largo del primer año de la pandemia, debido a que se dio atención con prioridad a estas observaciones al estar directamente relacionadas con la inocuidad alimentaria como son: Sin productos vencidos en piso de venta (A), toman medidas con plagas (B), cuentan con carnet de sanidad (C), alimentos seguros en equipos operativos (D), este último con dificultades en el mantenimiento preventivo los cuales se retomaron en enero 2020 (Figura 26).

Al consolidar los resultados para las observaciones en BPM en la Figura 27, podemos observar mejoras desde el inicio de la pandemia y a lo largo del primer año, en prácticas relacionadas al buen manejo de los alimentos, como rotulación y rotación adecuada (A), en esta práctica se evaluó correctas fechas de vencimiento en las bandejas de los sándwich y empanadas respetando la rotación PEPS (primero en entrar, primero en salir), se evaluó el la rotulación en los depósitos de las cremas de mayonesa mostaza ketchup y ají, legible y con tres días de TVU (tiempo de vida útil) y la rotación de los productos exhibidos en góndolas y visicooler en piso de venta, observando en estos resultados, un descenso en el mes de octubre, ya que no hubieron nuevas contrataciones sino hasta finales del mes de setiembre que ingresan 150 personas, se observa un descenso también en el cumplimiento de la Higiene con los alimentos (D) que cae en noviembre y la Protección de la merma (C) que cae en octubre sumado al exceso de mercadería que empieza a llegar en campaña navideña que complica el cumplimiento por la falta de espacio en la tienda, ambos ítems se recuperan en diciembre con la alta rotación de los productos, para seguir mejorando hasta el abril.

En los resultados de contaminación cruzada (B), al disminuir el surtido de alimentos preparados almacenados en visicooler de almacén, se mantuvieron estos equipos con más espacio, siendo constante su cumplimiento durante este primer año de la pandemia.

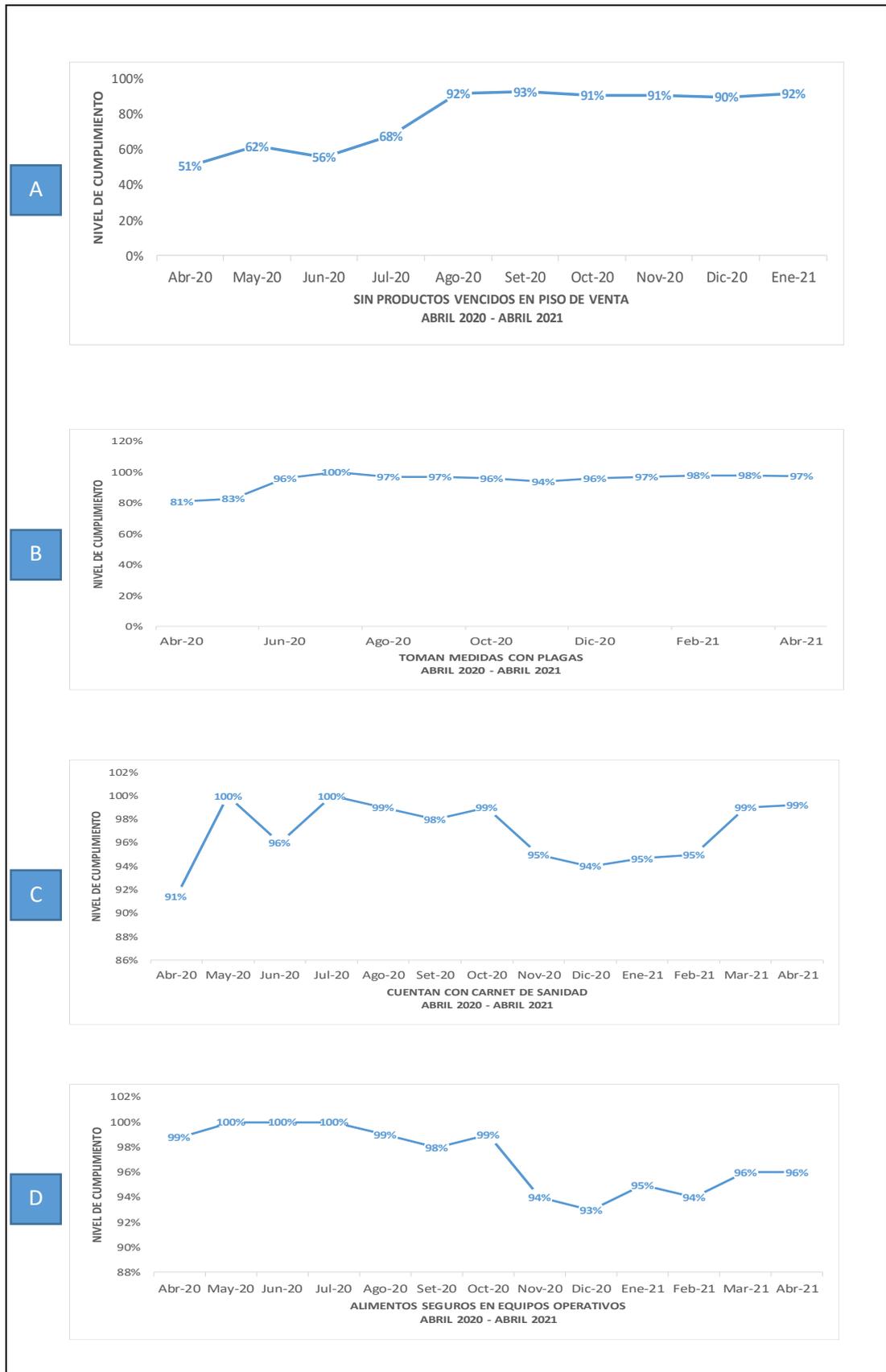


Figura 26: Cumplimiento de observaciones críticas en la manipulación de alimentos para el primer año de la pandemia del año 2020



Figura 27: Cumplimiento de BPM para el primer año de la pandemia del año 2020

En resumen, el resultado de la evaluación del Protocolo de limpieza y desinfección (Figura 28) para hacer frente al COVID-19, se presenta disgregado de acuerdo a los requisitos a cumplir, donde apreciamos en la Figura 25 la evolución de una mejora en el último periodo, al ingresar 150 colaboradores y con una reposición de 100 personas en los siguientes meses, para completar los puestos vacantes del personal y poder tener a los equipos completos para el cumplimiento de este protocolo. Adicional a ello se iniciaron también en el mes de abril 2021, inspecciones adicionales con personal de apoyo del proveedor de productos de limpieza, para reforzar capacitaciones in situ, implementar cartilla recordatoria de usos y diluciones de los productos, aplicadores para un mejor uso y evaluación con check list de Limpieza (Anexo 17) al que se le hace seguimiento para el levantamiento de observaciones.

El resultado anual, de la evaluación de las Medidas de Control se conforman por el control en la recepción de productos (A), debiendo llenar el formato correspondiente, cada vez que se dejó mercadería en la tienda revisando fechas de vencimiento, empaque íntegro, rótulo adecuado, temperaturas en caso sean productos refrigerados entre lo más resaltante, control para evitar productos vencidos (B), debieron llenar el formato de prevención de vencidos, anotando los productos próximos a vencer según el cronograma semanal y marcando los productos retirados o vendidos.

En ambos controles se observa un mayor avance sin llegar aún al 90% de cumplimiento, es por ello que se integró personal para seguimiento al llenado de esos registros a partir de quincena de abril para reforzar conocimientos en los mecanismos de prevención de vencidos en las tiendas que no cumplieron con este criterio de evaluación, esperando mejores resultados en los próximos meses. El control del llenado de temperatura de equipos (C), llegó al nivel de muy bueno, debido a una madures en esta práctica al haberse implementado años atrás, el control de higiene personal es llenado en el mismo formato de temperatura corporal y al ser esta una exigencia legal, desde el inicio de la pandemia se asignó a una persona para el seguimiento en el llenado, logrando muy buenos resultados mayores a 95% de cumplimiento (Figura 29).

Los resultados de la verificación del check list del Protocolo de Manipulación de Alimentos consolidado en Distritos Críticos, por ser aquellos que reciben mayor exigencia y mayor frecuencia de visitas por el área de fiscalización y/o sanidad de los distritos de Miraflores

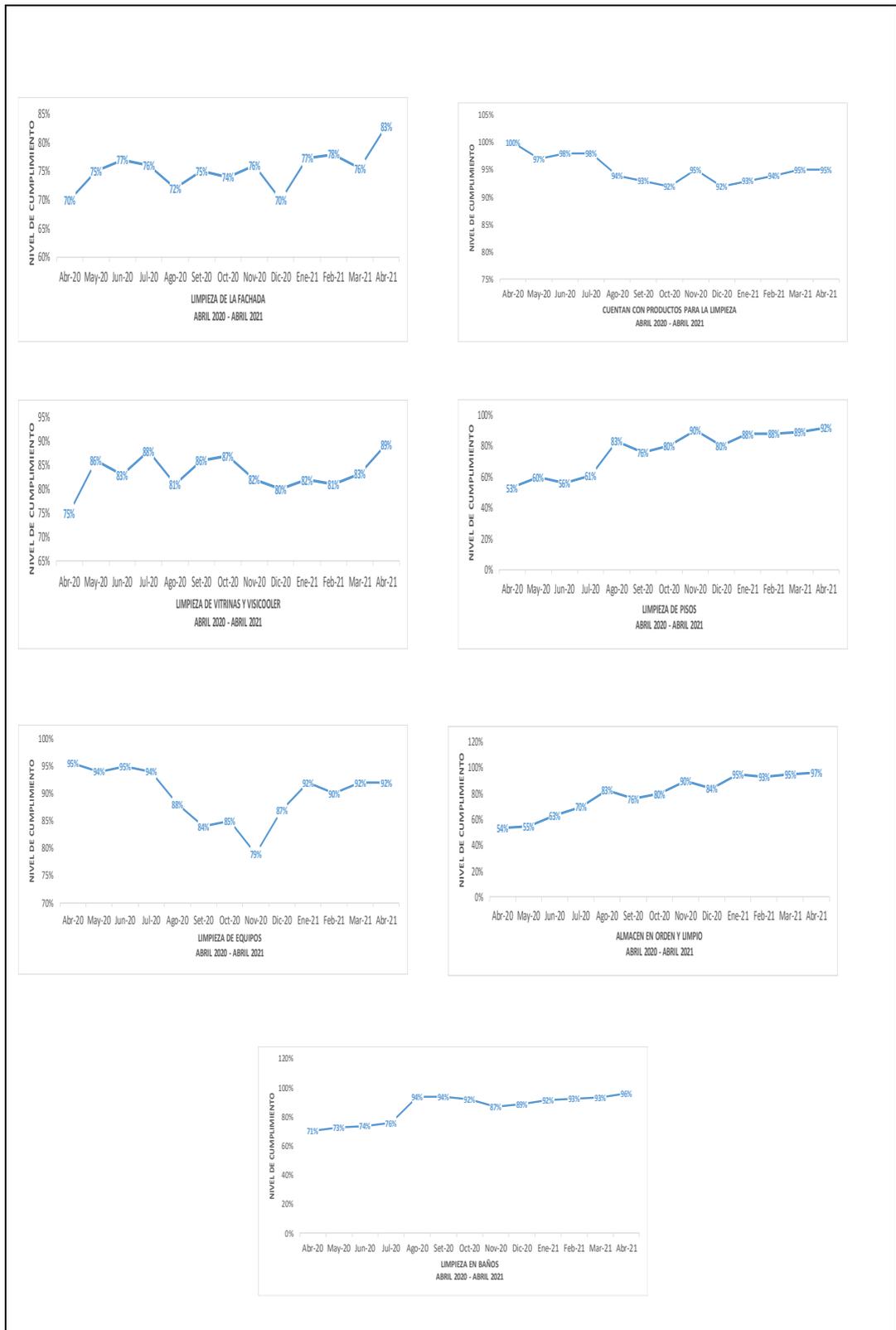


Figura 28: Cumplimiento protocolo de limpieza y desinfección en el primer año de pandemia del año 2020

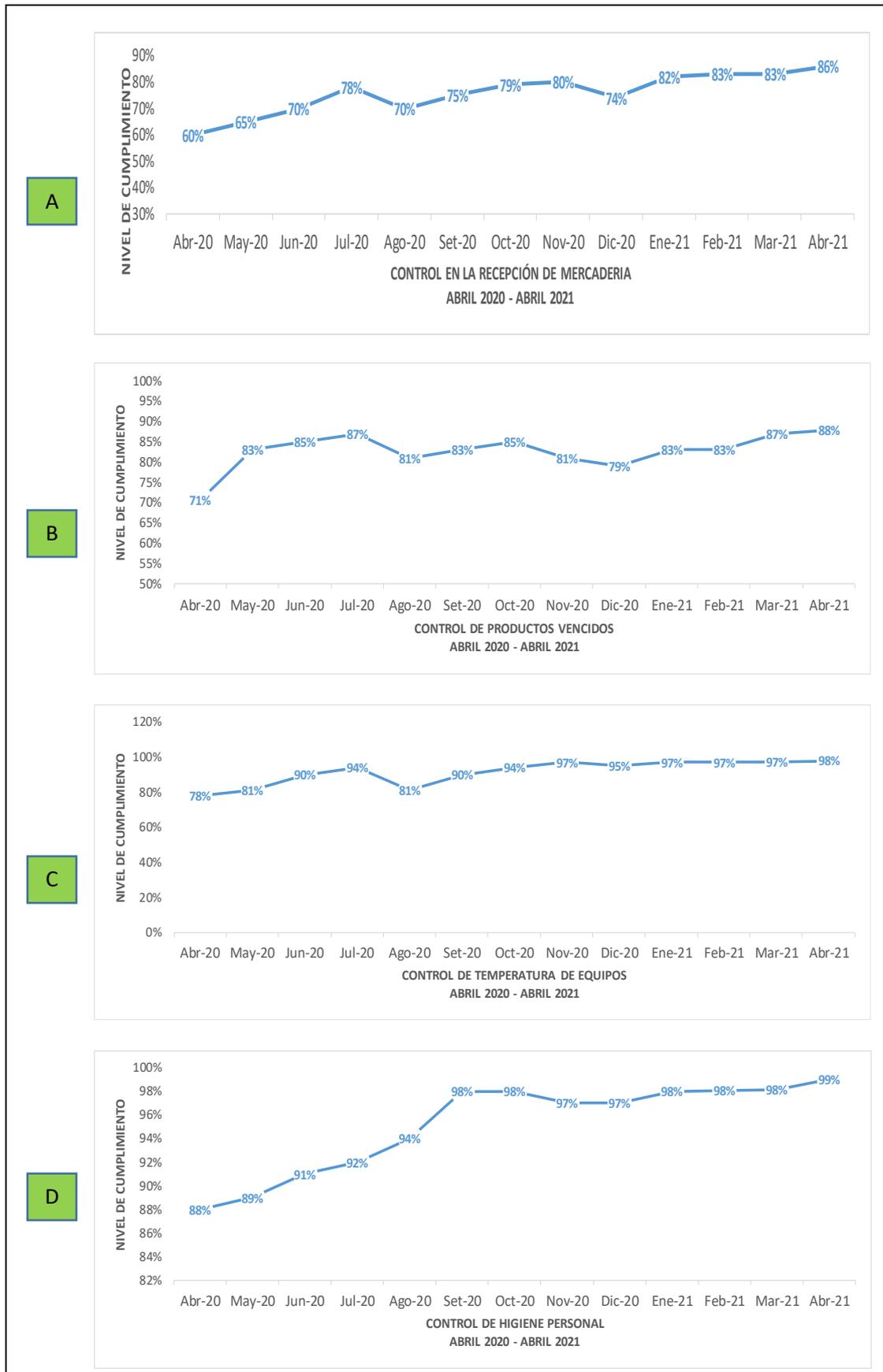


Figura 29: Cumplimiento de las medidas de control en el primer año de pandemia del año 2020

San Isidro, San Borja, Santiago de Surco, la Molina y San Miguel, en el cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación, mostrando en la Figura 30, la verificación de estos cumplimientos para el primer, segundo y tercer periodo de la pandemia, observando mejores resultados y progresivos en cada distrito pasando al nivel bueno de cumplimiento en el tercer periodo, siendo el distrito de San Isidro con un nivel mayor de 95% y San Miguel con menor nivel de 90%, debido a que supervisores de calidad visitaron con mayor frecuencia el distrito de San Isidro pudiendo capacitar mejor a este distrito.

Los resultados de la verificación del check list del Protocolo de Manipulación de Alimentos consolidado en Distritos Críticos, por ser aquellos que reciben mayor exigencia y mayor frecuencia de visitas por el área de fiscalización y/o sanidad de los distritos de Miraflores San Isidro, San Borja, Santiago de Surco, la Molina y San Miguel, en el cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación, mostrando en la Figura 30, la verificación de estos cumplimientos para el primer, segundo y tercer periodo de la pandemia, observando mejores resultados y progresivos en cada distrito pasando al nivel bueno de cumplimiento en el tercer periodo, siendo el distrito de San Isidro con un nivel mayor de 95% y San Miguel con menor nivel de 90%, debido a que supervisores de calidad visitaron con mayor frecuencia el distrito de San Isidro pudiendo capacitar mejor a este distrito.

Los resultados de la verificación del check list del Protocolo de Manipulación de alimentos consolidado por Supervisor y por Distrito se realizó para el primer año de la pandemia a partir del segundo periodo de forma inopinada por personal capacitado, debiendo ellos mismos realizar la implementación de los Protocolos COVID-19 en el primer periodo. La distribución de las tiendas se realizó en 15 zonas para cubrir los 43 distritos, teniendo cada supervisor aproximadamente 25 tiendas a su cargo, para realizar las verificaciones pertinentes. En la Tabla 5, observamos el porcentaje de cumplimiento para estas 15 zonas, alcanzando la zona 3 de San Juan de Lurigancho un puntaje promedio de 95% ubicándolo en un nivel muy bueno de cumplimiento, debido al buen trabajo realizado por este supervisor y a la Zona 5 con los distritos de Ventanilla, Callao, Bellavista y Mi Perú con 87% en el nivel más bajo denominado en Proceso, debido a la alta rotación del personal en esta zona, los jóvenes, si bien son los más solicitados en este tipo de empresas, suponen un reto para éstas en términos de su vinculación afectiva y permanencia, ya que muchos de ellos solo buscan un trabajo temporal (Guevara-Bedoya & Fernández – Poveda, 2017).

Tabla 5: Resultado del protocolo de manipulación de alimentos por zonas y distritos para el segundo y tercer periodo

| Zonas y Distritos | Ago | Set | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr | Promedio |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|
| Zona 1: Santiago de surco – La Molina | 89% | 89% | 92% | 90% | 91% | 92% | 92% | 95% | 96% | 92% |
| Zona 2: Santiago de Surco - Villa Maria del Triunfo | 88% | 93% | 92% | 86% | 84% | 91% | 96% | 92% | 92% | 90% |
| Zona 3: San Juan de Lurigancho | 91% | 97% | 95% | 95% | 92% | 98% | 97% | 97% | 97% | 95% |
| Zona 4: Miraflores – Surquillo | 91% | 89% | 88% | 90% | 89% | 89% | 91% | 95% | 95% | 91% |
| Zona 5: Bellavista, Callao, Ventanilla, Mi Perú | 91% | 85% | 88% | 77% | 83% | 88% | 89% | 91% | 93% | 87% |
| Zona 6: Rímac – San Martín de Porres | 89% | 83% | 89% | 88% | 87% | 92% | 93% | 92% | 89% | 89% |
| Zona 7: Lima – Lince | 85% | 86% | 87% | 86% | 85% | 93% | 90% | 92% | 92% | 88% |
| Zona 8: Ate, Chaclacayo, El Agustino Chosica – Santa Anita | 89% | 92% | 92% | 93% | 93% | 95% | 96% | 95% | 95% | 93% |
| Zona 9: Barranco, Chorrillos, Lurín, San Bartolo, Punta hermosa | 93% | 93% | 93% | 94% | 93% | 95% | 97% | 94% | 94% | 94% |
| Zona 10: Independencia – Los olivos | 92% | 92% | 91% | 91% | 90% | 93% | 93% | 95% | 94% | 92% |
| Zona 11: Breña – San Miguel | 80% | 83% | 82% | 87% | 86% | 89% | 92% | 94% | 95% | 88% |
| Zona 12: San Juan de Miraflores – Villa el Salvador | 88% | 95% | 92% | 90% | 89% | 95% | 90% | 95% | 95% | 92% |
| Zona 13: Ancón, Carabaylo, Puente Piedra, Comas, Huaral, Huacho | 85% | 89% | 89% | 93% | 90% | 91% | 90% | 93% | 96% | 91% |
| Zona 14: San Isidro, La Victoria, San Borja, San Luis. | 86% | 89% | 91% | 93% | 87% | 93% | 94% | 94% | 95% | 91% |
| Zona 15: Pueblo libre, Magdalena, Jesús María | | | | | | | 90% | 85% | 94% | 90% |
| Promedio | 88% | 90% | 90% | 90% | 89% | 92% | 93% | 93% | 94% | |

En la Figura 31, observamos que el resultado promedio de los 43 distritos en el cumplimiento del Protocolo de prevención en Manipulación de Alimentos para el segundo y tercer periodo, mejora mes a mes pasando de 88% a un cumplimiento del 94%, encontrándose muy cerca a la meta.

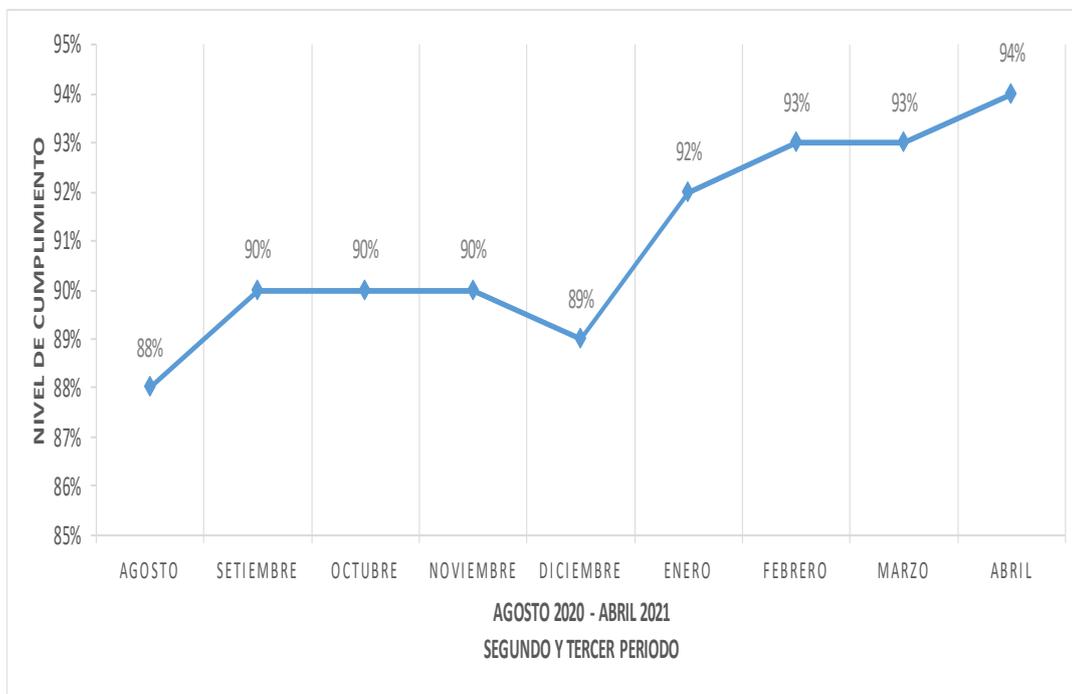


Figura 30: Resultado promedio de los 43 distritos del protocolo de prevención en manipulación de alimentos para el segundo y tercer periodo del año 2020

Por lo tanto, luego de un año de la pandemia, se puede confirmar que las medidas implementadas mencionadas anteriormente, contribuyeron a obtener resultados conforme se implementaron mejores mecanismos de control y supervisión en la manipulación de alimentos, ya que al mismo tiempo se debían cumplir los protocolos COVID-19 protegiendo la salud de los trabajadores, sin duda tarea difícil que le costó afrontar a la empresa y que conforme pasaron los meses las prácticas fueron mejor adoptadas por el personal, logrando al terminar el año llegar a un nivel de 94% de cumplimiento estando cerca a la meta de 95%, que con las medidas adoptadas en el último mes se observó que va bien encaminada la estrategia (Figura 32).

Y en la Figura 33, se muestra las verificaciones de ambos protocolos internos para el primer, segundo y tercer periodo, donde se observa resultados consistentes desde el inicio del año en el Protocolo COVID -19, terminando con 94% de cumplimiento en un nivel de BUENO; y para el caso del Protocolo de prevención en la Manipulación de Alimentos frente al COVID – 19, se observa una mejora en cada periodo llegando a resultados más consistentes en los últimos meses para terminar el año con un 94% de cumplimiento alcanzando un nivel de BUENO.

En consecuencia, a estos resultados se obtiene un 98% de cumplimiento en las notificaciones realizadas por las entidades fiscalizadoras de los municipios en las 871 inspecciones realizadas a lo largo del primer año de la pandemia (Figura 34), teniendo 17 observaciones las que fueron levantadas en su momento acompañadas de acciones correctivas que evitó su repetición como se observa en la Tabla 6.

4.4. MEJORAMIENTO CONTINUO

4.4.1. Evaluación de los resultados por criterios y zonas

Se evaluaron los resultados cada semana, para revisar los avances y no se esperó hasta fin de mes, detectando los incumplimientos por criterios, tanto en las observaciones críticas relacionadas a la inocuidad, en los requisitos de BPM relacionados a la prevención y en las medidas de control, para impulsar el cumplimiento. Luego de tener información a fin de mes se trabajan los KPI (Key Performance Indicator), indicadores claves de desempeño, para ser compartidos con los integrantes del equipo y con la gerencia general.

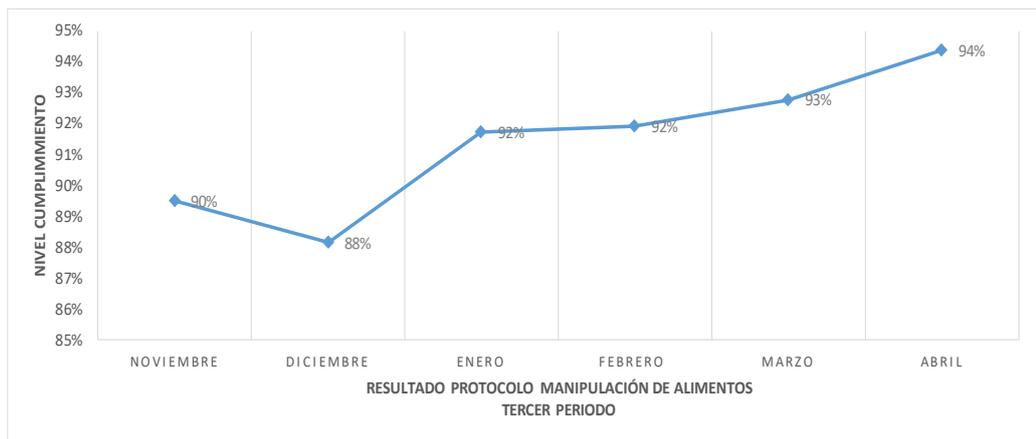
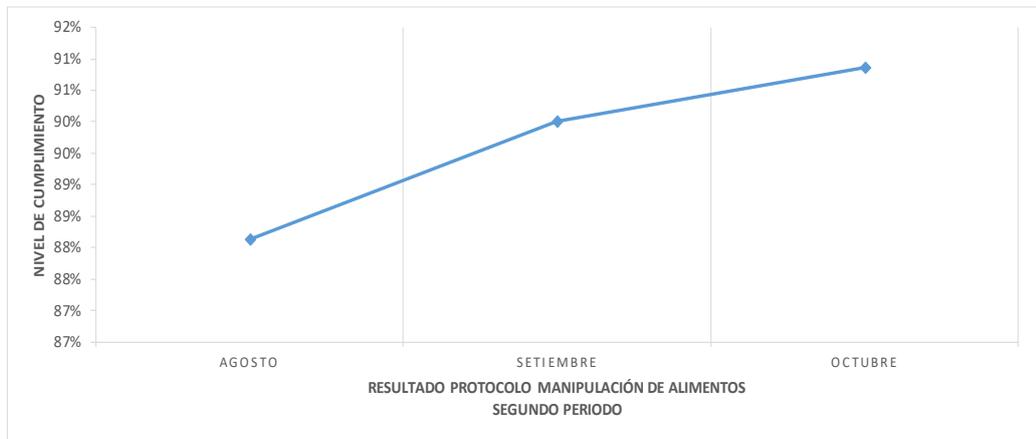
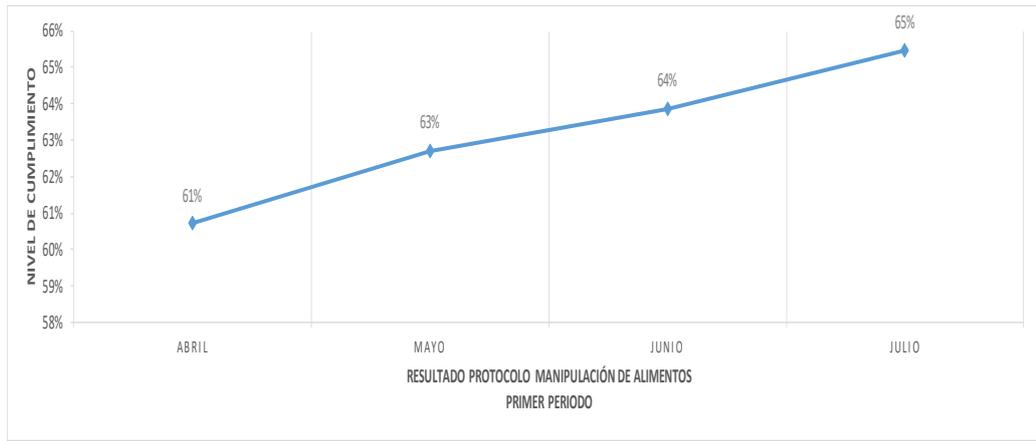


Figura 31: Cumplimiento protocolo de manipulación de alimentos en el primer año de la pandemia por COVID – 19 del año 2020

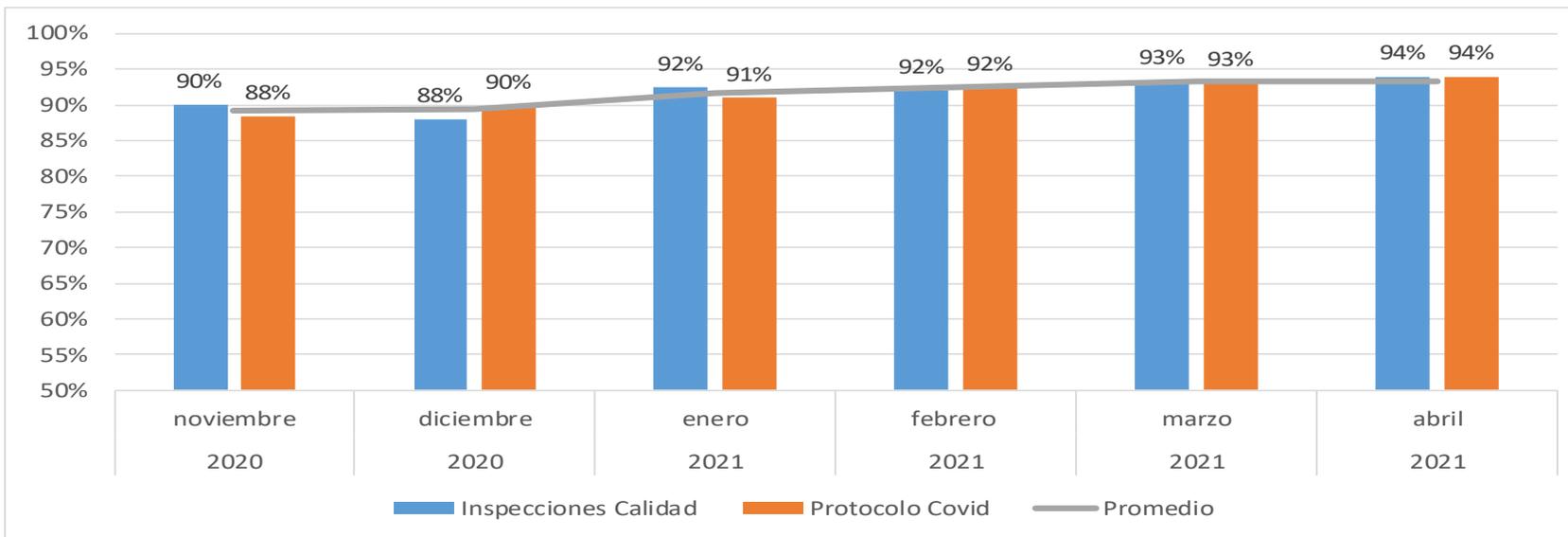
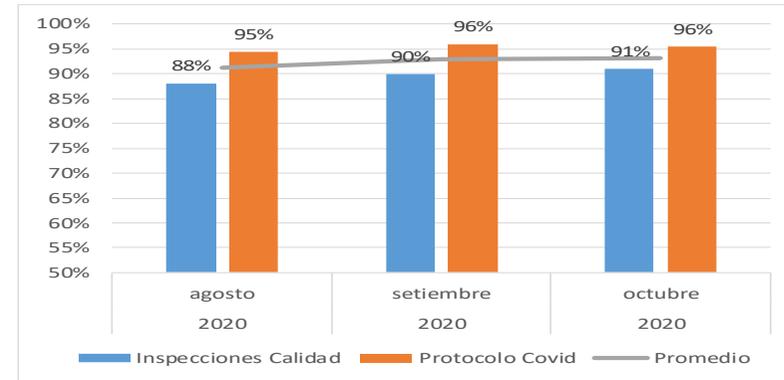
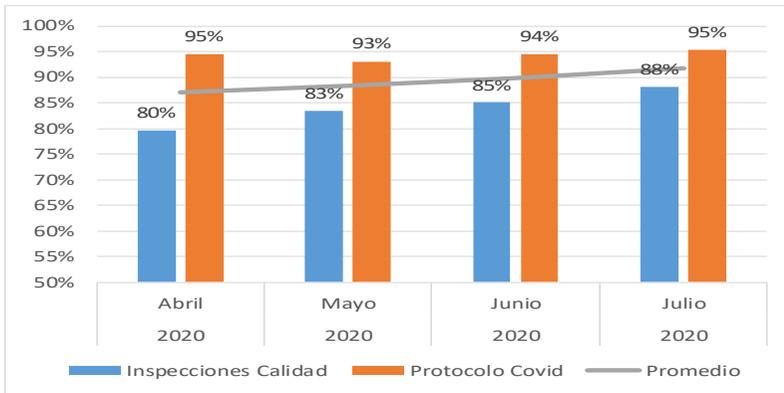


Figura 32: Cumplimiento protocolo COVID-19 y protocolo para la prevención en la manipulación de alimentos durante el primer año de la pandemia por COVID – 19 del año 2020

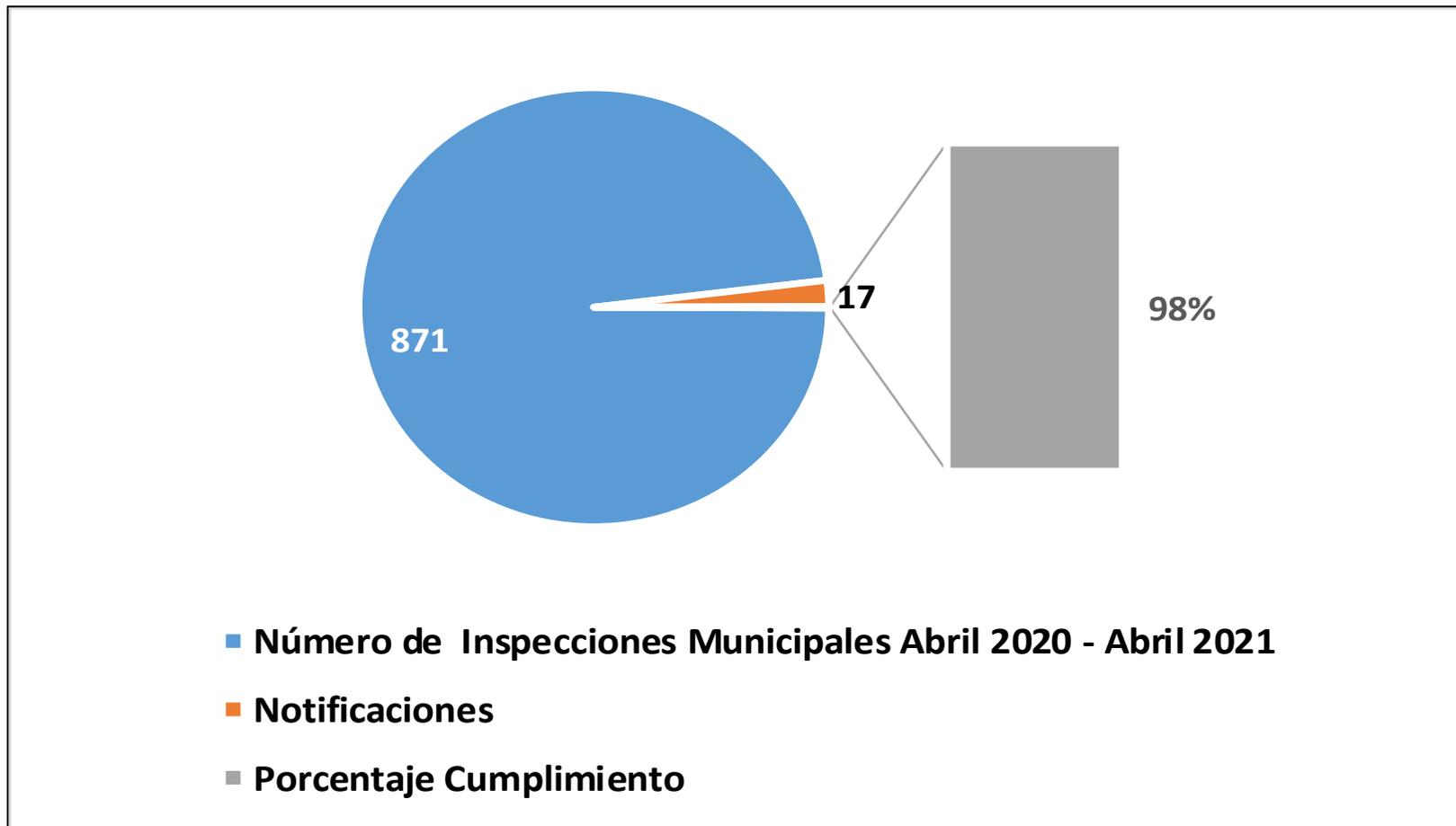


Figura 33: Nivel de cumplimiento en las Inspecciones realizadas por los municipios del año 2020

Tabla 6: Observaciones de los municipios y acciones correctivas

| Área Municipal | Mes | Observaciones | Protocolo | Acciones correctivas |
|-----------------------|------------|---|------------------|--|
| Fiscalización | Mayo | Falta de bandeja desinfección calzado | Protocolo COVID | Se implementaron pediluvios en todas las tiendas. |
| Fiscalización | Mayo | Cumplimiento de pruebas rápidas para colaboradores | Protocolo COVID | Se implementaron declaraciones juradas que las reemplaza |
| Fiscalización | Mayo | Cumplimiento de pruebas rápidas para colaboradores | Protocolo COVID | Se implementaron declaraciones juradas que las reemplaza |
| Fiscalización | Mayo | Cumplimiento de pruebas rápidas para colaboradores | Protocolo COVID | Se implementaron declaraciones juradas que las reemplaza |
| Sanidad | Junio | Moscas en tienda | Protocolo BPM | Se compraron atrapainsectos en 100 tiendas |
| Sanidad | Junio | Vencido/ permiso de ducto de humo / termómetro en puerta | Protocolo BPM | Se refuerza capacitación en 4 reglas de prevención |
| Fiscalización | Julio | Horno de pollo / locker en el baño | Protocolo COVID | Se realizó limpieza profunda de horno y se pintaron locker |
| Fiscalización | Julio | Control de temperatura al ingreso / no hay pediluvio | Protocolo COVID | Se implementó pediluvios y se refuerza protocolo en puerta |
| Fiscalización | Julio | Control de temperatura al ingreso / no hay pediluvio | Protocolo COVID | Se implementó pediluvios y se refuerza protocolo en puerta |
| Fiscalización | Julio | Punto de agua en el ingreso / termómetro digital | Protocolo COVID | Se implementó lavadero en puerta y termómetro |
| Fiscalización | Agosto | Termómetro laser al ingreso | Protocolo COVID | Se compran termómetro laser en todas las tiendas |
| Fiscalización | Agosto | Implementación de Lavamanos en tienda | Protocolo COVID | Se implementó lavadero en puerta |
| Fiscalización | Agosto | Implementación de Lavamanos en tienda | Protocolo COVID | Se implementó lavadero en puerta |
| Fiscalización | Agosto | Poco líquido en pediluvio | Protocolo COVID | Se refuerza protocolo en puerta |
| Fiscalización | Agosto | Falta de tacho de residuos solidos | Protocolo COVID | Se habilitan tachos para separar residuos |
| Fiscalización | Agosto | Falta de tacho de residuos solidos | Protocolo COVID | Se habilitan tachos para separar residuos |
| Fiscalización | Setiembre | Protocolo covid / Ficha sintomatología / Control de temperatura | Protocolo COVID | Se refuerza protocolo covid. |
| Sanidad | Octubre | Temperatura en almacén | Protocolo BPM | Se colocan extractores de aire |

En estos resultados mensuales se trabaja: cumplimiento del Protocolo COVID -19 y el cumplimiento de la aplicación del Protocolo de prevención para la Manipulación de Alimentos, por tienda, por distrito crítico, por zonas (15 zonas) y por el total de distritos, de acuerdo a la agrupación de los cuatro criterios explicados anteriormente, se consolidan los resultados en un informe en Excel y en una presentación en PowerPoint mostrando el avance y los refuerzos a trabajar, utilizando la escalada de calificación definida en la Figura 3 para una mejor gestión.

4.4.2. Reuniones para la comunicación de los resultados

Los resultados semanales se transmitieron en reunión con la operación para informar los avances y se formalizó por correo y WhatsApp. Los informes mensuales se concluyen a los 3 días de finalizado el mes y se exponen a la gerencia de operaciones en comité y a la gerencia general, donde se trabaja de forma articulada con las demás áreas como mantenimiento, operaciones, control de gastos y gerencia de asuntos regulatorios en busca de mejores resultados. Los primeros en conocer el resumen de los resultados son las personas de supervisión, para una actuación inmediata y priorizar las visitas en las tiendas que requieren soporte.

4.4.3. Realización de los planes de acción

Los planes de acción se trabajaron en base a los resultados anticipados que se obtenían semanalmente y en base a los resultados mensuales, para ello la gerencia de calidad capacitó in situ al personal de supervisión en sus visitas para evaluar la forma como ejecutaban las verificaciones, realizando ajustes para estandarizar los criterios de evaluación y reforzando algunos conocimientos. Se realizaron también capacitaciones de forma virtual con las zonas que salieron bajas en la calificación para tratar los temas que requerían mejorar. Estos planes de acción se trabajaron en conjunto donde en la mayoría de las propuestas de mejora salen de la misma persona de la operación, logrando potenciar sus habilidades, comprometiéndolos en el avance.

4.4.4. Seguimiento al levantamiento de incumplimientos

El seguimiento al levantamiento de las observaciones se realizó de forma remota a todas las

tiendas, enfocado al incumplimiento en las observaciones críticas en la manipulación de alimentos, y al incumplimiento del llenado de registros como el llenado de la temperatura corporal del colaborador, control en la recepción y control para evitar vencidos. La incorporación de personal de apoyo para realizar seguimiento al levantamiento en los planes de acción reflejó mejoras en el último mes.

4.4.5. Revisión por la Dirección para el mejoramiento continuo

Se llevaron a cabo todas las semanas reuniones con la gerencia de operaciones quien dio todo el soporte necesario para que la aplicación del Protocolo COVID – 19 y Protocolo de prevención para la Manipulación de Alimentos sean exitosos. Luego una vez al mes se participó en el comité de operaciones con la gerencia general para presentar los resultados y recibir feedback (retroalimentación) para continuar con la gestión en busca de conseguir los resultados esperados siendo la meta a alcanzar de 95% en la verificación del cumplimiento de los protocolos, es esta búsqueda que se detectaron oportunidades de mejora como:

- Adaptación expedita a los cambios que amenazaba la salud de los trabajadores y continuidad del negocio de las tiendas de conveniencia, siguiendo los lineamientos de MINSA (2020b) y las ordenanzas de cada municipalidad.
- Formación de equipo multidisciplinario que dio soporte a las tiendas, para atender requerimientos internos e interpretación de leyes y ordenanzas para atender los requerimientos externos para enfrentar la pandemia.
- Asignación del 25% del presupuesto para gastos de EPP y suministros relacionados a la pandemia como termómetros, pediluvios, pruebas rápidas, y 15% del presupuesto de mantenimiento para mecanismos de aislamiento en las tiendas como micas separadoras en counter, círculos en piso para distanciar al cliente, etc.
- Estandarización de la información a través de Protocolos COVID -19 en prevención, control y vigilancia.
- Estandarización del Protocolo para la Manipulación de Alimentos.

- Se complementa este Protocolo de Manipulación de Alimentos con: Protocolo de apertura de tiendas, Protocolo de Limpieza y desinfección, Protocolo de personal en puerta, Protocolo de Delivery, 10 Reglas de Oro de calidad y mecanismos para la prevención de productos vencidos.
- Ampliación de la verificación de los Protocolos COVID – 19 y Protocolo de Manipulación de Alimentos a 365 tiendas, 15 zonas y 43 distritos de manera mensual realizado por personal capacitado.
- Verificación del Protocolo COVID -19, mostró que se mantuvo todo el primer año con buen nivel entre 90 y 96% de cumplimiento.
- Verificación del Protocolo de Manipulación de alimentos, inicio con un puntaje de 80% de cumplimiento en un nivel que requiere mejora y termino en 94% de cumplimiento ubicándolo en un nivel de Bueno encaminado a llegar a la meta de 95%. Estando los distritos críticos en este nivel en el último mes de abril.
- Evaluación de las inspecciones externas realizadas por el área de fiscalización y sanidad de las municipalidades de los diferentes distritos de la ciudad de Lima Metropolitana, resultaron sin notificaciones en un 98% de los casos, lo que demuestra el cumplimiento de los Protocolos y la continuidad del negocio protegiendo la salud de nuestros trabajadores.

4.4.6. Aplicación de las competencias profesionales

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional se encuentra enmarcado dentro de las actividades realizadas por el Bachiller en Ciencias – Industrias Alimentarias en la empresa TO GO, desempeñando el cargo de Gerente de Calidad. La carrera de Industrias Alimentarias permite desarrollar la gestión de seguridad alimentaria, liderando la inocuidad alimentaria de la empresa.

Al establecer, implementar y verificar el cumplimiento del Manual de BPM, el Programa de limpieza y desinfección y el Programa de homologación a proveedores de la empresa, estas

funciones se desempeñaron apropiadamente ya que se ponen en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de estudio, tal como se muestra en la Tabla 7.

Los cursos de la facultad de Industrias Alimentarias que sirvieron como base fueron, Tecnología de Alimentos I, para entender el comportamiento final de un producto luego de pasar por varias etapas de transformación, almacenamiento y así entender mejor los riesgos, peligros al que está expuesto y las medidas de control que requiere para terminar en un producto comercializable que garantice calidad e inocuidad. Los cursos de microbiología de alimentos me ayudaron a interpretar los resultados de los análisis de los ensayos microbiológicos en las diferentes pruebas que se realizaron, tal como se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7: Cursos y conocimientos adquiridos y aplicados en el desempeño laboral

| Cursos | Conocimientos adquiridos puesto en práctica |
|------------------------------------|---|
| Tecnología de Alimentos I | Conservación y procesamiento de alimentos |
| Microbiología de Alimentos | Interpretación de los resultados de los ensayos microbiológicos |
| Control de Calidad de Alimentos | Control de procesos |
| Gestión de la Calidad de Alimentos | Normas alimentarias nacionales e internacionales |

Asimismo, en el presente Trabajo de Suficiencia Profesional se puso en práctica el control de calidad de los procesos, aplicando conocimientos específicos para el control de calidad del protocolo COVID – 19 para la manipulación de alimentos en tiendas de conveniencia TO GO, considerando las Normas Alimentarias Nacionales e Internacionales que guardan relación con las asignaturas mostradas en la Tabla 8.

Tabla 8: Cursos y conocimientos adquiridos y aplicados en el protocolo (Covid - 19) para manipulación de alimentos en tiendas de conveniencia durante la pandemia

| Cursos | Conocimientos adquiridos puesto en practica |
|------------------------------------|--|
| Tecnología de alimentos I | Conservación y procesamiento de alimentos |
| Control de Calidad de alimentos | Control de procesos |
| Gestión de la calidad de alimentos | Normas alimentarias nacionales e internacionales |

Finalmente, el desarrollo de capacidades y competencias durante la carrera, tales como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, empatía y responsabilidad en el trabajo, entre otros, permitió un correcto desenvolvimiento del bachiller en el centro laboral, así como en la ejecución exitosa de las labores y actividades encomendadas.

V. CONCLUSIONES

1. Se elaboraron los Protocolos COVID - 19 de Re Apertura de tienda, Protocolo de Limpieza y Desinfección, Protocolo de personal en puerta, Protocolo de Atención a Proveedores y visitas, Protocolo de Entrega a Domicilio, Protocolo Sanitario de Prevención ante el COVID - 19 y Protocolo de Actuación frente al COVID - 19, en base a los lineamientos del MINSA (2020b), INACAL (2020a), PRODUCE (2020) y MINSA (2020e) con el fin de mantener la actividad económica de la empresa protegiendo la salud de los trabajadores, visitas y clientes.
2. Se adaptó el Manual de BPM de la empresa al Protocolo de Medidas Preventivas en la Manipulación de Alimentos frente al COVID – 19 en base al Protocolo Sanitario de Operación PRODUCE (2020) y la Guía Técnica para Restaurantes y Servicios Afines MINSA (2020e), alineándose la empresa a las directivas gubernamentales para la entrega de alimentos inocuos.
3. Se verificó el nivel de cumplimiento de los Protocolos, a través de las inspecciones inopinadas cubriendo el 100% de tiendas mensualmente con personal capacitado lográndose, el primer año de la pandemia, un 94% de cumplimiento que es un calificativo de BUENO.
4. Se revisaron y evaluaron los resultados de la aplicación de los protocolos con la alta dirección, realizando seguimiento a los planes de acción y detectando oportunidades para la mejora continua en 365 locales distribuidos en 43 distritos, donde se logró la continuidad del negocio protegiendo la salud de los trabajadores ante el COVID-19.

VI. RECOMENDACIONES

- Ampliar la verificación al Protocolo de Delivery para conocer el nivel de cumplimiento y detectar las oportunidades de mejora en esta actividad.
- Continuar con la verificación y la mejora continua para el segundo año de la pandemia para llegar a la calificación de MUY BUENO (puntaje superior a 95%).
- Revisar y actualizar el Protocolo de prevención en Manipulación de Alimentos cada vez que exista algún cambio en la información que declara el gobierno o la entidad municipal o al menos una vez al año.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, M. (2018). Inspecciones Inopinadas de las condiciones de cumplimiento de las BPM en el manejo de abarrotes en tiendas de supermercados. Facultad de Industrias Alimentarias. Universidad Nacional Agraria la Molina, Lima Perú.
- Barrientos-Felipa, P. (2019). El concepto de tiendas de conveniencia en Perú. *Equidad & Desarrollo*. 1(34): 157–179. <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss34.8>.
- Botero-Rodríguez, F.; Franco, Ó.H. & Gómez-Restrepo, C. (2020). Glosario para una pandemia: el ABC de los conceptos sobre el coronavirus. *Biomédica*. 40 (Supl.2): 16-26. <https://doi.org/10.7705/biomedica.5605>.
- Código de Alimentación (CODEX). 1993. Código de prácticas de higiene para los alimentos precocinados y cocinados utilizados en los servicios de comidas para colectividades. La Comisión del Codex Alimentarius (p.3).
- Código de Alimentación (CODEX). 2011. Principios generales de higiene de los alimentos. La Comisión del Codex Alimentarius (p. 5, 12, 15). Recuperado de http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/es/?lnk=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252Fstandards%252FCXC%2B1-1969%252FCXC_001s.pdf.
- Guevara-Bedoya & Fernández-Poveda, (2017). ¿Es la edad un factor diferenciador?: una revisión. *Interam. Psicol. Ocup.* Volumen. 34 (No. 2): 108-119. Medellín, Colombia. <https://doi.org/10.21772/ripo.v34n2a04>.
- Instituto Nacional de Calidad (INACAL). 2020 a. Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies. 1ª Edición. Dirección de Normalización. (p.6).

Instituto Nacional de Calidad (INACAL). 2020 b. Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies. 1ª Edición. Dirección de Normalización. (p.6).

Instituto Nacional de Calidad (INACAL). 2020 c. Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies. 1ª Edición. Dirección de Normalización. (p.18).

Instituto Nacional de Calidad (INACAL). 2020 d. Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies. 1ª Edición. Dirección de Normalización. (p.6).

Kotler, P. & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Pearson Educación. Decimocuarta edición: (p. 449). México.

MINSA (Ministerio de Salud). 2020a. Decreto Supremo 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. DS N° 008-2020-SA. Presidencia del Consejo de Ministros. Diario oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 11 marzo 2020. (p. 7).

MINSA (Ministerio de Salud). 2020b. Resolución Ministerial N°972. Anexo Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS CoV-2. Ministra de Salud. Diario oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 29 noviembre 2020. (p. 1 – 31).

MINSA (Ministerio de Salud). 2020c. Resolución Ministerial N°448. Anexo Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS CoV-2. Ministra de Salud. Diario oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 10 julio 2020. (p. 1 – 28).

MINSA (Ministerio de Salud). 2020d. Resolución Ministerial N°239. Anexo Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS CoV-2. Ministra de Salud. Diario

oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 29 abril 2020. (p. 1 – 21).

MINSA (Ministerio de Salud). 1998a. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas Decreto Supremo N° 007-98-SA Presidencia de Consejo de Ministros. (p. 45).

MINSA (Ministerio de Salud). 1998b. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas Decreto Supremo N° 007-98-SA Presidencia de Consejo de Ministros. (p. 46).

MINSA (Ministerio de Salud).1998c. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas Decreto Supremo N° 007-98-SA Presidencia de Consejo de Ministros. (p. 47).

MINSA (Ministerio de Salud). 2005a Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines. Resolución Ministerial N° 363. DIGESA. (p.292754).

MINSA (Ministerio de Salud). 2005b Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines. Resolución Ministerial N° 363. DIGESA. (p.292754).

MINSA (Ministerio de Salud). 2003a. Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Mercados de Abasto. Resolución Ministerial N°282. (p.246769).

MINSA (Ministerio de Salud). 2003b. Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Mercados de Abasto. Resolución Ministerial N°282. (p.246769).

MINSA (Ministerio de Salud). 2002. Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Autoservicios de Alimentos y Bebidas. Resolución Ministerial N° 1653. (p. 2435202).

MINSA (Ministerio de Salud). 2020e. Guía Técnica para Restaurantes y Servicios Afines con Modalidad de Servicio a Domicilio y ANEXO. Resolución Ministerial N° 250. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 03 mayo 2020.

Morera, F. (2017). Aproximación de la Infografía como comunicación efectiva produce una comunicación efectiva. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma de Barcelona, España.

Municipalidad de Ate. Ordenanza que dicta medidas complementarias de distanciamiento social para prevenir el contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19) en la jurisdicción del distrito de Ate. ORDENANZA MUNICIPAL N° 0529-MDA. Diario oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA - Editora Perú 07 mayo 2020. (p. 1 – 28).

Municipalidad de Barranco. Aprueban medidas de prevención en salud y seguridad destinadas a prevenir el contagio y propagación del COVID-19 durante la comercialización de bienes y la prestación de servicios esenciales durante el Estado de Emergencia Sanitaria ORDENANZA MUNICIPAL N° 545-2020-MDB. Diario oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 12 junio 2020. (p. 61– 62).

Municipalidad Callao. Ordenanza que dicta medidas complementarias para prevenir el contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19) ORDENANZA MUNICIPAL N° 004-2020. Diario oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 02 abril 2020. (p. 24 - 31).

Municipalidad Chorrillos. Regulan acciones de fiscalización y control en diversos establecimientos y en labores de ejecución de obras de construcción, para prevenir la propagación del COVID-19, durante el Estado de Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional ORDENANZA MUNICIPAL N° 395-2020/MDCH. El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 02 abril 2020. (p. 38 - 42).

Municipalidad Provincial de Huaral. Ordenanza que promueve los Lineamientos de Prevención Sanitaria frente al COVID19 en mercados públicos privados, supermercados, hipermercados y afines que comercializan productos de primera necesidad en la provincia de Huaura-Huacho ORDENANZA MUNICIPAL N° 007-

2020-MPHH Huacho mayo 2020. Recuperado de <http://www.munihuacho.gob.pe/portal/index.php/ordenanzas/7665--3079?path=>

Municipalidad de Jesús María. Ordenanza que adecua la Ordenanza N° 609 que establece disposiciones con el objeto de prevenir, mitigar y evitar la propagación del COVID-19 en el distrito de Jesús María ORDENANZA MUNICIPAL N° 610-MDJM El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 20 mayo 2020. (p. 78 - 80).

Municipalidad Metropolitana de Lima. Aprueban Ordenanza que establece obligaciones a las actividades económicas y/o de servicios en el marco de la Emergencia Sanitaria y Estado de Emergencia Nacional ORDENANZA N° 2260 El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 07 julio 2020. (p. 36 - 40).

Municipalidad de Miraflores. Medidas de Bioseguridad y Control para prevenir el COVID-19 en los establecimientos públicos y privados en el distrito de Miraflores tales como, locales comerciales, industriales y de servicios. ORDENANZA MUNICIPAL N° 540/MM. Diario Oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA - Editora Perú 26 abril 2020. (p. 35 – 45).

Municipalidad de Pueblo Libre. Establecen disposiciones de competencia municipal orientadas a garantizar el abastecimiento y expendio de alimentos en mercados, supermercados, bodegas y centros de abastos, durante el Estado de la Emergencia Nacional DECRETO DE ALCALDÍA N° 006-2020-MPL. Diario Oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA - Editora Perú 26 marzo 2020. (p. 14 – 15).

Municipalidad Los Olivos. Establecen disposiciones orientadas a garantizar la seguridad sanitaria en el abastecimiento y expendio de alimentos en mercados, supermercados, mercados mayoristas, bodegas y centros de abastos, durante el Estado de Emergencia Nacional DECRETO DE ALCALDÍA N° 007-2020 El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 27 marzo 2020 (p. 19 - 20).

Municipalidad de Lurín. Ordenanza que regula el cumplimiento de las medidas preventivas de seguridad y salud frente al COVID-19 en el distrito de Lurín ORDENANZA MUNICIPAL N° 397-2020/ML El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 31 julio 2020. (p. 104 - 109).

Municipalidad de Magdalena Ordenanza que modifica la Ordenanza N° 087-2020-MDMM, Ordenanza que aprueba medidas de prevención y control para evitar la propagación del COVID - 19 en el distrito de Magdalena del Mar ORDENANZA N° 095-2020-MDMM Magdalena del Mar, El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 17 de junio 2020. (p. 39-45).

Municipalidad de Puente Piedra. Aprueban las “Medidas de Bioseguridad y Control para prevenir el COVID-19 en los establecimientos públicos y privados de usos comerciales, industriales y de servicios del distrito de Puente Piedra” ORDENANZA N° 377-MDPP Puente Piedra, Magdalena del Mar, El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 12 de mayo de 2020. (p. 36).

Municipalidad de San Borja. Ordenanza que establece disposiciones complementarias para el funcionamiento de locales comerciales frente a las graves circunstancias que afectan la vida a consecuencia del nuevo Coronavirus ORDENANZA N° 645-MSB San Borja, El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 7 de mayo del 2020. (p. 23-27).

Municipalidad de San Isidro. Ordenanza que aprueba las medidas de prevención y control para evitar la propagación del COVID-19 en el marco de la reactivación económica en el distrito de San Isidro ORDENANZA N° 520-MSI El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 44-51).

Municipalidad de San Miguel. Modifican la Ordenanza 407/MDSM, que dictó medidas complementarias para prevenir el contagio y propagación del COVID-19 dentro del ámbito de la jurisdicción de la Municipalidad ORDENANZA N° 409/MDSM San Miguel, 22 de mayo de 2020 El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 70 72).

Municipalidad de San Juan de Miraflores. Aprueban medidas de protección y bioseguridad en establecimientos públicos y privados del distrito ORDENANZA N° 430/MDSJM San Juan de Miraflores, 15 de mayo de 2020 2020 El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 55-59).

Municipalidad de Aprueban “Medidas de Bioseguridad y Control Sanitario para prevenir el COVID-19 en los establecimientos públicos y privados en el distrito de San Martín de Porres tales como, mercados, locales comerciales, industriales y de servicios” y dictan diversas disposiciones ORDENANZA N° 497-MDSMP San Martín de Porres, 6 de mayo del 2020 Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 27-40).

Municipalidad de Santiago de Surco. Ordenanza que establece medidas de prevención y control contra el COVID-19 para establecimientos comerciales y personas que concurran a éstos, dentro del distrito e incorpora códigos de infracción al cuadro de infracciones y sanciones administrativas de la municipalidad ORDENANZA N° 620-MSS. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 68-77).

Municipalidad de Surquillo. Ordenanza que establece medidas en materia de bioseguridad para la prevención y mitigación del COVID-19 en diversos establecimientos e incorpora sanciones al Reglamento de Aplicación de Sanciones Administrativas ORDENANZA N° 459-MDS Surquillo, 27 de junio de 2020. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 54-58).

Municipalidad de Ventanilla. Ordenanza que establece la exigencia en las personas jurídicas, para que de manera obligatoria instauren medidas de bioseguridad para las personas que ingresen a sus establecimientos ORDENANZA N°007-2020/MDV Ventanilla, 29 de abril de 2020. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 49-52).

Municipalidad de Villa El Salvador. Establecen medidas para la prevención y control del COVID - 19 en el distrito ORDENANZA N° 427-MVES Villa El Salvador, 15 de abril del 2020. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 36-39).

Municipalidad de Villa María del Triunfo. Ordenanza que aprueba medidas de protección en estado de emergencia sanitaria o cuarentena, a nivel nacional y distrital ORDENANZA N° 295-MVMT Villa María del Triunfo, 24 de abril de 2020. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 39-41).

PRODUCE (Ministerio de la Producción), 2020. Protocolo Sanitario de Operación ante el COVID-19 del Sector Producción para el inicio gradual e incremental de actividades, de la Fase 1 de la “Reanudación de Actividades”, en materia de servicio de entrega a domicilio (delivery) por terceros para las actividades: i) “Restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio y/o recojo en local”, y ii) “Comercio electrónico de bienes para el hogar y afines”, que como anexo forma parte de la presente Resolución Ministerial y ANEXO. Resolución Ministerial N° 00163. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 08 mayo 2020.

Mojica-Crespo, R. & Morales-Crespo, M.M. (2020). Pandemia COVID-19, la nueva emergencia sanitaria de preocupación internacional: una revisión. *Medicina de Familia*. SEMERGEN. Volumen 46. Supplement 1: 65-77. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2020.05.010>.

OMS (Organización Mundial de la Salud). (2020). Brote de enfermedad por Coronavirus. Información básica sobre la COVID – OMS19. Sitio web mundial. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>.

OMS (Organización Mundial de la Salud). 2005. Directrices de la OMS sobre higiene de las manos en la atención sanitaria, unas manos limpias son más seguras. (p 15) Suiza. Recuperado de https://www.who.int/patientsafety/information_centre/Spanish_HH_Guidelines.pdf.

OMS (Organización Mundial de la Salud). 2005. Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos Suiza. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43634/9789243594637_spa.pdf.

Sánchez, J. (2006). Fundamentos de trabajo en equipo para equipos de trabajo. Vicedecano de la Facultad de Ciencias del Trabajo Universidad de Cádiz primera

edición en español: (p 26). España. <http://www.mcgraw-hill.es> universidad@mcgraw-hill.com.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: CHECK LIST INSPECCIÓN PROTOCOLO COVID – 19. PRIMER PERIODO

| CHECK LIST INSPECCIÓN PROTOCOLO COVID-19 (PRIMER PERIODO) | | |
|---|-----------------------|------------------|
| TIENDA: | ADMINISTRADOR: | FECHA: |
| | CUMPLE | NO CUMPLE |
| 1. Uso de proteccion y salud del colaborador | | |
| a. Usa mascarilla adecuadamente | | |
| b. Usa guantes de vinilo azules para manipular productos empacados y usa guantes desechables para manipular directamente los alimentos. | | |
| c. Algun colaborador presenta síntomas, tos, fiebre o dificultad para respirar | | |
| d. Se encuentra con uniforme completo | | |
| e. Persona con higiene, sin barba, uñas cortas, sin aretes, pulseras, etc | | |
| f. Se lavan las manos por 20 seg cada vez que sea necesario | | |
| g. No se tiene contacto fisico con los compañeros | | |
| 2. Medidas con los Clientes | | |
| a. Se respeta el aforo de 4 clientes en tienda | | |
| b. Se respeta la distancia de 1.5 mt entre clientes en la cola | | |
| c. Se cuenta con alcohol gel a disposicion del cliente | | |
| d. No se tiene contacto fisico con cliente, la tarjeta, el dinero y boleta se dejan en el counter. | | |
| 3. Importante para re apertura | | |
| a. Se acopió y retiro la basura | | |
| b. Se revisaron areas y se encuentran libres de plaga | | |
| c. De encontrarse plagas la tienda ya se encuentra monitoreada por el proveedor | | |
| d. Se cuenta al menos con jabon para manos, alcohol gel, limpia todo (multifacil) y lejia en botella rotulada | | |
| e. La tienda se encuentra limpia y se realizo la desinfeccion segun Instruccion enviada. | | |
| f. Se desinfecta con frecuencia pisos de venta y manijas (cada 2 horas) , zona de apoyo de cliente y POS (cada hora) | | |
| g. Despues de atender proveedor se desinfecta pisos y se lava manos | | |
| h. Se cambian abarrotes a gondola mas cercana a la puerta | | |
| i. Se revisaron todas las fechas de vencimiento, se retiraron los vencidos y se lleva el formato de seguimiento a vencidos. | | |
| j. Se baja la reja o cierra puerta a las 4:00pm y se atende por ventanilla hasta las 5:00pm | | |
| k. La venta de comida es solo para llevar | | |
| Puntaje | | |

ANEXO 2: CHECK LIST INSPECCIÓN PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID - 19. PRIMER PERIODO

| CHECK LIST INSPECCIÓN PROTOCOLO PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS (PRIMER PERIODO) | | |
|--|----------------|------------------|
| TIENDA: | ADMINISTRADOR: | FECHA: |
| | | CUMPLE |
| | | NO CUMPLE |
| 1. Observaciones Críticas en Inocuidad | | |
| a. No cuentan con productos vencidos | | |
| b. Producto con fecha de vencimiento | | |
| c. Personal usa gel luego de cobrar y antes de atender comida | | |
| d. Personal toma medidas cuando equipos de frio no funciona y maneja bien la dotacion | | |
| e. Los colaboradores que manipulan comidas sin sintomas de enfermedad estomacal o fuerte gripe | | |
| f. No tocan productos con la mano: usan Pinzas/ guantes | | |
| g. Se toman medidas inmediatas en caso de haber roedor en tienda | | |
| 2. BPM | | |
| a. Personal afeitado, uñas cortas y limpias | | |
| b. Personal con Higiene | | |
| c. Usa correctamente la toca | | |
| d. Uniforme completo | | |
| e. No usan joyas, reloj, anillos, ni pitas solo aretes en caja | | |
| f. Personal se lava las manos luego de actividades sucias o antes de habilitar comida | | |
| g. Guantes de pollo brasa se limpian por fuera y cuelgan | | |
| h. Carnet de Sanidad vigente | | |
| i. Cuentan con jabon bactericida, alcohol gel y papel toalla en counter | | |
| j. No lavan lechuga y tomate ni remojan en agua. Se entregan en buen estado | | |
| k. Residuos solidos , tachos limpios con bolsa y tapa | | |
| l. No se observa contaminación cruzada en alimentos | | |
| m. Mantienen protegidos los empaques/ envases de alimentos | | |
| n. Productos elaborados no estan al ambiente | | |
| ñ. Rotulación adecuada de bandejas /separacion con removedor de haber 2 lotes | | |
| o. Rotulación adecuada de salsas con FV hasta 3 días max | | |
| q. Rotulación con 5 días Zumo de limón en chisguetero | | |
| r. Rotación adecuada en góndola y en general. | | |
| s. No se colocan productos en piso para llenar góndolas | | |
| t. No tapan las salidas de aire de las vitrinas y visicooler de comidas | | |
| u. Cajonería de counter en orden que evite acumular plagas | | |
| v. Señalización y separacion de productos para devolucion o merma. | | |
| w. Rotación de productos en almacén | | |

| | | |
|---|--|--|
| 3. Limpieza y Orden | | |
| a. Fachada limpia | | |
| b. Tienda limpia, ordenada e iluminada | | |
| c. Area de preparacion de alimentos limpia y ordenada | | |
| d. Barra de Café/ otras barras limpias y ordenadas | | |
| e. Vitrinas de comidas limpias | | |
| f. Visicooler de bebidas limpios | | |
| g. Utensilios limpios | | |
| h. Hornos/ Freidoras limpias | | |
| i. Muebleria y gondolas limpias | | |
| j. Paños, trapeadores limpios | | |
| k. Implementos de limpieza en su lugar | | |
| l. Ventiladores o ductos sin polvo | | |
| m. Almacen limpio, debajo de andamios , parihuelas y ordenado | | |
| n. Visicooler de comida limpio | | |
| ñ. Rotulación adecuada de bandejas /separacion con removedor de haber 2 lotes | | |
| o. Suficiente iluminación en almacén | | |
| p. Cuentan con medidas que impiden el acceso de roedores | | |
| 4. Requisitos para la operación | | |
| a. Calidad sanitaria de agua y cañerías en buen estado. | | |
| b. Termómetros operativos | | |
| c. Desagues y trampas de grasa operativos sin desbordes | | |
| 5. Requisitos | | |
| a. Sin plagas | | |
| b. No cuentan con restos de alimentos que atraigan plagas | | |
| c. Se realiza Fumigación. Cuentan con Certificado | | |
| d. Productos químicos suficientes y almacenados en orden | | |
| e. Conocen uso de productos quimicos | | |
| f. Pulverizadores de quimicos con rotulo | | |
| g. Usan los pulverizadores de productos de limpieza de acuerdo a su contenido | | |
| h. Cuentan con cartel que prohíbe ingreso de animales a tienda | | |
| 6. Equipos operativos | | |
| a. Vitrina cerrada (0 - 5°C) | | |
| b. Vitrina vertical abierta (0 - 7°C) | | |
| c. Visicoler (0 - 5°C) | | |
| d. Friobar (0 - 5°C) | | |
| e. Exhibidora pollo (60°C) | | |
| f. Congelador <-18°C | | |
| g. Equipos bebidas calientes (60°C) | | |
| h. Cortinas de aire operativas | | |
| i. Funcionan aires acondicionados | | |
| j. Ventilacion adecuada en tienda | | |
| k. Equipos o piezas sin oxido | | |
| 7. Baños | | |
| a. Funcionamiento adecuado | | |
| b. Limpio y ordenado | | |
| c. Cuentan con jabon, papel y tacho | | |
| d. No almacenan alimentos, envases ni papel de manos. | | |
| 8. Control y llenado de Registros | | |
| a. En la Recepción | | |
| b. En las Vitrinas | | |
| c. Revision de Fechas de Vencimiento | | |
| d. Conoce Formato de Reclamo para productos no conformes. | | |
| Puntaje | | |

ANEXO 3: CHECK LIST INSPECCIÓN PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID - 19. SEGUNDO PERIODO

| CHECK LIST INSPECCIÓN PROTOCOLO COVID - 19 Y PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS (SEGUNDO PERIODO) | | |
|---|-----------------------|------------------|
| TIENDA: | ADMINISTRADOR: | FECHA: |
| | CUMPLE | NO CUMPLE |
| 1. Protocolo Covid -19 | | |
| a. Cumplimiento del Protocolo Covid | | |
| b. Se llena formato de temperatura del colaborador | | |
| 2. Protocolo en la prevención de la Manipulación de Alimentos | | |
| 2.1 Observaciones Críticas en Inocuidad | | |
| a. No se encuentran vencidos | | |
| b. Productos que necesitan refrigeración están dentro de coolers | | |
| c. Carnet de Sanidad | | |
| d. Personal toma medidas cuando observa evidencia de plaga | | |
| 2 BPM | | |
| a. Rotulado y PEPS: Correcta exhibición de cremas y productos en bandejas | | |
| b. Contaminación Cruzada | | |
| c. Correcto cumplimiento de merma diaria y protegida | | |
| d. Higiene con alimentos | | |
| 3. Limpieza y Orden | | |
| a. Correcta ubicación de implementos de limpieza y en buen estado | | |
| b. Orden y limpieza dentro y exterior de vitrinas y visicooler | | |
| c. Orden y limpieza en piso venta y almacén | | |
| d. Equipos limpios | | |
| e. Limpieza y orden en cooler de almacén | | |
| f. Revisar carga y orden de los productos en el almacén | | |
| 4. Control y llenado de Registros | | |
| a. Control en recepción | | |
| b. Control de vencidos | | |
| c. Control de temperatura de equipos | | |
| d. Control higiene del colaborador | | |
| Puntaje | | |

ANEXO 4: CHECK LIST INSPECCIÓN PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID - 19. TERCER PERIODO

| CHECK LIST INSPECCIÓN PROTOCOLO COVID - 19 Y PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS (TERCER PERIODO) | | |
|---|-----------------------|------------------|
| TIENDA: | ADMINISTRADOR: | FECHA: |
| | | CUMPLE |
| | | NO CUMPLE |
| 1. Protocolo Covid -19 | | |
| a. Afiche informativo publicado | | |
| b. Certificado pruebas rápidas | | |
| c. Declaración jurada: Sintomatología del colaborador | | |
| d. Protocolos impresos | | |
| e. Toma de temperatura a clientes | | |
| f. Entregan alcohol gel y termómetro disponible al ingreso | | |
| g. Pediluvio con solución desinfectante | | |
| h. Formato de temperatura colaborador | | |
| 2. Protocolo en la prevención de la Maipulación de Alimentos | | |
| 2.1 Observaciones Críticas en Inocuidad | | |
| a. Revisar vencidos en sala (muestra pan:5, snack:5, galleta:8, chocolate:8, gaseosa:4; yougurt:3). | | |
| b. Revisar que todos los productos que necesiten refrigeración estén dentro de coolers (yogurt, comidas, etc) | | |
| c. Revisar que vitrina de pollo este en entre entre 70 y 80°C, cuando se exhiban pollos | | |
| d. Deben funcionar todos los equipos en tienda | | |
| e. Cuentan con carnet de sanidad vigente | | |
| f. Personal toma medidas cuando observa plaga. | | |
| g. Certificado de desinsectación, desratización y desinfección vigente | | |
| 2.2 BPM | | |
| 2.2.1 Rotulado y PEPS: | | |
| a. Correcta exhibición y rotación de cremas, rotulado con fecha de vencimiento | | |
| b. Correcta exhibición y rotación de productos en gondolas y en vitrinas de comidas, de haber 2 lotes, separar con removedor y colocar 2 fechas | | |
| 2.2.2 Contaminación Cruzada: | | |
| a. Validar mercadería sin contacto con el suelo (parihuela). | | |
| b. Separar empaques de lechuga, tomate, otros de las jabas de pollo crudo | | |
| 2.2.3 Merma protegida | | |
| Validar zona de vencidos, protegida y rotulada | | |
| 2.2.4 Higiene con alimentos | | |
| a. Personal presenta higiene (uñas cortas , limpias y damas sin esmalte, caballeros sin barba o bigote) y uniforme limpio | | |
| b. Personal se lava las manos luego de actividades sucias y/o aplica alcohol gel antes de manipular alimento | | |
| c. Usan pinzas o guantes desechables al tener contacto con la comida | | |
| d. Los empaques con alimentos permanecen bien cerrados | | |

| 3. Limpieza y Orden | | |
|--|--|--|
| a. Fachada sin residuos gruesos y ventana de despacho limpia | | |
| b. Limpieza y orden en la zona caliente | | |
| c. limpieza y orden en el área de preparación de comidas (piso, mesa, utensilios limpios y en buen estado: pinzas, cuchillos, tabla y tapers). | | |
| d. Orden y limpieza de almacén, pisos limpios y sin residuos, no mercadería en el piso. | | |
| e. Tachos limpios con bolsa y tapa, sin derrames y suficientes. | | |
| f. Orden y limpieza dentro y exterior de vitrinas | | |
| g. Pediluvio con solución y trapeador en buenas condiciones | | |
| h. Hornos/ Freidoras limpias | | |
| i. Correcta ubicación de implementos de limpieza, trapeadores y trapos listos para usar | | |
| j. Productos químicos de limpieza y desinfección suficientes y es sus aplicadores con rotulo | | |
| k. Personal conoce el uso de productos de limpieza según cartilla | | |
| l. Revisar carga y orden de los productos en el almacen | | |
| 4. Control y llenado de Registros | | |
| a. Control en recepción | | |
| b. Control en la prevención de vencidos | | |
| c. Control de temperatura de equipos | | |
| d. Controlan higiene, salud del colaborador y registran | | |
| e. Conoce tiempos de retiro de productos por vencimiento | | |
| Puntaje | | |

ANEXO 5: PROTOCOLO DE RE APERTURA DE TIENDA FRENTE AL COVID - 19 VERSIÓN 02

1. Objetivo

Establecer las acciones necesarias para la re apertura de tiendas poniendo atención a la limpieza y desinfección antes, durante y después de los procesos con el fin de obtener alimentos seguros.

2. Alcance

El personal, los equipos, utensilios y las estructuras que intervienen en los procesos.

3. Responsable

Administradores y personal.

4. Frecuencia

Diaria y durante la apertura de tienda.

5. Definiciones

- Limpieza: Es la eliminación de la tierra, residuos, grasas u otros.
- Desinfección: Medio físico o químico para eliminar microorganismos
- Detergente: Combinación de uno o más agentes químicos que al mezclarse con agua es capaz de remover la suciedad de superficies mediante acciones físicas y químicas.
- Desinfectante: Sustancia o mezcla de sustancias químicas utilizada para eliminar microorganismos.

6. Materiales

- Escobas, recogedores.
- Paños naranjas, trapeadores, esponjas verdes.
- Baldes, recipientes.
- Productos químicos descritos en la cartilla: “Productos químicos de proveedor Limpia fácil.

- Pulverizador

7. Indicaciones importantes a seguir de forma obligatoria.

Al haber estado la tienda cerrada, asegurar el retiro de desechos el orden, la limpieza y desinfección es fundamental antes de acomodar algún alimento.

- Al ingresar a tienda, lavarse las manos por un lapso de 20 segundos siguiendo las indicaciones de nuestro procedimiento.
- Alista los productos químicos de limpieza según la cartilla mencionada en el Protocolo de Limpieza y Desinfección y los materiales para limpiar. Acondicionar una botella pulverizadora con 1 litro de agua y agrega 1 tapa de lejía.
- Cúbrete la ropa con una bolsa negra de plástico como poncho, colócate guantes de limpieza (látex) y mascarilla; ventila todos los ambientes, enciende el aire acondicionado y retírate con tus colaboradores al exterior para la limpieza del frontis de tienda de acuerdo al instructivo enviado, mientras se ventila la tienda por 10 minutos.
- Luego acopia todo el desecho en caso haya quedado algún residuo hasta la hora de recojo de basura, de haber quedado bolsas de basura cúbrela con doble bolsa.
- En el Almacén, mueve objetos y levanta todo lo que está en el suelo y estar atento a alguna plaga.
- De observar plagas y/o presentar fallas en los equipos contactarse de inmediato con Mantenimiento.
- Inicia la limpieza por el piso de venta, counter, almacén y termina con el baño según protocolo de Instrucción detallado de limpieza y desinfección.
- Durante la atención, recuerda desinfectar con solución de lejía las zonas de mayor contacto:
 - Pisos cada 2 horas.
 - Manijas de visicooler, piso de venta y almacén cada 2 horas.
 - Tapa superior que se presiona en termo de café o asas de jarra de café, dispensador de agua caliente, cada 2 horas
 - Zona de apoyo del cliente en el counter cada hora.
 - POS cada hora.

- Recuerda que después de atender al proveedor, desinfectar el piso donde se recepcionó, lavarse las manos por 20 segundos, según procedimiento antes de ingresar los documentos al sistema.
- Se entregarán 2 mascarillas de tela reutilizables, 1 mascarilla se usa para trasladarte y la otra se queda en tienda. Recuerda que el uso es personal.
- Se entregarán 3 tipos de guantes:
 - Guantes descartables transparentes para el colaborador food cuando arme el sándwich o habilite la comida en bandejas para la vitrina. Luego el servido es sin guantes porque usa la pinza y las manos se lavan constantemente.
 - Guantes de vinilo azules para colaboradores en caja, para reposición en góndola y recepción de mercadería. Su uso es en la manipulación de los productos empacados.
 - Guantes de látex son guantes más gruesos y su uso es para la limpieza.
- La venta de comida es para llevar. No se consume en tienda.
- En bebidas calientes solo se preparará café pasado.
- Cambiar de ubicación los alimentos de primera necesidad (abarrotes) y colócalos en la góndola más cercana al ingreso de tienda. (En lo posible, los productos deberán ser visibles desde fuera de tienda)
- El Aforo de clientes en piso de ventas será de 4 clientes, por lo que se deberá controlar no pasar de este número.
- Se tendrá un dispensador de alcohol gel en el counter para disposición voluntaria del cliente.
- El horario del personal será de 8:45am a 5:15pm y la atención al público será de 9:00am a 5:00pm.
- A las 4:00pm se baja la reja y se atiende por ventanilla para que puedan limpiar, ordenar y preparar la tienda para el cierre.
- Los puestos de los colaboradores serán los siguientes: 1 colaborador food, 1 colaborador cajero, 1 colaborador limpieza y reposición, 1 colaborador rotativo (descansero) y 1 Administrador encargado además de recibir la mercadería y revisar vencidos/merma.

ANEXO 6: PROTOCOLO DE PERSONAL EN PUERTA FRENTE AL COVID - 19. VERSIÓN 02

1. Objetivo

Establecer las medidas de prevención y contención ante el Covid C-19 con el fin de proteger la salud de nuestros colaboradores en Tienda.

2. Alcance

Al personal asignado en esta posición, quien espera en la puerta de ingreso y en todas las tiendas.

3. Responsable

Administrador y personal asignado en esta posición.

4. Frecuencia

Durante todo el horario de apertura con puerta abierta al público.

5. Equipo de protección personal (EPP)

Mascarilla, toca o cofia y guantes.

6. Consideraciones importantes a cumplir

- Seguir el Protocolo del personal colaborador de tienda establecido al ingresar al local.
- Verificar que los carteles con información al cliente frente al Covid-19 estén bien fuera de la tienda. Cartel aforo, cartel uso de mascarilla o mascarilla y guantes para los Afiche de prevención frente al Covid-19.
- Preparar botellas aplicadores con Alcohol gel y con Hipoclorito de Sodio y que esta última tenga el rotulo bien puesto. (Hipoclorito de Sodio 1000ppm 0.1%). Preparando 04 tapitas de la botella Aroma cloro (20ml) en 1 litro de agua.
- Se aplicará con un pulverizador sobre el felpudo o trapo para que los clientes lo pisen y luego secar sus pisadas en un trapo limpio. Hacer el cambio o lavar los trapos las veces que se necesiten. No echar en sus zapatos y menos en la ropa. Recuerda mantener tu distancia.
- Solo en caso la municipalidad lo solicite se usara una bandeja con una alfombra o trapo dentro de este y se echará la solución de hipoclorito en 1000ppm 0.1% y se cambiara

al menos dos veces al día o cada vez que la solución este muy oscura y luego secar sus pisadas en un trapo limpio.

- Supervisar que el aforo sea máximo de 4 clientes, solicitar a los demás clientes esperar fuera de tienda, respetando la distancia de 1.5 metros.
- Controlar la temperatura corporal de los clientes, proveedores y visitas, con termómetro infrarrojo en frente, dejando pasar a los que muestren temperaturas por debajo de 38°C. De ser mayor a 38°C no permitirá su ingreso. Esto solo en las tiendas que aplique por ordenanza municipal.
- Verificar que los clientes ingresen obligatoriamente con mascarillas bien colocadas cubriendo nariz y boca; y adicional guante en los distritos que lo soliciten.
- Controlar que en paralelo ingresarán de uno en uno los proveedores de mercadería o servicios.
- Luego aplicar alcohol gel en manos o guantes, una rociada en una de las manos antes de ingresar y solo después en caso lo soliciten.

ANEXO 7: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PROVEEDORES EN TIENDA COVID-19. VERSIÓN 02

1. Objetivo

Tomar todas las precauciones necesarias al atender a los proveedores cada vez que se recibe mercadería o materiales en la tienda para evitar la transmisión del Coronavirus Covid-19

2. Alcance

Este protocolo aplica a todas las Tiendas y a los proveedores que entregaran mercadería directamente a Tienda.

3. Responsabilidades

- Gerente Distrital de Operaciones

Comunica a todo el personal operativo y entrega los recursos suficientes para llevar acabo el presente protocolo.

- Gerente Comercial/ Gerente de Consumo Masivo/Gerente Food

Comunica con anticipación a todos a los proveedores que entregan directamente a tiendas antes de la fecha de re apertura.

- Gerente de Calidad

Elabora el plan de control y verificación para el cumplimiento de los objetivos del protocolo y da a conocer al área comercial de presentarse incumplimientos por parte del proveedor.

- Supervisor

Realiza seguimiento al cumplimiento del Protocolo.

- Administrador

Cumple y hace cumplir a su personal el presente Protocolo

- Colaborador

Cumple con el Protocolo

4. Indicaciones obligatorias a seguir:

- El proveedor que se acerca a tienda para la entrega de mercadería debe tener puesto la mascarilla, si será un proveedor de alimentos perecibles además debe llevar puesto la toca o cofia para la protección del cabello.

- El proveedor debe demostrar higiene personal, ropa limpia y afeitado.

- El proveedor no debe presentar síntomas de resfriado o gripe, de ser así, este no podrá entregar la mercadería, debiendo llamar a su compañero. Para las tiendas que la municipalidad lo requiera se les controlara la temperatura corporal con termómetro infrarrojo y de ser mayor a 38°C no ingresará.
- El proveedor recibe alcohol gel en manos y desinfección en las suelas de sus zapatos antes de ingresar.
- El aforo en tienda es de 4 clientes como máximo, pero los proveedores ingresan de uno en uno en paralelo a los clientes directo a la zona de recepción.
- Se delimita la zona para recepción y control de los productos.
- Se debe mantener una distancia aproximada de 2 metros entre el personal de tienda y los proveedores.
- Los productos no pueden dejarse directamente sobre la vereda o pista, tampoco deben arrastrarse hasta la tienda, debiendo mantener una distancia del suelo.
- Los productos deben ingresar bien protegidos dentro de su empaque.
- Al finalizar la atención al proveedor, (recepción de mercadería y guía), desinfecta el piso de venta usando el aplicador con solución de lejía y distribuye con el trapeador, luego lávate las manos con agua y jabón como mínimo 20 segundos y continúa con el procedimiento establecido de lavado de manos.
- Recién procede a ingresar la información al sistema.
- El baño queda restringido para proveedores.

ANEXO 8: PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN TIENDA FRENTE AL COVID - 19. VERSIÓN 04

1. Objetivo

Establecer las acciones necesarias para la limpieza y desinfección antes, durante y después de los procesos poniendo énfasis ante el Covid-19 con el fin de prevenir contagios y obtener alimentos seguros.

2. Alcance

A todas las tiendas.

3. Responsable

Administradores y personal.

4. Frecuencia

Diariamente y durante la atención.

5. Materiales

- Escobas, recogedores.
- Paños, esponjas y trapeadores.
- Baldes, recipientes.
- Productos de limpieza descritos en la cartilla: Cartilla de uso de productos de limpieza. (Anexo N°1).
- Pulverizador

6. Indicaciones importantes a seguir de forma obligatoria

- Seguir el Protocolo del personal colaborador de tienda establecido al ingresar al local.
- Alistar los productos químicos de limpieza según la cartilla, los materiales para limpiar y condicionar las botellas pulverizadoras.
- Para Hipoclorito de sodio diluir 4 tapitas de la botella de Aroma cloro o 20ml en 1 litro de agua y rotula HIPOCLORITO DE SODIO 1000PPM 0.1%.
- Inicia la limpieza siguiendo el presente instructivo en la frecuencia mencionada.

| ÁREA | OBJETO | INSTRUCCIÓN | FRECUENCIA Y MANTENIMIENTO |
|-------------------|--|--|--|
| FRONTIS DE TIENDA | PUERTAS METÁLICAS | Remueve el polvo con un trapo seco y una escoba y usa la escoba como cepillo. | Semanal |
| | PUERTAS DE VIDRIO | Remueve el polvo con un trapo seco, luego utiliza pulverizador con Limpia vidrio diluido 1:1 aplicar sobre el vidrio y usa una escoba con trapo para distribuir de forma uniforme | |
| | VENTANA DE ATENCIÓN | Utilizar pulverizador de limpia vidrio, diluido 1:1 aplicar sobre el vidrio, luego pasar paño naranja haciendo movimientos circulares sobre el vidrio y enjuaga el trapo. | Diario |
| PISO DE VENTA | CORTINA DE AIRE, AIRE ACONDICIONADOS, VENTILADORES | Utilizar primero paño naranja para remover el polvo acumulado, luego utilizar Multifácil, diluido 1:3 | Semanal al terminal el día |
| | PISOS | Primero realizar la remoción de residuos con escoba y recogedor. Luego utilizar el pulverizador Limpiatodo diluido 1: 3, aplicar sobre el piso y zócalos, proceder a pasar el trapeador. Enjuaga el trapeador. Luego desinfecta usando el aplicador con solución de lejía y distribuye con el trapeador | Limpieza diaria, cada vez que sea necesario y con lejía cada 2 HORAS |
| | BARRA DE CAFÉ | Primero realizar la remoción de residuos con paño naranja, enjuaga el paño. Luego utilizar el pulverizador Limpiatodo diluido 1: 3, aplicar sobre la superficie, utilizar paño naranja. Luego desinfecta usando el aplicador con lejía. | Diario, durante el proceso |
| | GÓNDOLAS | Retirar residuos de polvo de la góndola con paño naranja y utiliza pulverizador Limpiatodo 1: 3, enjuaga el trapo cuantas veces sea necesario Los productos en góndolas también limpiarlos para retirar el polvo uno por uno solo paño limpio húmedo. Revisar fechas de vencimiento y verificar PEPS. | Semanal cada cuerpo de góndola. |

| | | | |
|---------|--|---|---|
| COUNTER | CAMPANA EXTRACTORA, DUCTO DE EXTRACCIÓN | Utilizar pulverizador desengrasante, diluido 1.1, aplicar sobre paño de color naranja, y pasar en la superficie de la campana, parte externa y parte interna, hasta donde alcance la mano del colaborador. | Semanal, al cierre |
| | MUEBLES, COMPUTADOR, PISTOLA ESCANEADOR, CIGARRERAS | Primero realizar la remoción de residuos con paño naranja. Luego utilizar el pulverizador Limpiatodo diluido 1: 3, aplicar sobre la superficie. Enjuagar el paño. Luego desinfecta usando el aplicador con lejía pasando un paño. | Diario y durante el proceso |
| | LAVADERO | Lavar usando lavavajilla con esponja de color verde. Desinfecta con lejía la manija. | Diario Manija cada 2 HORAS |
| | MESA DE COBRO A CLIENTES, ACRÍLICO, POS, LAPICERO DE FIRMA | Desinfecta usando el aplicador con solución de lejía con un paño. | Mesa de cobro, POS, lapicero. Cada HORA Acrílico 2 veces al día, al inicio y al cierre. |
| | MUEBLE DE PAN | Si quedo mercadería desechar. Primero realizar remoción de residuos con paño naranja, enjuagar paño y desinfecta usando aplicador con lejía. Desinfecta Pinzas usando aplicador con lejía. | Diario Pinzas cada 2 HORAS |
| | PISOS | Primero realizar la remoción de residuos con escoba y recogedor. Luego utilizar el pulverizador Limpiatodo diluido 1:3, aplicar sobre el piso y zócalos, proceder a pasar el trapeador. Enjuaga el trapeador. Luego desinfecta usando el aplicador con lejía y distribuye con el trapeador | 2 veces al día |
| | UTENSILIOS Y TABLA DE PICAR | Para la limpieza de utensilios (cuchillo, cortador de pizza, pinzas, tabla de picar, bandejas de plástico, recipientes, etc) utilizar el lavavajilla, para la remoción usar esponja verde, al terminar el lavado, desinfecta usando el aplicador con lejía. | Diario, durante el proceso |
| EQUIPOS | VITRINAS | Para la limpieza de equipos: divisiones, bordes del equipo, respaldar, filtros de entrada de aire, frontis de la vitrina; realizar la limpieza con lavavajilla, enjuaga y desinfecta usando aplicador con lejía y distribuye con el paño limpio. Al final desinfecta la manija. La limpieza del vidrio de las vitrinas se realizara con el pulverizador de limpia vidrio. | Diario Manijas cada 2 HORAS |

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| COOLER DE BEBIDAS Y HELADOS | Realiza la limpieza de la base con lavavajilla, enjuaga. Al final desinfecta la manija. La limpieza de las puertas de vidrio se realizara con el pulverizador de limpia vidrio diluido 1:1. | Diario Manijas cada 2 HORAS |
| MICROONDAS | Retira los residuos dentro del equipo en la base, y paredes internas con esponja verde y lavavajilla, enjuaga bien cuantas veces sea necesario, para la parte externa pasa un paño con la misma solución y desinfecta con solución de lejía la pantalla delantera. | Al final del día o cuando sea necesario. Pantalla delantera cada 2 HORAS |
| CHOCOLATERAS | Para limpieza de chocolateras, desmontar el equipo, para las partes desarmables utilizar lavavajilla y remueve con el uso de esponja verde. Para la parte no desmontable, usa la misma solución y desinfecta con solución de lejía en la manija. | Diario, durante el proceso Manijas cada 2 HORAS |
| MAQUINA DE NESCAFÉ | Para limpieza del equipo, desmontar las partes desarmables utilizar lavavajilla y remueve con el uso de esponja verde. Para la parte no desmontable, usa la misma solución y desinfecta con solución de lejía los botones surtidores de la máquina de Nescafé. | Al final del día. Botones surtidores cada 2 HORAS |
| VISICOOLER DE COMIDA | Revisa fechas de vencimiento y depura, el equipo debe estar vacío para la limpieza, inicia con la parte interna de cooler utilizar una esponja verde con lavavajilla, enjuagar y aplicar lejía y distribuir con paño limpio. La limpieza de las puertas de vidrio se realizara con el pulverizador de limpia vidrio diluido 1:1. Las manijas desinfectar. | Diario y Manijas cada 2 HORAS |
| HORNO MENUMASTER | Realizar la limpieza de la parte interna y piedra, canastilla con pulverizador desengrasante diluido 1:1 y esponja verde, enjuagar. Para la piedra úsalo puro una vez por semana. Por fuera retira residuos y desinfecta usando el aplicador con solución de lejía en la manija. | Limpieza diaria, piedra semanal, y Manija cada 2 HORAS |
| HORNO MERRYCHEF | Realizar la limpieza de la parte interna y canastilla con pulverizador desengrasante diluido 1:1 y esponja verde, enjuagar. Para la base metálica, úsalo puro una vez por semana Por fuera retira residuos. Desinfecta usando el aplicador con solución de lejía en la manija. | Limpieza diaria, base metálica semanal, desinfección y Manija cada 2 HORAS |

| | | | |
|---------------------------|------------------|--|--|
| | FREIDORA | Realizar la limpieza de la parte interna y pulverizador desengrasante puro y esponja verde, enjuagar Por fuera retira residuos. Desinfecta usando el aplicador con solución de lejía en la manija. | Limpieza diaria, , Manija cada 2 HORAS |
| ALMACÉN | PISOS | Primero realizar la remoción de residuos con escoba y recogedor. Zona cercana a pollo a la brasa usar desengrasante 1:1, luego en el resto aplica pulverizador Limpiatodo 1:3, sobre el piso, proceder a pasar el trapeador Luego desinfecta usando el aplicador con lejía y distribuye con el trapeador | Diario, durante el proceso |
| | PAREDES Y TECHOS | Remover las pelusas o suciedad acumulada con escoba. Paredes cerca de pollo brasa y lavadero aplicar Limpiatodo 1:3. | Semanal |
| | LUMINARIAS | Retirar tapas de luminaria, realizar la limpieza con limpia vidrio y paño naranja | Semanal |
| | CASILLEROS | Revisar interiormente que esté libre de residuos, por fuera aplica Limpiatodo 1:3 y desinfecta usando el aplicador con solución de lejía en la manija | Diario, Manija cada 2 HORAS |
| | MUEBLES | Revisar fechas de vencimiento en cremas, pan y ají de pollería. Primero realizar la remoción de residuos con paño naranja. Luego utilizar el pulverizador Limpiatodo diluido 1:3, aplicar sobre la superficie. Enjuagar el paño. Luego desinfecta usando el aplicador con lejía. | 2 veces por semana |
| | ANDAMIOS | Retirar residuos de polvo del andamio con paño naranja y utiliza pulverizador Limpiatodo, enjuaga el trapo cuantas veces sea necesario. Revisar fechas de vencimiento y verificar PEPS. Antes de sacar el producto a góndola, pasar trapo limpio en caso este con polvo. | Semanal |
| | LAVADERO | Lavar usando lavavajilla con esponja de color verde. Desinfecta con lejía la manija. | Diario Manija cada 2 HORAS |
| BAÑOS Y CUARTOS DE BASURA | PISOS | Remover residuos con escoba y recogedor. Luego aplica Limpiatodo, 1:3, aplicar sobre el piso, proceder a pasar el trapeador, Luego desinfecta usando el aplicador con lejía y distribuye con el trapeador | Diario |

| | | |
|------------------|--|--------|
| PAREDES | Remover las pelusas o suciedad acumulada con escoba. Aplicar Limpiatodo, 1:3 y desinfectar utilizar el pulverizador acondicionado con lejía | Diario |
| WATER Y LAVADERO | Realizar la limpieza utilizando pulverizador de Limpiatodo, 1:3, luego limpiar con una esponja verde, al terminar utilizar pulverizador con solución de lejía. | Diario |
| TACHOS DE BASURA | Realizar la limpieza de tachos con pulverizador Limpiatodo, diluido 1: 3, para desinfectar utilizar el pulverizador acondicionado con lejía | Diario |

ANEXO 9: CARTILLA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Desengrasante



DILUIDO 1:1 Horno
Lainox, Menú master,
Merry chef, freidora
(diario) **PURO**
piedra menú master
(semanal) usar
guantes

DILUIDO 1:3

Horno lainox
(Uso diario)

★ Usar guantes

Limpiatodo



Multi Fácil

(Diluir una parte
de producto con
3 partes de agua)

Pisos, mesas, barras,
counter
(Uso diario)

Lavavajilla



Lava Fácil

DILUIDO 1:1
PURO

Ute 20 ml por L eras
(USO DIARIO)

Quita Sarro y Óxido



Para una completa
limpieza recuerda:

1er paso: remueve
suciedad visible

2do paso: retira
suciedad con
producto de
limpieza

3ero paso: aplica
desinfectante para
bacterias o virus

Limpiavidrios



Brillo Fácil

PURO

Vidrios de vitrinas y
coolers
(Uso diario)
Ventanas, espejo
(Uso semanal)

Lejía Perfumada



Aroma Cloro

DILUIDO
5ml por litro de agua

Blanquear trapos,
baños
(Uso diario)

Tablas
(Uso semanal)

★ Siempre enjuagar

Removedor de Adhesivos



**Hipoclorito de
Sodio
1000ppm
0.1%:**

Diluir 4 tapitas
de la botella
Aroma cloro
(20ml) en 1
litro de agua

Establecer las condiciones sanitarias a cumplir para la entrega a domicilio de alimentos preparados, manufacturados y productos de higiene personal, con énfasis en situaciones que ponen en riesgo la salud pública como es el caso del COVID -19.

2. Alcance

Al personal de tienda y personal de reparto que intervienen en el proceso de entrega a domicilio o Delivery.

3. Responsable

Administrador, personal de tienda y personal de reparto.

4. Frecuencia

Cada vez que se atiende y entrega un pedido por Delivery.

5. Equipos de protección personal (EPP)

Los equipos de protección personal (EPP) deben estar en buen estado, la mascarilla cuando se encuentre húmeda o con sudor debe cambiarse. De usar guantes, se cambian cuando están rotos y el lavado de manos debe realizarse antes de colocarse los guantes.

6. Consideraciones antes y durante la preparación del pedido.

- Verificar la salud del personal repartidor, no debe tener más de 37°C de temperatura corporal y no presentar procesos respiratorios, tales como: Tos, dolor de garganta, dolor de cabeza, entre otros. De tener mayor a 38°C no ingresa y se comunica también al Jefe Zonal.
- Se verificara la higiene del repartidor, uñas cortas y limpias, sin heridas infectadas y cubiertas, cabello cubierto con toca, uniforme limpio, sin joyas, lajas o relojes.
- Verificar la desinfección del calzado con pulverizado de Hipoclorito de sodio a 1000ppm y lavado y desinfección de las manos por 20 segundos según procedimiento.
- Verificar que el personal tenga puesto los EPP
- Personal repartidor debe contar con un desinfectante para manos.

- Establecer la zona específica para el armado de los pedidos fuera del counter y desinfectar mesa con solución de lejía en 1000ppm (4 tapitas en 1litro de agua) con un paño.
- Verificar fechas de vencimiento dentro de lo estipulado y latas sin abolladuras.
- Verificar la higiene y hermeticidad externa de los envases que contienen los pedidos antes de la entrega a la zona de despacho.
- El pollo rostizado que sale al delivery se retira de la vitrina caliente para ser recién empacado en cajas de tecnopor o domos y será de la última horneada. Se empaca y se asegura el cierre y se coloca la cinta adhesiva en todo el contorno como precinto de seguridad.
- De empacar algún tipo de comida, se debe realizar en un empaque de primer uso que permita la protección del alimento de contaminantes externos, que sea resistente a su manipulación y se asegura el cierre con una cinta adhesiva como precinto de seguridad.
- Antes de acomodar los productos al interior de la caja térmica, el personal repartidor debe desinfectar con solución de hipoclorito a 1000ppm y distribuir con un paño.
- Lo primero en acomodar son los productos congelados, hielo, refrigerados como yogures, embutidos, quesos, pizzas; al medio se colocan los abarrotes o productos de higiene personal y limpieza, lo último que se acomoda son los pollos rostizados porque son los primeros en entregar.
- Los alimentos se empacan separados de los productos de limpieza.
- Cerrar bien la caja para asegurar su aislamiento.

7. Durante el reparto y entrega del pedido

- Para los alimentos preparados, realizar el reparto en el menor tiempo posible no debiendo ser mayor a 1 hora. Priorizar la entrega de pollo rostizado o comida caliente.
- Los alimentos elaborados como pollo rostizado, pizza horneada y empanadas o sándwich empacados, se advierte al cliente la cinta adhesiva como precinto de seguridad y se entregan tomados de la bolsa.
- Mantener distanciamiento de al menos 1.0 metro con el cliente.
- La caja térmica debe quedar en la moto y de ahí retirar las bolsas.

- El repartidor debe estar provisto de un desinfectante de manos, que debe utilizar antes de retirar las bolsas de la caja térmica para entregárselas al cliente manteniendo la distancia de un metro.
- Este personal, deberá mostrar conocimientos en la prevención y contagio al momento de entregar el pedido.
- Solicitar al cliente salir a recibir el pedido, debe ser externo al recinto.
- Antes de cobrar pulverizar con alcohol el POS y el lapicero.
- Cobrar únicamente con tarjeta.
- Al regresar a la tienda, se deberá lavar las manos por 20 segundos siguiendo el procedimiento y aplicar solución con lejía al POS, lapicero y caja térmica.
- Dentro de la caja térmica se permite solo productos de tienda para entrega al cliente.

ANEXO 10: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL COVID VERSIÓN 05

1. Objetivo

Tomar acción para atender a los colaboradores en el caso de que presenten un resultado positivo ante Covid-19 y brindar el soporte de salud respectivo.

2. Alcance

Este protocolo aplica a todas las tiendas, áreas administrativas y proveedores que entregaran mercadería directamente a la tienda.

3. Responsabilidades

- Gerente de Capital Humano

Velar por el cumplimiento del presente protocolo, asegurando que el equipo trabaje coordinadamente para atender los casos que pudieran presentarse.

- Jefe de Capital Humano

Hacer seguimiento del estado de salud y evolución del colaborador.
Comunica al supervisor y al gerente distrital.

- Médico ocupacional

Realiza y/o gestiona la visita al colaborador por parte del personal de salud, hace seguimiento del estado de salud del trabajador y asegura el cumplimiento del tratamiento dado por el médico tratante.

- Coordinador de Bienestar Social

Mantiene contacto con la familia del colaborador y gestiona el acompañamiento del mismo durante todo el período de su atención, tratamiento y reincorporación.

- Administrador

Debe contactar de manera inmediata al supervisor y médico ocupacional

- Colaborador

Debe comunicar a su administrador

4. Definición de casos:

- Caso Confirmado: Trabajador con prueba serológica o molecular positiva para COVID-19.

- Caso sospechoso: Persona con síntomas respiratorios, que presente los siguientes síntomas: Tos, dificultad para respirar, fiebre superior a 38°C o Persona con o sin síntomas respiratorios que viva con un caso confirmado de infección por COVID-19.
- Caso Descartado: Caso sospechoso o caso confirmado con aislamiento domiciliario completo (7 o 14 días) y sin presentar síntomas.

5. Documento referencial

MINSA (Ministerio de Salud). 2020b. Resolución Ministerial N°972. Anexo Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS CoV-2. Ministra de Salud. Diario oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú 29 noviembre 2020 (p. 1 – 31).

6. Indicaciones importantes a seguir de forma obligatoria

6.1 Reporte de casos:

Todo administrador que presente en tienda un Caso Confirmado, Caso Sospechoso, deberá reportar vía correo electrónico en un plazo no mayor de 30 minutos al médico ocupacional, jefe de capital humano y supervisor.

Se enviará el correo electrónico de la siguiente manera:

ASUNTO: NOMBRE DE LA TIENDA TIPO DE CASO (SEGÚN CORRESPONDA) NOMBRE DEL TRABAJADOR (SEGÚN CORRESPONDA)

6.2 Identificación de caso confirmado:

Ante un caso confirmado de COVID-19 en uno de los trabajadores, se procederá de la siguiente manera:

- El área de salud ocupacional deberá informar al jefe de capital humano, bienestar social y seguridad salud en el trabajo sobre el caso presentado para hacerle seguimiento a su evolución, brindar el soporte a la familia e implementar las acciones correspondientes en casa y en el lugar de trabajo.
- El área de salud ocupacional en contacto con el área de capital humano y el MINSA identificarán a todas las personas que han tenido contacto con el trabajador infectado (en casa: padres, hijos, etc. y en el trabajo: compañeros, jefe inmediato, etc.), con la finalidad de aplicar el protocolo señalado en este documento y los lineamientos brindados por el gobierno para el trabajador, su familia y sus compañeros.

- El trabajador considerado CASO CONFIRMADO ASINTOMÁTICO, el alta epidemiológica será 7 días después de la prueba serológica que confirmo el diagnostico, o 14 días después de la prueba molecular que confirmo el diagnostico, sin necesidad de repetir la prueba rápida o molecular.
- En el caso de pacientes considerados CASO CONFIRMADO SINTOMATICOS, el alta epidemiológica será 14 días después de iniciar los síntomas, al finalizar el periodo de aislamiento se evaluará la sintomatología del trabajador ficha sintomatología para regreso al trabajo declaración jurada, si aún tiene síntomas del el área de Salud Ocupacional ampliará el aislamiento domiciliario y de ser necesario acudirá a consulta externa para ampliar la evaluación diagnostica e iniciar tratamiento médico si amerita, en caso no presente síntomas del COVID19, se otorgara alta médica y epidemiológica sin necesidad de repetir prueba rápida o molecular. Llenando el medico ocupacional la declaración jurada.
- La tienda continuara en funcionamiento y entrará en VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA a cargo del área de Salud Ocupacional por 07 días para prevenir un posible brote, de reportarse un nuevo caso confirmado la tienda será cerrada para que el gerente distrital, coordine con el área de mantenimiento la desinfección de la tienda como máximo 24 horas después del cierre, la desinfección es en base a DMQ, un potente desinfectante, viricida líquido de pH neutro a base de Amonio Cuaternario de quinta generación y Biguanidina Polimérica que ha sido desarrollado para su uso en Salud Pública y Hospitalaria (clínicas y hospitales). Posterior a ello, se procederá con la reapertura.
- La tienda abrirá cinco horas después del proceso de desinfección, e ingresaran los trabajadores asintomáticos que no reportaron síntomas dentro de ese periodo.
- La Coordinadora de Bienestar se asegurará que el trabajador y su familia cuenten con el acompañamiento y asesoramiento médico sobre las medidas de prevención sobre la propagación y contagio del COVID19.
- En caso el trabajador infectado hubiese realizado labores o mantenido contacto con algún proveedor o contratista, se procederá a comunicar nuestras medidas a fin de activar su propio protocolo.

6.3 Identificación de caso sospechoso:

Todo trabajador y/o administrador que presenta los siguientes síntomas: tos o dificultad para respirar, o una temperatura mayor de 38°C o Persona con o sin síntomas respiratorios que viva con un caso confirmado de infección por COVID-19 (sustentada), deberá informar a su jefe inmediato.

- El área de salud ocupacional se comunicará con el trabajador o administrador a fin

de realizar la validación preliminar de los síntomas y brindar el soporte correspondiente, y si el médico ocupacional lo sugiere, deberá acudir a un centro de salud para realizar la valoración médica respectiva o aplicar Prueba serológica para el Covid 19.

- En el caso de pacientes considerados CASO SOSPECHOSO el alta ocurre 14 días después del inicio de síntomas.
- A criterio del médico ocupacional se ampliará el aislamiento domiciliario si los síntomas lo ameritan. Una vez finalizado el aislamiento domiciliario y de no presentar síntomas, el colaborador deberá retornar a sus actividades sin necesidad de aplicar prueba serológica.
- La tienda continuara en funcionamiento y entrará en VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA a cargo del área de Salud Ocupacional por 07 días para prevenir un posible brote, de reportarse un nuevo caso sospechoso la tienda será cerrada para que el Gerente Distrital coordine con el área de mantenimiento la desinfección de la tienda como máximo 24 horas.
- La tienda abrirá cinco horas después del proceso de desinfección, e ingresaran los trabajadores asintomáticos que no reportaron síntomas dentro de ese periodo.
- En el caso de pacientes considerados MODERADOS o GRAVES (hospitalizados) con diagnostico confirmado COVID 19, el alta lo establece el médico tratante.

ANEXO 11: PROTOCOLO SANITARIO DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

1. Objetivo:

Establecer el procedimiento para identificar, evaluar y controlar los peligros relacionados al Virus SARS-CoV-2 que produce la enfermedad Covid-19 y que presenta un riesgo para los trabajadores, clientes y servicios terceros que ingresen a las Instalaciones de Tiendas.

2. Alcance:

El presente procedimiento es aplicable a todos los trabajos y actividades que se realicen dentro de las tiendas.

Documentos de referencia:

- Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- D.S. 005-2012-TR Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma Internacional Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo ISO 45001:2018
- Resolución Ministerial N°972. Anexo Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS CoV-2. Ministra de Salud. Diario oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú. (p. 1 – 31) 2020 MINSA, 2020.

3. Desarrollo del protocolo:

3.1. Medidas antes de dirigirse a las Tiendas o locación de trabajo según corresponda:

Los trabajadores deben:

- 3.1.1. Verificar no tener los síntomas de fiebre, malestar general, congestión nasal, estornudos, debilidad corporal, tos, dolor de garganta, náuseas, vómito, dificultad respiratoria.
- 3.1.2. Verificar que tiene su protector buco-nasal o mascarilla, este debe ser una mascarilla descartable nueva o una mascarilla de tela previamente lavada con agua y con jabón y que luego de ser secada esta lista para usar.

- 3.1.3. Confirmar el no haber tenido contacto con un paciente sospechoso o declarado con COVID-19.
- 3.1.4. Confirmar el no haber estado en contacto con alguien que allá presentados síntomas y que esta persona allá estado en contacto directo con usted durante el transporte público o caminando entre el trabajo a la casa o entre la casa al trabajo.
- 3.1.5. Si usted ha verificado todo lo anterior y no incumple ninguna de las medidas, dirigirse al trabajo. Si se incumpliera alguna de las medidas, de deberá seguir con el **“Protocolo de Acción frente al COVID19”**
- 3.1.6. Para personal con factores de Riesgo para Covid-19
- Se deberá informar al administrador si cuenta con algún factor de riesgo detallado en la imagen anterior, con los sustentos correspondientes.
 - El administrador deberá enviar un correo al Jefe Zonal, Bienestar Social y Medico Ocupacional, informando el factor de riesgo del colaborador.
 - Se procederá a darle licencia con goce o teletrabajo según corresponda, previa coordinación con las áreas.

8.2 FACTORES DE RIESGO PARA COVID-19

Los factores de riesgo individual asociados al desarrollo de complicaciones relacionadas a COVID-19 son:

- Edad: Mayor de 60 años
- Presencia de comorbilidades: Hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad respiratoria crónica, insuficiencia renal crónica, enfermedad o tratamiento inmunosupresor.

MINSA (2020b). Resolución Ministerial N°972. Anexo Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS CoV-2. Ministra de Salud. Diario oficial El Peruano. Empresa Peruana de Servicios Editoriales SA Editora Perú (p. 1 – 31).

3.2. Medidas a cumplirse dentro de las tiendas:

- 3.2.1. Se tomará la temperatura corporal de los colaboradores y se registrara, mayor a 38° no ingresaran a tienda y se comunicara con su supervisor.
- 3.2.2. Al ingresar a tienda deberán llenar una declaración jurada (MSIG-SST-FOR-031) donde se indique que:
- No tiene síntomas de fiebre, malestar general, congestión nasal, estornudos, debilidad corporal, tos, dolor de garganta, náuseas, vómito, dificultad respiratoria;

- Cuenta con mascarilla de tela previamente lavada con agua y con jabón y que luego de ser secada esta lista para usar.
 - No ha tenido contacto con un paciente sospechoso o declarado con COVID-19; y de haberlo tenido, se especifica la fecha;
 - Confirmar el no haber estado en contacto con alguien que allá presentados síntomas y que esta persona allá estado en contacto con usted durante el transporte público o caminando entre el trabajo a la casa o entre la casa al trabajo
 - Afirmar que todo lo declarado es cierto y firmar.
- 3.2.3. Al firmar la declaración jurada de medidas preventivas, se debe ingresar y realizar su cambio de ropa en el servicio higiénico y la desinfección correspondiente de zapatos, posterior a ello se deberá colocar los guantes descartables y la toca.
- 3.2.4. Recordar que todo momento se debe tener el distanciamiento mínimo de 1.5 metro entre colaborador, para mantener el control de distanciamiento social.
- 3.2.5. Es de uso obligatorio tener la mascarilla puesta durante toda la Jornada Laboral.
- 3.2.6. No deben tocarse ojos, boca y nariz sin lavarse previamente las manos.
- 3.2.7. Acomodarse la mascarilla, sin dejar en ningún momento que se descubra la nariz y la boca. Además de no tocar la parte interna de la mascarilla con nuestras manos al momento de acomodárnosla.
- 3.2.8. Se permite al momento de almorzar retirarse la mascarilla, pero las personas deben estar más de 1.5 metro de distancia, además de lavarse las manos antes y después de ingerir sus alimentos.

3.3. Medidas cuando se recibe mercadería o ingreso de contratistas:

Los proveedores y/o contratistas deberán:

- 3.3.1. Utilizar en todo momento su mascarilla protegiendo boca y nariz.
- 3.3.2. Evitar en lo más posible tocar superficies externas, claramente mientras esto sea razonablemente posible.
- 3.3.3. Mantener distanciamiento mayor a 1.5 metro, indicar al contratista y/o proveedor amablemente en caso no cumplan con este distanciamiento social.

| | | |
|--------------|---------------------------|--|
| TO GO | DECLARACIÓN JURADA | Versión: 01 Año: 2020 Página 1 de 1 |
|--------------|---------------------------|--|

DECLARACIÓN JURADA

Yo,, identificado con DNI N°, CMP N°; Médico Ocupacional de TO GO, DECLARO BAJO JURAMENTO que el siguiente colaborador: APELLIDOS Y NOMBRES DNI CARGO EMPRESA

1. No presenta signos y/o síntomas relacionados al COVID19: fiebre, tos, dolor de garganta, dificultad respiratoria, deposiciones líquidas, malestar general, cefalea.
2. Completó aislamiento domiciliario según sea el caso (RM972-2020-MINSA).
3. Se encuentra en vigilancia epidemiológica en el marco COVID19 según normativa vigente. Es cuanto declaro.

ANEXO 12: REQUERIMIENTOS MUNICIPALES PARA AFRONTAR EL COVID-19

| Distrito | Nro. Ordenanza | Prueba descarte | Desinfección Calzado | Pediluvio | Termómetro Infrarrojo | Termómetro Delivery | Pediluvio Delivery | Alcohol Gel | Personal exclusivo Alcohol en Gel | Guantes | Mascarillas | Gorras/Tocas | Desinfección / Fumigación Tienda | Exhibir Certificado Desinfección | Ingreso niños y mayores 65 | Aforo | Lentes de protección - Per.Limpieza | Lavado de Manos | Tachos Colores Tapa vaivén | Afiches informativos Covid | Circulo Separadores cola | Periodicidad Prueba COVID | Limpieza Sist. Ventilación | Acrílico en cajas |
|-------------------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------|-----------------------|---------------------|--------------------|-------------|-----------------------------------|---------|-------------|--------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|-------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------|
| Ate | 529 07/05 | Si | Si | Sugieren | Si | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | No | No | No | 30% | No | No | No | Si | Si | No | No | No |
| Barranco | 545 12/06 | No | No | Si | Si | No | No | Si | No | Si | Si | Si | No | No | No | 50% | No | No | No | No | Si | No | No | No |
| Callao | 004 02/04 | No | No | No | No | Si | No | Si | No | Si | Si | Si | No | No | No | No | No | Si | No | Si | No | No | No | No |
| Chorrillos | 395 09/08 | No | Si | Si | Si | No | No | Si | No | Si | Si | No | No | No | No | 50% | No | No | No | Si | Si | No | No | No |
| Huacho | 007-2020 | No | No | Si | Si | No | No | Si | No | No | No | No | No | No | No | 33% | No | No | No | Si | Si | No | No | No |
| Jesus Maria | 610 20/05 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | No | Si | Si | Si | Desinf. Mensual | No | No | 50% | No | Si | Si | Si | Si | Periodica | Si | No |
| Lima | 2260 07/07 | No | No | Si | Si | No | No | Si | No | Si | Si | Si | No | No | No | 50% | No | Si | Si | Si | Si | No | No | No |
| Los Olivos | DA7 26/03 | No | No | No | No | Si | No | Si | No | Si | Si | No | No | No | No | 50% | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Lurin | 397 31/07 | Si | Si | Sugieren | Si | No | No | Si | No | Si | Si | Si | Desinf. Mensual | No | No | 50% | No | No | Si | Si | Si | No | No | Si |
| Magdalena del Mar | 095 22/07 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | Desinf. Semanal | Si | No | 50% | No | Si | No | Si | Si | No | No | No |
| Miraflores | 540 26/04 | Si | Si | Sugieren | Si | No | No | Si | Si | Si | Si | No | Desinf. Mensual | Si | No | 50% | No | No | Si | Si | Si | No | No | No |
| Pueblo Libre | 006 26/03 | No | No | Sugieren | Sugieren | No | No | Si | No | Si | Si | No | No | No | No | 50% | No | No | No | Si | Si | No | No | No |
| Puente Piedra | 377 12/05 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | No | Si | Si | Si | No | No | No | 50% | Si | No | Si | Si | Si | No | No | No |
| San Borja | 645 09/05 | No | Si | Sugieren | Si | No | No | Si | No | No | Si | No | No | No | No | 50% | No | No | No | Si | Si | No | No | Si |
| San Isidro | 520 30/06 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | No | Si | Si | Si | No | No | No | 50% | Si | No | No | Si | Si | No | No | No |
| San Luis | 10 03/07 | No | No | Si | Si | No | No | Si | No | Si | Si | Si | No | No | No | 50% | No | No | Si | Si | Si | No | No | Si |
| San Miguel | 407 30/04 | Si | Si | Sugieren | Si | No | No | Si | No | Si | Si | Si | No | Si | No | 50% | Si | No | No | Si | Si | No | No | No |
| San Juan de Miraflores | 430 27/05 | Sugieren | Si | Sugieren | Sugieren | No | No | Si | No | Si | Si | Si | Desinf. Mensual | No | At.preferencial | 50% | No | No | Si | Si | Si | No | No | No |
| San Martin de Porres | 497 09/05 | Si | Si | Sugieren | Si | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | No | 50% | Si | No | Si | Si | Si | No | No | No |
| Surco | 620 04/06 | No | Si | Si | Si | No | No | Si | No | Si | Si | No | Desinf. Semanal | No | No | 50% | No | No | No | No | Si | No | No | No |
| Surquillo | 459 08/07 | No | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | No | Si | No | No | No | No | 50% | No | No | Si | No | Si | No | No | No |
| Ventanilla | 007 01/05 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | No | Si | Si | Si | No | No | No | 50% | No | No | No | Si | No | No | No | No |
| Villa El Salvador | 427 18/04 | No | No | No | No | No | No | Si | No | Si | Si | No | Desinf. Semanal | No | No | 50% | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Villa Maria del Triunfo | 295 01/05 | No | No | No | No | No | No | No | No | Si | Si | Si | Desinf. Semanal | No | No | 50% | No | Si | No | Si | No | No | No | No |
| Punta Hermosa | No tiene | Sugieren | No | Sugieren | No | Si | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Mi Perú | No tiene | Sugieren | No | Sugieren | Sugieren | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Ancon | No tiene | No | Sugieren | Sugieren | Sugieren | No | No | Sugieren | No | No | Sugieren | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Huaral | No tiene | No | No | Sugieren | Sugieren | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| La Molina | No tiene | Sugieren | No | Sugieren | Sugieren | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Rimac | No tiene | No | No | Sugieren | Sugieren | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| San Bartolo | No tiene | No | No | Sugieren | No | Si | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Breña | No tiene | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Carabaylo | No tiene | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Chaclacayo | No tiene | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Chosica | No tiene | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Comas | No tiene | No | No | No | No | Si | Si | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| El Agustino | No tiene | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Independencia | No tiene | No | No | No | No | Si | Si | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| La Victoria | No tiene | No | No | No | No | Si | Si | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Lince | No tiene | No | No | No | No | Si | Si | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| San Juan de Lurigancho | No tiene | No | No | No | No | Si | Si | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |
| Santa Anita | No tiene | No | No | No | No | Si | Si | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No | No |

ANEXO 13: PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19

| | | |
|--------------|---|---|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 1 de 33 |
|--------------|---|---|

1. **Objetivo**

Establecer las condiciones sanitarias en la manipulación de alimentos con énfasis en situaciones que ponen en riesgo la salud de pública como es el caso del Covid 19.

2. **Alcance**

Aplica a todo el personal, proveedores y clientes de todas las tiendas, involucrados en el proceso de recepción, almacenamiento, elaboración, exhibición, despacho en tienda y entrega a destino en la modalidad de delivery en las tiendas asignadas.

3. **Responsabilidades**

- Gerencia General

Liderar las acciones relacionadas a la entrega segura de alimentos frente al Covid-19 para prevenir contagios en el personal.

Cumplir con las entidades gubernamentales en lo referente al protocolo de medidas preventivas para la manipulación de alimentos.

- Gerente de Calidad

Dar los lineamientos de las medidas preventivas para manipulación e Inocuidad Alimentaria en los procesos internos especificados a lo largo del presente protocolo. Analizar los resultados de las verificaciones y hacer seguimientos a los planes de acción.

Trabajar el material de capacitación de calidad y capacitar a los supervisores para las verificaciones.

- Gerente de Operaciones y Gerente Distrital

Aprobar los Protocolos Realizar seguimiento al cumplimiento de lo indicado.

Entregar los recursos suficientes para el cumplimiento de los objetivos.

Supervisor:

| | | |
|--------------|---|---|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 2 de 33 |
|--------------|---|---|

Implementar el presente protocolo y verificar el cumplimiento a través de las inspecciones inopinadas y comunicar los resultados para que se tomen acciones correctivas en caso de incumplimiento del presente protocolo.

- Administrador de Tienda:
Cumplir y hacer cumplir el presente Protocolo
- Colaborador de Tienda:
Cumplir con el presente Protocolo.

4. Disposiciones referentes a personal

Toda persona que ingrese a trabajar o a realizar algún trabajo en las tiendas, al entrar en contacto con las personas e instalaciones o con los insumos, productos elaborados o empacados, equipos y utensilios, debe practicar las medidas preventivas en la manipulación de alimentos, que a continuación se describen en el presente documento. Esto aplica a:

- Personal de tienda.
- Proveedores
- Personal de mantenimiento o de saneamiento ambiental
- Personal de supervisión
- Personal de Sanidad o Fiscalización.

4.1 Equipos de protección personal (EPP):

| Actividad del colaborador | | EPP | Anexo 16: Imagen de Vestimenta y uso correcto de EPP's |
|---------------------------|---|--|--|
| En Food | Manipulación de alimentos perecibles | Mascarillas Toca Guantes desechables (polietileno) Guantes para calor Delantal | |
| En Caja | Cobra y emite factura o boleta | Mascarillas Toca Delantal | |
| Mulifuncional | Repone Limpia y desinfecta zonas de mayor contacto | Mascarillas Careta Toca Guantes de látex de limpieza Delantal | |
| En Puerta | Prevención Covid Desinfección manos y zapatos Desinfección zonas de mayor contacto Controla el aforo | Mascarillas Careta Toca Guantes de látex Delantal | |
| Administración | Además de todas sus funciones, recibe proveedores, gestiona merma y vencidos | Mascarillas Toca Delantal | |



| | | |
|--------------|---|---|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 3 de 33 |
|--------------|---|---|

4.2. Consideraciones antes del traslado del domicilio a las tiendas

- Lavarse las manos antes de salir de casa.
- Es obligatorio el uso de mascarilla, en todo momento.
- Se debe trasladar con polo que no sea del uniforme se sugiere el uso de polo manga larga.
- Mantener al menos un (01) metro de distancia con otras personas.
- Evitar tocarse el rostro con las manos. Se recomienda portar alcohol en gel.
- Usar el antebrazo en caso de toser o estornudar.
- En caso de usar transporte público, asegurarse que todos viajen sentados, guardando las distancias mínimas exigidas y portar el pago exacto en monedas para evitar el intercambio de dinero.
- Cumplir los requisitos del Protocolo de actuación frente al Covid19.

4.3. Consideraciones antes de iniciar las actividades

4.3.1. Control de Salud e Higiene

Previo al ingreso se controlará la temperatura corporal de tener más de 38°C y presentar procesos respiratorios, tales como: tos, estornudos, dolor de garganta, malestar general y dificultad para respirar, el personal no ingresa a tienda y el administrador deberá comunicarse con el Supervisor y seguir el Protocolo de actuación frente al COVID – 19.

De pasar la evaluación de salud, se continuará verificando que cuente con mascarilla bien puesta y anotara en el Formato de Presentación, Higiene y Salud del personal, de tener padecimientos intestinales como la diarrea o vómitos o quemaduras deberán informarlo a su jefe inmediato. Si el colaborador sufriera un corte durante la manipulación de alimentos, debe reportar a su jefe inmediato y al supervisor, para que se evalúe la severidad del corte y definir si puede seguir laborando con la herida protegida o ser destinado a un área donde no tenga contacto con los alimentos elaborados. El personal de tienda, debe contar con carnet de sanidad el cual debe ser renovado cada 6 meses, pero en estas circunstancias se renovará en cualquier otra municipalidad cuando retomen la atención.

Todo el personal manipulador debe practicar los siguientes hábitos de higiene personal:

- Baño diario
- Usar desodorante

| | | |
|--------------|---|---|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 4 de 33 |
|--------------|---|---|

- Lavarse frecuentemente el cabello y peinarlo
- Lavarse los dientes
- Cambiarse diariamente la ropa interior
- Rasurarse diariamente
- Las uñas deberán usarse cortas, limpias y sin esmalte
- Las barbas y / o pelo facial largo, quedan estrictamente prohibidos para el personal manipulador.
- Cabello bien recogido y dentro de la toca

4.3.2. Desinfección de zapatos

- Se realizará antes de ingresar a la tienda Se realizará antes de ingresar a la tienda.
- Pasos:
- Prepara una solución de Hipoclorito de sodio a 1000ppm ó 0.1% (diluyendo 20ml en 1 litro de agua o 4 tapitas de la botella de 1. aroma cloro.
- Humedecer el trapo solo con agua y dejarlo bien escurrido.
- Estíralo en el piso y rosea el hipoclorito sobre la superficie del trapo con el aplicador.
- Indicar al cliente pise el trapo antes de ingresar
- Coloca parte del felpudo posterior a las pisadas para que sequen.
- Revisar que trapo se mantenga húmedo y cuando requiera limpieza lavar con agua y repetir procedimiento.

4.3.3. Lavado, desinfección de manos y lavado de rostro

Se seguirá los pasos establecidos en el “Instructivo de lavado y desinfección de manos”.

| | | |
|--------------|---|---|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 5 de 33 |
|--------------|---|---|

4.3.4. Uniformes

El personal al llegar, hará el cambio de polo con el que llego y lo guardará en una bolsa cerrada en su casillero.

El uniforme deberá estar completo y limpio, este consiste de zapatillas cerradas de color oscuro con suela antideslizante, jean oscuro azul o negro, polo de la empresa, delantal con nombre escrito en gafete estampado, mascarilla, toca cubriendo todo el cabello y orejas. Para las actividades de limpieza profunda retirar el delantal. Toda visita que ingrese a la zona del counter deberá lavarse las manos, y colocarse la toca y tener mascarilla bien puesta. De requerir que el personal de mantenimiento ingrese al counter, almacén o tienda, su uniforme deberá estar limpio, con los EPP completos y lavarse las manos antes de tener contacto con los equipos.

4.3.5. Colocación de la mascarilla, toca o cofia y careta.

Para la toca o cofia se usa cubriendo cabello y orejas, al ser reutilizable lavarla con agua y jabón diariamente y secarla al aire o con plancha. El uso de careta es personal y su uso es para el personal que se encuentra en piso de venta adicional a la mascarilla, en personal que se encuentra detrás de la mica de protección en counter no es necesario su uso, la desinfección es diaria con un paño con hipoclorito al 0.1% por dentro y fuera.

4.3.6. Guantes

Se cuenta con 4 tipos de guantes.

- Guantes desechables son usados para manipular alimentos, al habilitar o armar los sándwiches, al cortar tomate, depurar lechuga y al cortar pollo rostizado cocido. Son usados para la actividad puntual y se desechan. Lo usa el colaborador Food. Al despachar las comidas de la Vitrina V2 se hace sin guantes de látex porque se usan las pinzas y las manos se lavan con alta frecuencia y cada vez que sea necesario.
- Guantes de látex son usados para el personal de puerta cuando el uso del hipoclorito es constante sobre la alfombra, trapo o en bandejas.
- Guantes de látex son usados para la limpieza. Lo usan todos.

| | | |
|--------------|---|---|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 6 de 33 |
|--------------|---|---|

- Guantes de cuero son usados para manipular superficies calientes se lava y deja secar por fuera y se desinfecta con alcohol gel antes de usar, se usan con guantes desechables por dentro. Lo usa el colaborador Food.

4.4. Condiciones durante las actividades

4.4.1. Cuidado de Manos

Todo el personal debe lavarse correctamente las manos:

- Cada vez que sea necesario.
- Cuantas veces ingrese o retorne al área para la manipulación de alimentos armar sándwich, hornear pollo rostizado, etc.
- Entre cambios de actividades sucias-limpias.
- Antes de colocarse los guantes.
- Antes de iniciar labores
- Después de manipular alimentos crudos
- Antes y después de comer
- Después de ir a los servicios higiénicos
- Después de toser, estornudar o tocarse la nariz
- Después de manipular la basura
- Forma correcta de lavarse las manos:
- Abrir la llave de agua y mojar las manos hasta el antebrazo, enjabonar desde las manos hasta los antebrazos completamente y friccionar vigorosamente los espacios entre los dedos.
- Permanecer con jabón aproximadamente 20 segundos. Enjuagar manos y antebrazos con agua corriente.
- Secar manos y antebrazos con toalla de papel.
- Cerrar llave del caño con la ayuda de un papel toalla.
- Eliminar el papel en basurero de tapa vaivén.
- Echarse gel de alcohol en las palmas de las manos y esperar que se desvanezca

| | | |
|--------------|---|---|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 7 de 33 |
|--------------|---|---|

4.4.2. Conducta Personal

- En las zonas donde se manipule alimentos o productos está prohibido todo acto que pueda resultar en contaminación de éstos.
- Rascarse o tocarse la cabeza, frente u otras partes del cuerpo
- Sin reloj, pulseras o cadenas.
- Aretes solo se permite si esta únicamente en caja, de manipular alimentos debe estar sin aretes.
- Introducir los dedos en las orejas, nariz y boca
- Exprimir espinillas y otras prácticas inadecuadas y antihigiénicas tales como: escupir, etc.
- El personal antes de toser o estornudar deberá alejarse de inmediato del producto que está manipulando, cubrirse con el antebrazo, nunca con las manos directamente, lavarse el rostro, las manos con jabón. secarse y volver a colocarse la protección como mascarilla y guantes.
- Está prohibido meter los dedos o las manos en los productos si éstas no se encuentran limpias o cubiertas con guantes, con el fin de no contaminar los productos. Dentro del área de elaboración queda terminantemente prohibido fumar, ingerir alimentos, bebidas, golosinas (chicle, confites, etc.), escupir.
- No se permite introducir alimentos o bebidas al área de habilitado o venta.
- Los almuerzos del personal deben guardarse en una sola zona del visicooler del almacén dentro de una bolsa clara con identificación.
- Está permitido el uso de maquillaje tenue. La ropa del personal debe estar dentro de casilleros o separada de los alimentos.

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).

| | | |
|--------------|---|---|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 8 de 33 |
|--------------|---|---|

- Evitar tocar los ojos, nariz y boca, sin lavarse las manos previamente.
- No se permite el uso de celulares durante la atención al público.
- Se prohíbe el saludo de mano y beso en la mejilla entre el personal
- Las conversaciones entre el personal, deben realizarse siempre manteniendo el distanciamiento social, usando las barreras de protección (mascarillas).
- Al almorzar dentro de tienda se organizarán para salir de uno en uno.

4.4.3. Visitantes

Se evaluará la salud de los visitantes y verificará que porten los EPP correspondientes para tomar precauciones e impedir contagios por Covid 19 además de evitar contaminación a los alimentos o productos en las zonas donde se preparen ajustándose a las normas de higiene y bioseguridad antes de entrar y durante su permanencia en la tienda.

Todas las tiendas deben publicar el Afiche: La prevención esta en tus manos que adjunto en el presente protocolo.

5. Disposiciones referentes al diseño de la tienda

Respecto a la construcción de la Tienda se toman las siguientes consideraciones:

- El material y condiciones del establecimiento no deben ser una amenaza de contaminación, pisos, paredes, muros y techos, deben estar en buen estado.
- Contar con iluminación adecuada en Tienda y Almacén.
- De haber puerta del almacén a patio esta debe permanecer cerrada.
- Los pisos son construidos con materiales que permitan la limpieza, no deben tener grietas No debe haber desagües dentro de tienda o almacén estos deben estar sellados.
- Las uniones entre techo y pared deben estar selladas. De tener patio este debe también tener barreras contra las plagas

Disposiciones referentes a diseño de equipos y mantención

- Los equipos y utensilios son de material que pueda limpiarse y mantenerse adecuadamente.

| | | |
|--------------|---|---|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 9 de 33 |
|--------------|---|---|

- Las superficies de los utensilios y equipos de contacto con el alimento son resistentes a la corrosión y de material no tóxico, diseñada para resistir los químicos utilizados durante la limpieza.
- Los equipos utilizados cumplen con las medidas de higiene al poder desmontar sus piezas para facilitar la limpieza.
- Se ha establecido un programa de inspección y mantenimiento preventivo de equipos a cargo de personal de mantenimiento.
- Los trabajos de mantenimiento se realizan de tal forma que no esté en riesgo de contaminación los productos para la venta. Debiendo cuidar que los alimentos no estén expuestos.
- Asimismo, una vez terminado el trabajo el personal de mantenimiento deberá retirar todas sus herramientas, seguido se procederá a realizar la limpieza.

6. Disposiciones referentes al control de plagas

Acciones de prevención:

- Mantener la tienda en buenas condiciones con las reparaciones necesarias para evitar el ingreso de plagas y eliminar posibles lugares de reproducción, para ellos se verificará las condiciones de infraestructura y se aplicará las correcciones siguientes
- Los agujeros, desagües y otros lugares deben estar cerrados herméticamente.
- Contar con mallas protectoras en las ventanas del almacén o patios.
- Evitar mantener equipos y materiales que no estén en buenas condiciones de uso que puedan almacenar plagas o nidos de plagas.
- Tachos de basura tapados, retirar y eliminar tanto la basura como residuos de manera adecuada a diario de tal forma que no constituya una fuente de contaminación.
- No está permitido el ingreso de animales domésticos u otros a la tienda a excepción de perros guía, pasando por previa desinfección de sus patas.
- El certificado de desinsectación, fumigación, desratización y desafección por COVID-19 en caso aplique para la tienda este último, debe estar publicado.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 10 de 33 |
|--------------|---|--|

7. Disposiciones referentes al abastecimiento del agua

Utilizar agua potable de la red que cumpla con los requisitos físico-químicos y microbiológicos para agua de consumo humano según el D.S. 031-2010 SA “Reglamento de la calidad del agua para consumo humano”.

8. Disposiciones referentes al control de proveedores

Previa aprobación del área comercial, los productos deben ser Homologados, requiriendo en caso sea Alimentos o Bebidas elaboradas:

- Fichas Técnicas de cada producto
- Registro Sanitario
- Inspección previa del establecimiento o IHS (Inspección higiénica Sanitaria) o Inspección técnica vigente.
- Análisis Microbiológicos.
- Se establece a través de un procedimiento interno, el tratamiento que se le dará en tienda para su calentamiento en caso requiera y su exhibición.
- Los proveedores de alimentos y bebidas elaboradas que se expenden a granel, pasan visitas de supervisión IHS y verificación de recetas, según cronograma anual.
- Los proveedores de alimentos industrializados empacados al ser de marcas reconocidas en el mercado no pasan por proceso de homologación sin embargo todos estos productos cuentan con Registro Sanitario. El área comercial será el área encargada de comunicar a todos los proveedores cumplir con el Protocolo de Atención a Proveedores, para que se tomen la precauciones necesarias al llegar a las tiendas.

| | | |
|-------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 11 de 33 |
|-------|---|--|

9. Disposiciones referentes a residuos comunes:

Dentro de las áreas de proceso disponer los residuos en bolsas de polietileno dentro de recipientes de plástico tapados. Los tachos serán vaciados cuando lleguen hasta las $\frac{3}{4}$ partes de su capacidad, las bolsas deben ser amarradas con doble nudo, de manera que se encuentren cerradas herméticamente, verificando que no presenten ningún rasguño u orificio, después de cerrar las bolsas, éstas deben ser rociadas con el desinfectante de lejía.

Seguidamente, se deben colocar estas bolsas con los residuos dentro de una segunda bolsa de revestimiento y amarrarla con doble nudo. Esta segunda bolsa no debe volver a abrirse bajo ningún motivo, hasta su posterior recolección por parte de los operarios de limpieza pública, en el día y horario establecido por la municipalidad correspondiente. Los residuos serán retirados a diario de tienda según la disposición de cada municipalidad. Los guantes se consideran como residuos comunes.

10. Disposición referente al control de frituras

Para las tiendas que manejan máquina de frituras para papas fritas, nuggets, salchipapas, deben llevar el siguiente control:

- La temperatura del equipo se encuentra programada para que el aceite no pase los 180°C.
- La eliminación del aceite se realiza según la comparación de color con la muestra patrón. De ser el color del aceite más oscuro que la muestra patrón se deberá cambiar, eliminar y lavar la máquina. Pero de ser más claro o igual se sigue usando. El límite establecido en la muestra patrón es de 25% de compuestos polares. El filtro interno de la maquina se cambia al aviso del equipo.
- El aceite retirado se almacena con rotulo como no apto para que sea recogido por reciclador certificado cada semana.
- Se lleva registro de este control.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 12 de 33 |
|--------------|---|--|

11. Disposición referente a los servicios higiénicos del personal

Los servicios higiénicos deben tener buena iluminación y ventilación y estar en buen estado de conservación e higiene. Además de estar diseñados de manera que se garantice la eliminación higiénica de las aguas residuales. Deben contar con jabón antibacterial, papel higiénico. El personal ingresa sin guantes al baño. Este baño es de uso exclusivo del personal y no tiene acceso el público en general. En caso no tener espacio en el almacén, los lockers pueden estar en los SSHH con las puertas cerradas.

12. Disposición referente a las bebidas alcohólicas

Las bebidas alcohólicas deben ser de procedencia formal y tener autorización de expendio, registro sanitario y fecha de vencimiento cuando corresponda. Asimismo, los licores importados deben tener registro sanitario, información en el rótulo consignada en idioma español, fecha de vencimiento cuando corresponda y, las restricciones o advertencias para su consumo, de ser el caso.

13. Disposición referente a la atención y gestión a los reclamos

- En caso se presente algún producto No Conforme, ya sea por alguna contaminación química o crecimiento de hongos por ejemplo, la Tienda deberá antes de reportar verificar lo siguiente:
- Continuidad de la cadena de frío de los productos.
- Entrega directa en tienda.
- Temperatura del visicooler entre 0 y 5°C.
- Empaque integro que contiene al producto.
- Fecha de vencimiento vigente.
- Luego de verificar este cumplimiento la tienda advierte en el chat de comidas foto con la no conformidad y necesariamente enviara el formato de reclamo al correo de calidad tiendas, con la información completa.
- Si el producto presenta una contaminación física o química, deberá ser guardado hasta que el proveedor recoja el producto dentro de las 48 horas. De tener crecimiento de hongos se toma fotos y de presentarse olor no característico como avinagrado o fermentado, se elimina en ambos casos al momento de la detección.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 13 de 33 |
|--------------|---|--|

14. Disposiciones referentes al retiro del producto

A las preparaciones a las cuales se les haya identificado un peligro de inocuidad y que pertenecen al mismo lote, deberán ser retiradas de la exhibición o de almacén, siempre y cuando se identifique el problema es origen y no de tienda, en caso de requerir asesoría comunicarse con el área de calidad.

15. Disposición referente a la capacitación sanitaria

El 100% de personal que ingresa a trabajar en las tiendas, reciben una capacitación en los siguientes temas: Principios generales de higiene, Buenas prácticas de manipulación de alimentos, contaminación de alimentos y 10 Reglas de Oro de calidad en estas se especifican en el Anexo 2 y durante el año reciben los temas de Limpieza y Desinfección, BPM1, BPM2, Rotación adecuada, Prevención de productos vencidos, Manejo de la Cadena de frío y calientes, Control de Plagas y ETAS.

Con respecto al COVID-19 se capacita a todo el personal en los temas relacionados a los Protocolos de prevención.

16. Disposiciones referentes a la limpieza y desinfección.

En el Protocolo de Limpieza y Desinfección frente al COVID-19, se menciona los pasos a seguir y los productos utilizados para esta actividad.

Almacenar los productos de limpieza de tal forma que se prevenga la contaminación del alimento, la superficie de contacto con el alimento y el material de empaque. Deberán ser usados de acuerdo a las recomendaciones del proveedor. Considerar las Hoja de seguridad del producto y Ficha técnica.

Luego de cada uso los trapos de limpieza deben lavarse y escurrirse y mantenerse íntegros. Realizar la verificación de estas condiciones, durante las inspecciones.

17. Disposiciones referentes a la recepción y control al recibir

En tienda los proveedores ingresan con mascarilla y guantes, de entregar productos perecibles deben tener toca o cofia, desinfectan sus zapatos por aspersión y se les recibe la mercadería en la zona especificada en tienda, manteniendo el 1.5 m de distancia, una vez retirados se desinfecta el área con la solución de cloro, personal de tienda se lava y desinfecta los guantes e ingresa los documentos al sistema.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 14 de 33 |
|--------------|---|--|

El transporte a emplear para el traslado de los productos desde los almacenes de los proveedores y desde el centro de distribución hacia las tiendas, serán los apropiados para el tipo y conservación del producto. Al llegar a tienda el traslado de los productos debe hacerse respetando la distancia del piso sin que se coloquen en la vereda o pista. Se establece una sola zona para la recepción y la revisión de sus productos.

Se debe registrar la temperatura de los productos en el formato de recepción, al menos un producto de cada proveedor para el caso de pollos macerados, la temperatura de recepción no debe ser mayor a 5°C y las comidas terminadas no deben estar más de 10°C. Para estos productos perecibles y para todos los demás productos manufacturados al momento de recibir deben ser controlados revisando lo siguiente:

- Empaques íntegros y sellados
- Comidas empacadas con vacío
- Fechas de vencimiento

Para productos perecibles y no perecibles, se revisa el tiempo mínimo con el que debe llegar a la tienda siguiendo las reglas de prevención de productos vencidos, donde los productos de abarrotes no ingresan con menos de 30 días antes de vencer.

18. Disposiciones referentes al almacenamiento

Se controlarán los productos para proceder con almacenamiento correspondiente.

18.1. Almacenamiento de materias primas y productos terminados que requieran refrigeración en una sola cámara de almacenamiento.

- En el visicooler del almacén, guardar los pollos crudos dentro de su propia jaba en el primer nivel del visicooler, sobre esta jaba no se podrá colocar bolsas de lechuga, ni tomate, ni limón, tampoco envases de ensaladas, lo único que se puede colocar encima de las jabas de pollo crudo son los tappers
- Los alimentos listos para el consumo deben estar almacenados en los siguientes niveles superiores dentro de su propio recipiente o empaque. Mantener siempre separados los alimentos crudos de los alimentos cocidos o que no requieran cocción.
- Mantener a temperaturas de refrigeración de 0 a 5°C y congelación igual o menor a -18°C

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 15 de 33 |
|--------------|---|--|

- Cumplir con las normas PEPS: Primero en entrar, primero en salir.
- Cuidar de no tapar las salidas del aire frío que permita circulación. De preferencia los cárnicos cocidos del sándwich mantenerlos en su bolsa fuera del tapper en la parte superior del visicooler para mejorar su mantenimiento.

El refrigerio del personal debe mantenerse refrigerado para evitar enfermedades gastrointestinales, pero ubicarlo en una sola zona dentro de bolsas claras y con rotulo.

Rotular las bandejas de comidas cuando habilitamos producto, colocar la fecha de vencimiento que indica el tapper, del lado de donde servimos y de tener 2 lotes, separa con un removedor y coloca dos fechas para diferenciarlos.

PEPS. Donde lo primero que entra es lo primero que sale, así evitaremos confusiones y mermar productos por no venderse dentro de su vida útil.

18.2. Almacenamiento de alimentos que no requieren refrigeración

- Los productos se almacenarán dentro de muebles, estantes o sobre parihuelas, los productos deberán estar sobre una superficie sin tener contacto sobre el piso. No se permite almacenar alimentos ni bebidas en el servicio higiénico.
- Todo alimento debe estar almacenado en su empaque original y cumplir con las normas PEPS: Primero en entrar, primero en salir. De tener productos vencidos o de devolución estos deberán estar señalizados.
- Los almacenes deben estar iluminados y ventilados.
- Rotula los chisgueteros de las salsas colocando fecha de vencimiento y úsalo máximo hasta 3 días desde el día que lo llenas, puede mantenerse fuera de refrigeración durante estos días, luego de esta fecha vacía, lávalo y sécalo, para llenarlo nuevamente y rotula. Su ubicación estará detrás del counter para que el cliente no lo manipule.

18.3. Almacenamiento de Productos de Limpieza

Los productos de limpieza permitidos, se almacenarán dentro de su propio envase en botellas, galoneras o en los aplicadores con las etiquetas o rótulos de origen. El lugar de almacenamiento será en muebles del almacén separados de alimentos, bebidas, empaques que tendrán contacto con alimentos o servilletas.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 16 de 33 |
|--------------|---|--|

19. Disposiciones para la preparación de los alimentos

19.1 Para evitar contaminación microbiológica:

- La limpieza profunda de utensilios y equipos como hornos, vitrinas se realizará al terminar la actividad o antes del cierre, quedando limpio para ser usado al día siguiente. El área de habilitado de sándwiches debe encontrarse ordenado y limpia todo el tiempo.
- Se deben identificar las fechas de vencimiento de los empaques antes de utilizar, como en empanadas, panes, hamburguesas, pizzas, comidas elaboradas, enrollados, postres elaborados empacados como tres leches, torta chocolate, etc. donde la fecha de vencimiento indica día, mes y año, el producto debe usarse hasta las 12 de la noche del mismo día. De ser huevos se retiran 3 días antes de vencer, abarrotos de primera necesidad (leches, menestras, fideos, et) se retira 5 días antes de vencer, yogures, quesos, embutidos, panes 5 días antes de vencer y todo el resto 7 días antes de vencer. De encontrarse mercadería vencida, colocar en zona de productos vencidos dentro de una bolsa negra o en una caja cerrada con rotulo y tramitar su devolución o merma a la brevedad posible.
- Desinfectar por fuera las bolsas de los panes y productos empacados como hamburguesas antes de abrir con solución de lejía y pa sar el paño en la parte del nudo o cierre. Lávate los guantes por fuera, sécalos usa alcohol ge y empieza a armar o habilitar la vitrina.
- El tomate y lechuga ya llegan desinfectados, solo depura la lechuga. Una hoja de lechuga alcanza para 02 panes y 01 tomate se corta en 8 tajadas, se coloca 01 tajadas por pan. Para esta manipulación se usan guantes desechables, tabla y cuchillo limpios y desinfectados.
- Utilizar los empaques íntegros de las comidas y panes así como llegan para el llenado de la vitrina o la reposición, en caso quede producto este debe estar bien protegido manteniendo las fechas de producción y vencimiento.
- Las comidas no deben manipularse junto a pollo crudo o desperdicios.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 17 de 33 |
|--------------|---|--|

- No exponer las comidas a temperatura ambiente por mucho tiempo, fuera de los equipos de refrigeración no pueden estar más de 30min.
- Durante las actividades de recepción, realizar el control y acomodar las comidas en los equipos de frío en un tiempo no mayor de 30min.
- Los pollos crudos se retiran del visicooler del almacén, se les coloca la liga y van directamente al horno, deben estar a temperatura ambiente el menor tiempo posible.
- Para evitar contaminar el pollo tipo brasa luego de su cocción, utilizar los guantes negros que previamente hayan sido lavados y desinfectados por fuera.

19.2. Para evitar contaminación química con:

En el lavadero del counter solo podrá estar de forma permanente el lavavajillas, los demás bidones de productos químicos y de uso en la limpieza, estarán dentro de sus envases íntegros, rotulados y en lugares asignados que no representen un riesgo de contaminación para los alimentos.

Para el manejo de productos químicos se revisarán las recomendaciones del proveedor.

Todo utensilio equipo o herramientas propias del equipo deben ser enjuagadas de tal forma que no deje residuos en especial la piedra para calentar, esta debe enjuagarse bien y dejarse secar antes de su calentamiento para evitar contaminación por residuos químicos de limpieza y rotura.

19.3. Para evitar contaminación física (partículas de: vidrios, plásticos duros y/o metales):

-
- Equipos y utensilios que presente material de plástico duro o metal son inspeccionados para asegurar que cualquier quebradura accidental sea detectada y determinar su cambio o mantenimiento según corresponda.
- Se realizará inspección del estado de: puertas, ventanas, luminarias, en cuya estructura tenga material de madera, plástico duro y/o vidrio para detectar quebraduras y gestionar su mantenimiento.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 18 de 33 |
|--------------|---|--|

20. Disposición referente a la exhibición en frío

20.1. Vitrina de Comidas

- Rotular el 100% de las bandejas de comidas al habilitarlas, colocar la fecha de vencimiento que indica el tapper/envases, del lado de donde servimos y de tener 2 lotes, separa con un removedor y coloca dos fechas para diferenciarlos.
- PEPS, donde lo primero que entra es lo primero que sale, así evitaremos confusiones y mermas de productos al controlar la rotación.
- Al retirar los alimentos de la vitrina de comidas, debemos cerrar la puerta de inmediato por ser esta una zona caliente la temperatura interna sube muy rápido. Controlar la Temperatura una vez al día y anotar en el Formato de Control de Temperatura. La temperatura ideal para conservación es de 0 a 5°C pero al estar los productos en tránsito o temporalmente y al abrir constantemente la puerta, la temperatura puede subir hasta 8°C, por ello, se recomienda exhibir las comidas en esta vitrina por 72 horas o 3 días e ir abasteciendo del visicooler de almacén que se encuentra de 0 a 5°C. De pasar los 10°C llamar a mantenimiento. Las salidas de aire de la parte inferior deben estar descubiertas para una buena circulación.
- La entrega al cliente de los alimentos preparados, se realizará en su empaque bien cerrado y con todas las medidas de bioseguridad descritas anteriormente en el presente protocolo.

20.2. V3: Vitrina Vertical y Vitrina de Embutidos

- Los productos deben estar exhibidos de tal manera que no tapen las salidas del aire.
- Los ventiladores y aires acondicionados no deben interrumpir el flujo de aire de enfriamiento del equipo.
- Controlar la Temperatura 2 veces al día y anotar en el Formato de Control de Temperatura. La temperatura ideal para conservación es de 0 a 5°C pero al estar los productos en tránsito o temporalmente y al ser una vitrina abierta puede subir hasta 10°C, por ello, se recomienda exhibir las comidas en esta vitrina por 72 horas e ir abasteciendo del visicooler de almacén. De pasar los 10°C solicitar servicio en plataforma.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 19 de 33 |
|--------------|---|--|

- Las cortinas de la vitrina deben bajarse en horas de poca venta por 30min y toda la noche a partir de las 12. En época de veranos los aires acondicionados deben estar prendidos a una temperatura de 22°C. En invierno los aires acondicionados se apagan y se prenden los ventiladores.

21. Referente a la cocción de pollo rostizado

La cocción se realiza en tres tipos de horno:

- Horno manual de 12 und: La programación es manual, precalentar el horno a 250°C por 5min y hornea a 250°C por 105 min
- Horno manual de 15 und: La programación es manual, precalentar el horno a 250°C o 482°F por 5min y hornea a 150°C o 302°F por 75 min. Ni bien termine de hornear abre la puerta del horno para que no se sigan cocinando. Controla la temperatura con el termómetro desinfectado, insértalo en la pechuga y cierra la puerta por 2min, debe indicar mayor a 80°C.
- Horno automático, realizar la programación establecida. Estos cuentan con un termómetro interno, este se inserta en la pechuga antes de iniciar la cocción.

Para mayor información del uso y limpieza de los hornos de pollo rostizado, revisar los módulos de capacitación.

Colócate los guantes para superficies calientes, previamente desinfectados con alcohol gel para evitar quemaduras y retira los pollos.

22. Disposición referente a la exhibición en caliente

Una vez horneados los pollos no debe pasar más de 15 minutos para ser exhibido en la vitrina caliente

Encender 5 min antes de la exhibición entre 60°C y 80 °C, no todas las vitrinas calientan igual, por lo que debes verificar la temperatura de la vitrina, colocando el termómetro desinfectado en la pechuga y esperar 2min. La temperatura del pollo debe igual o mayor a 60°C. La entrega al cliente se realizará en su empaque bien cerrado y con todas las medidas de bioseguridad descritas anteriormente en el presente protocolo.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 20 de 33 |
|--------------|---|--|

23. Disposiciones de abarrotos en góndolas

Se reponen los productos en góndolas que previamente retiramos polvo con paño limpio con Limpia todo o Multiusos 1:3, limpiamos manchas pegajosas con Removedor de Autoadhesivos y acomodamos los productos realizando PEPS primero en entrar primero en salir o primero en vencer. Se revisan fechas de vencimiento según Protocolo de Prevención de productos vencidos cumpliendo con las Reglas especificado en el Anexo 3 y se llena el formato de prevención en el Anexo 4.

24. Entrega a domicilio o delivery

24.1. Implementos del personal repartidor

Los repartidores deben tener puestos los EPP entregado por su empresa, los que deben estar provistos de al menos mascarilla y contar con un aplicador con desinfectante.

24.2. Consideraciones antes y durante la preparación del pedido.

- Verificar la salud del personal repartidor, no debe tener más de 38°C de temperatura corporal y no presentar procesos respiratorios, tales como: Tos, dolor de garganta, dolor de cabeza, entre otros. De tener mayor a 38°C no ingresa y se comunica también al supervisor.
- Se verificará la higiene del repartidor, uñas cortas y limpias, sin heridas infectadas y cubiertas, cabello cubierto con toca, uniforme limpio, sin joyas, lajas o relojes.
- De ingresar a tienda verificar la desinfección del calzado con pulverizado de Hipoclorito de sodio 1000ppm 0.1%.
- Establecer la zona específica para el armado de los pedidos fuera del counter y desinfectar mesa con solución de lejía en 1000ppm (4 tapitas en 1litro de agua) con un paño.
- Verificar fechas de vencimiento dentro de lo estipulado y latas sin abolladuras.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 21 de 33 |
|--------------|---|--|

- Verificar la higiene y hermeticidad externa de los envases que contienen los pedidos antes de la entrega a la zona de despacho.
- El pollo rostizado que sale al delivery se retira de la vitrina caliente para ser recién empacado en cajas de tecnopor o domos y será de la última horneada. Se empaca y se asegura el cierre y se coloca la cinta adhesiva en todo el contorno como precinto de seguridad.
- De empacar algún tipo de comida o postre, se debe realizar en un empaque de primer uso que permita la protección del alimento de contaminantes externos, que sea resistente a su manipulación y se asegura el cierre con una cinta adhesiva como precinto de seguridad.
- Antes de acomodar los productos al interior de la caja térmica, el personal repartidor debe desinfectarlo.
- Lo primero en acomodar son los productos congelados, hielo, refrigerados como yogures, embutidos, quesos, pizzas; al medio se colocan los abarrotes o productos de higiene personal y limpieza, lo último que se acomoda son los pollos rostizados porque son los primeros en entregar.
- Los alimentos se empacan separados de los productos de limpieza.
- Cerrar bien la caja para asegurar su aislamiento.

24.3. Durante el reparto del pedido y entrega del pedido

- Para los alimentos preparados, realizar el reparto en el menor tiempo posible no debiendo ser mayor a 1 hora. Priorizar la entrega de pollo rostizado.
- Los alimentos elaborados como pollo rostizado, pizza y empanadas o sándwich empacados, se advierte al cliente la cinta adhesiva como precinto de seguridad y se entregan tomados de la bolsa.
- Mantener distanciamiento de al menos 1.0 metro con el cliente.
- La caja térmica debe quedar en la moto y de ahí retirar las bolsas o usar un banco para colocar sobre estas las bolsas, pero estas no podrán colocarse por ningún motivo sobre el suelo.

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FRENTE AL COVID – 19 | Versión: 05 Año: 2020 Página 22 de 33 |
|--------------|---|--|

- El repartidor debe estar provisto de un desinfectante de manos, que debe utilizar antes de retirar las bolsas de la caja térmica para entregárselas al cliente manteniendo la distancia de un metro.
- Este personal, deberá mostrar conocimientos en la prevención y contagio al momento de entregar el pedido.
- Solicitar al cliente salir a recibir el pedido, debe ser externo al recinto.
- Antes de cobrar pulverizar con solución desinfectante el POS y el lapicero.
- Cobrar únicamente con tarjeta.

24.4. Después del reparto del pedido y entrega del pedido

- Al regresar a la tienda, se deberá lavar las manos por 20 segundos o aplicar alcohol gel y aplicar solución desinfectante al POS, lapicero y caja térmica.
- Dentro de la caja térmica se permite solo productos de tienda para entrega al cliente.

25. Documentos y Registros asociados

25.1. Instructivos:

- Preparación y uso de hipoclorito de sodio
- Pasos para el lavado de manos
- Uso correcto de mascarilla
- Uso correcto de guantes
- Cartilla de visitantes
- Reglas de oro de calidad
- Vida útil de los productos
- Afiche informativo publicado

25.2. Procedimiento:

- Reglas de prevención para evitar vencidos

25.3. Formatos:

- Presentación, higiene, salud del personal y control de temperatura del colaborador
- Control de temperatura de vitrinas
- Control en la recepción
- Control de prevención en productos

TO GO

CONTROL DE HIGIENE Y SALUD DEL COLABORADOR

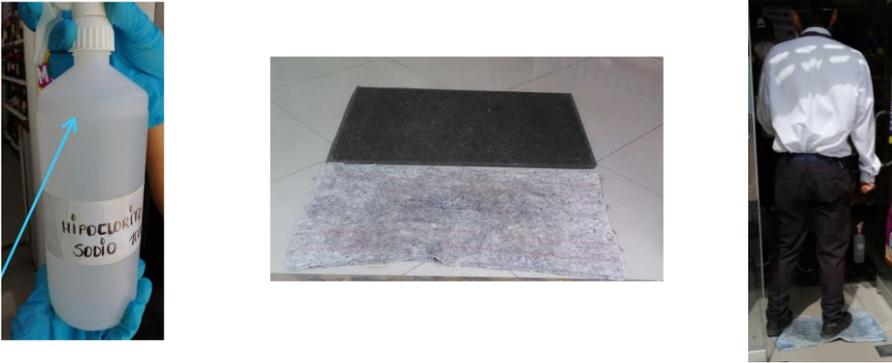
Versión: 02
Año: 2020
Página 23 de 33

| PRESENTACIÓN E HIGIENE Y SALUD DEL PERSONAL | |
|---|----------------------------------|
| Tienda | _____ |
| Mes | _____ |
| N° | Nombre y apellidos |
| | Uniforme completo |
| | Zapatos limpios y desinfectados |
| | Manos lavadas / cubiertas |
| | Carrito limpio y desinfectado |
| | Caballito limpio y desinfectado |
| | Mascarilla y visor bien colocada |
| | Sin bata ni bigote |
| | Joyas ausentes |
| | Pezuña limpia |
| | Temperatura menor a 38°C |
| | Uniforme completo |
| | Zapatos limpios y desinfectados |
| | Manos lavadas / cubiertas |
| | Carrito limpio y desinfectado |
| | Caballito limpio y desinfectado |
| | Mascarilla y visor bien colocada |
| | Sin bata ni bigote |
| | Joyas ausentes |
| | Pezuña limpia |
| | Temperatura menor a 38°C |
| | Uniforme completo |
| | Zapatos limpios y desinfectados |
| | Manos lavadas / cubiertas |
| | Carrito limpio y desinfectado |
| | Caballito limpio y desinfectado |
| | Mascarilla y visor bien colocada |
| | Sin bata ni bigote |
| | Joyas ausentes |
| | Pezuña limpia |
| | Temperatura menor a 38°C |
| | Uniforme completo |
| | Zapatos limpios y desinfectados |
| | Manos lavadas / cubiertas |
| | Carrito limpio y desinfectado |
| | Caballito limpio y desinfectado |
| | Mascarilla y visor bien colocada |
| | Sin bata ni bigote |
| | Joyas ausentes |
| | Pezuña limpia |
| | Temperatura menor a 38°C |
| | Uniforme completo |
| | Zapatos limpios y desinfectados |
| | Manos lavadas / cubiertas |
| | Carrito limpio y desinfectado |
| | Caballito limpio y desinfectado |
| | Mascarilla y visor bien colocada |
| | Sin bata ni bigote |
| | Joyas ausentes |
| | Pezuña limpia |
| | Temperatura menor a 38°C |
| | Uniforme completo |
| | Zapatos limpios y desinfectados |
| | Manos lavadas / cubiertas |
| | Carrito limpio y desinfectado |
| | Caballito limpio y desinfectado |
| | Mascarilla y visor bien colocada |
| | Sin bata ni bigote |
| | Joyas ausentes |
| | Pezuña limpia |
| | Temperatura menor a 38°C |
| | Uniforme completo |
| | Zapatos limpios y desinfectados |
| | Manos lavadas / cubiertas |
| | Carrito limpio y desinfectado |
| | Caballito limpio y desinfectado |
| | Mascarilla y visor bien colocada |
| | Sin bata ni bigote |
| | Joyas ausentes |
| | Pezuña limpia |
| | Temperatura menor a 38°C |

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE _____

| | | |
|--------------|---|--|
| TO GO | INSTRUCTIVO PARA PREPARACIÓN Y USO DE HIPOCLORITO DE SODIO | Versión: 02 Año: 2020 Página 24 de 33 |
|--------------|---|--|

| | | |
|--|---|--|
| Desinfectante | Hipoclorito de Sodio | |
| Dilución | 4 tapitas o 20ml en 1 litro de agua equivale a 1000ppm 0.1% | |
| Procedimiento | <ol style="list-style-type: none"> 1. Humedecer el trapo solo con agua y dejarlo bien escurrido. 2. Estíralo en el piso y rosea el hipoclorito sobre la superficie del trapo con el aplicador. 3. Indicar al cliente pise el trapo antes de ingresar 4. Coloca parte del felpudo posterior a las pisadas para que sequen. | |
| Rótulo | Con plumón indeleble colocar: HIPOCLORITO DE SODIO 1000PPM 0.1% | |
| Uso | Para desinfeccion de las suelas de los zapatos de todo aquel que ingrese a tienda. | |
|  | | |

1 Dispensar **papel toalla** (20 cm) para su uso posterior.

2 Mojar las **manos y antebrazos** hasta el codo. Aplicar jabón.

3 Enjabonar las manos **entre los dedos hasta el antebrazo** por 20 segundos.

4 **Enjuagar** correctamente.

5 **Secar** las manos con el papel toalla.

6 Cerrar el caño **con papel toalla**.

7 Con ayuda del papel toalla, dispensar y **aplicar gel en las manos**.

8 **Botar el papel** sin tocar ninguna superficie.



COVID-19

Instructivo Uso correcto de Mascarilla

Recuerda que la mascarilla es personal

- 1



1 Antes de ponerte la mascarilla lávate las manos con agua y jabón por 20 seg.
- 2

2 Verifica que la mascarilla no se encuentre dañada.
- 3

3 Asegúrate que el lado exterior de la mascarilla queda hacia fuera
- 4

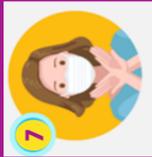


4 Cúbrete la boca y la nariz con la mascarilla, sujeta el elástico alrededor de las orejas y ajústala sobre la nariz.
- 5

5 Al llegar a tu casa, lávala diariamente con abundante agua y jabón separada de otras prendas, luego déjala secar al sol o desinfectala con la plancha.
- 6



6 Si necesitas acomodarla o retirarla hazlo usando los elásticos sin tocar la parte delantera. Si vas a almorzar guárdala cubriendo la parte interna y lávate las manos
- 7



7 No la uses como babero o vincha y evitar tocar la mascarilla mientras lo usas, si lo haces lávate las manos

“Cuida tu mascarilla y ella cuidara de ti”.

| | | |
|-------|-------------------------|--|
| TO GO | USO CORRECTO DE GUANTES | Versión: 01 Año: 2020 Página 27 de 33 |
|-------|-------------------------|--|


COVID-19

Instructivo Uso correcto de Guantes

1 Antes de ponerte los guantes lávate las manos con agua y jabón por 20 seg.

2 Colócate los guantes. Lava los guantes y desinfectalos las veces que sea necesario.

3 ¿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.

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

5 Desecha los guantes en un tacho específico para esto.

“ No toques cara ni ojos con los guantes”

| | | |
|-------|--------------------|--|
| TO GO | AFICHE INFORMATIVO | Versión: 01 Año: 2020 Página 28 de 33 |
|-------|--------------------|--|

LA PREVENCIÓN ESTÁ EN NUESTRAS MANOS

AL SALIR DE CASA Y DENTRO DE



Usa siempre una mascarilla que tape tu boca y nariz. ¡No la toques!



Mantén distancia de 1.5 mts. entre las personas.



Si utilizas guantes, evita tocarte el rostro.

AL REGRESAR A CASA



Sigue un protocolo de desinfección
Limpia tus zapatos con solución de lejía. Lávate las manos, báñate, lava tu ropa y desinfecta tus objetos personales.



Desinfecta los productos envasados
Prepara una solución de lejía y pásala con un paño por la superficie de cada producto empacado.

| | | |
|--------------|-------------------------------|--|
| TO GO | CARTILLA DE VISITANTES | Versión: 01 Año: 2020 Página 31 de 33 |
|--------------|-------------------------------|--|

Consideraciones a tener en cuenta para ingresar a la Tienda para cuidar su salud y la de nuestros colaboradores

Todos los visitantes deberán regirse a las medidas preventivas que ha dispuesto el establecimiento para su ingreso, teniendo en cuenta:

Paso 1: Control de la salud

Previo al ingreso a nuestras instalaciones, se verificará que porte una mascarilla, seguidamente se le tomará la temperatura y se verificará el buen estado de su salud.

Paso 2: Desinfección de zapatos

Desinfectará las suelas de los zapatos pisando bandeja o paño con solución desinfectante de hipoclorito de sodio a 1,000ppm o 0.1%

Paso 3: Desinfección de manos

Procederá a desinfectarse las manos con alcohol gel.

Paso 4: Colocación de uniformes

La indumentaria de visitas debe estar limpia y colocada en una bolsa cerrada para que se coloque sobre la ropa de calle.

SI NO CUMPLE CON LO ESPECIFICADO EN ESTA CARTILLA NO INGRESARÁ AL ESTABLECIMIENTO

| | | |
|---|---|--|
| <p>1. Presentación, Higiene y Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> Uniforme limpio, zapatillas cerradas, jean oscuro, polo de uniforme y delantal con nombre, mascarilla y gorro Baño diario Carnet sanidad vigente <p>Renovar a tiempo Carnet de Sanidad</p> | <p>4. No coloques bolsas lechuga, tomate, comidas (hamburguesas, empanadas, etc) junto a jabs de pollo crudo.</p>  | <p>8. Refrigerera las Comidas</p>  <p>"Nada debe estar al ambiente"</p> |
| <p>2. Limpia y Ordena</p> <p>Completar con el "Protocolo de Limpieza y Desinfección para enfrentar el COVID-19"</p> | <p>5. PEPS (Primero en entrar, primero en salir) y Revisa Fechas de Vencimiento.</p>  <p>"Retiramos según Reglas de Prevención de vencidos"</p> | <p>9. Cocina bien el pollo</p> <ol style="list-style-type: none"> Horno manual de 12 unidades: Precalienta el horno 250°C x 5min y Hornea a 250°C x 105min. Horno manual de 15 unidades: (Precalienta el horno 250°C x 5min y Hornea a 150°C x 75min. Horno automático colocar el sensor de temperatura en la pechuga y sigue el programa establecido. |
| <p>3. No Contamines</p>   | <p>6. Rotula fechas de Vencimiento</p>  <p>"De tener dos lotes lleva hacia el lado de atención el lote próximo a vencer y separa con un sorbete"</p> |  <p>Temperatura final del pollo: Mayor a 80°C.</p> <p>Una vez horneados, no pasar 15 min hasta ser exhibidos en la vitrina caliente.</p> |
|  | <p>7. Controla al recibir Fechas de vencimiento, temperatura, rotulo y empaque</p>   | <p>10. Exhibe correctamente lo caliente</p> <ol style="list-style-type: none"> Pollo a 80°C y no más de 6hr. En chocolateras a 60°C y no más de 6 hr.  |

| | | |
|--------------|----------------------------|--|
| TO GO | TIEMPO DE VIDA ÚTIL | Versión: 05 Año: 2020 Página 33 de 33 |
|--------------|----------------------------|--|

| TIEMPOS DE VIDA UTIL - TIEMPO MINIMO A RECIBIR - TIEMPO DE EXHIBICION - TIEMPO DE RETIRO ANTES DE VENCER | | | | | |
|--|--------------------------|--|--|---|----------------------------|
| COMIDA A GRANEL | TIEMPO VIDA UTIL (DIAS) | TIEMPO VIDA UTIL MINIMO PARA RECIBIR Y ALMACENAR VISICOOLER (DIAS) | TIEMPO EN EXHIBICION MAXIMO RECOMENDADO (DIAS) | TIEMPO DE RETIRO ANTES DE VENCER | TEMPERATURA RECEPCION (°C) |
| Empanada Pollo / Carne / Aji Gallina / Empanada Mixta | 6 | MAX 1 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | 3 días (se va reponiendo) | Mismo día | max 7°C |
| Hamburguesa Pollo / Hamburguesa de Carne / Milanesa pollo / Megacrocante / Choriburguer | 9 | MAX 2 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | | |
| Papa Rellena | 5 | MAX 1 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | | |
| Pollo Brasa macerado | 6 | MAX 1 DIA DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | 6 horas | Mismo día | 0 a 5°C |
| COMIDA EMPACADA | TIEMPO VIDA UTIL (DIAS) | TIEMPO VIDA UTIL MINIMO PARA RECIBIR Y ALMACENAR VISICOOLER (DIAS) | TIEMPO EN EXHIBICION MAXIMO (DIAS) | TIEMPO DE RETIRO ANTES DE VENCER | TEMPERATURA RECEPCION (°C) |
| Pizza Personal Americana / Pizza Americana, Pepperoni, Hawaiana Familiar | 9 | MAX 2 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | 3 días (se va reponiendo) | Mismo día | max 7°C |
| Pizza Roll | 9 | MAX 3 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | | |
| Triple Pollo, jamon y queso / pollo, jamon y durazno | 6 | MAX 2 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | | |
| Enrollados Cedro / Hot dog Cedro / Triples Cedro | 7 | MAX 1 DIA DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | | |
| Tres Leches, torta helada, gelatinas. | 5 | MAX 1 DIA DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | | |
| Torta chocolate, alfajores, tartaletas, milhojas. | 5 | MAX 1 DIA DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | hasta su ultimo día | | no requiere frio |
| Tamal Arnold | 15 | MAX 2 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | 3 días | 3 días antes | max 7°C |
| INSUMOS | TIEMPO VIDA UTIL (DIAS) | TIEMPO VIDA UTIL MINIMO PARA RECIBIR Y ALMACENAR VISICOOLER (DIAS) | | TIEMPO DE RETIRO ANTES DE VENCER | TEMPERATURA RECEPCION (°C) |
| Lechuga, Tomate | 6 | MAX 1 DIA DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | Mismo día | max 15°C |
| Salchichas para Salchicono | 15 | MAX 2 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | Mismo día | 0 a 5°C |
| Aji de Polleria | 30 | MAX 5 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | Mismo día | no requiere frio |
| Oregano, azucar impalpable | 180 | MAX 2 DIAS DESPUES DE SU FECHA DE PRODUCCION | | Mismo día | no requiere frio |
| ABARROTES Y BEBIDAS | TIEMPO VIDA UTIL (DIAS) | TIEMPO VIDA UTIL MINIMO PARA RECIBIR (DIAS) | TIEMPO EN EXHIBICION MAXIMO (DIAS) | TIEMPO DE RETIRO ANTES DE VENCER (DIAS) | TEMPERATURA RECEPCION (°C) |
| Huevos | Lo que indica el empaque | Mayor a 15 días | No Aplica | 3 | no requiere frio |
| Embutidos, Jugos Epic | | Mayor a 15 días | | 5 | max 7°C |
| Yogures, quesos | | Mayor a 30 días | | 5 | max 7°C |
| Todo panes | | Mayor a 15 días | | 5 | no requiere frio |
| Articulos primera necesidad: Leches, aceite, arroz, azucar, harina, fideos. | | Mayor a 30 días | | 5 | no requiere frio |
| Abarrotes y bebidas en general | | Mayor a 30 días | | 7 | no requiere frio |

ANEXO 14: REGLAS PARA PREVENIR PRODUCTOS VENCIDOS VERSIÓN 2

1. Objetivo

Establecer los controles necesarios desde la recepción, almacenamiento y exhibición en la implantación de las 4 Reglas de Prevención para evitar Productos Vencidos en las Tiendas, a fin de proteger la salud de nuestros clientes en cumplimiento con el Manual de BPM de la empresa además de evitar multas y/o cierres de tienda o daño a la imagen de la empresa.

2. Alcance

Este protocolo aplica a todo el personal de las Tiendas.

3. Conceptos

- **TVU:** Tiempo de vida útil
- **Bulto:** Paquete, caja
- **Abarrotes:** Alimentos y bebidas de larga duración y no necesitan refrigeración.
- **Percibles:** Alimentos y bebidas de corta vida y que requieren refrigeración para llegar al ultima día de su vida útil.

4. Responsabilidades

- **Gerente Distrital** Elabora la estrategia necesaria y entrega los recursos suficientes para llevar acabo el presente documento.
- **Gerente de Calidad** Elabora el plan de control y verificación para el cumplimiento de los objetivos del protocolo.
- **Supervisor** Realiza seguimiento al cumplimiento del documento en sus visitas para evitar productos vencidos y realiza la verificación del cumplimiento del Protocolo en el 100% de tiendas mensualmente
- **Administrador** Cumple y hace cumplir a su personal el documento.
- **Colaborador** Cumple con el documento para evitar productos vencidos.

5. 04 Reglas a seguir para evitar tener productos vencidos.

Se lista a continuación las 4 Reglas a cumplir:

5.1. Regla 1 *TVU mínimo en Recepción

- Se reciben panes, chancay, hot dog, jamón, jamonada, salchicha, chorizo y huevos con un TVU mínimo: igual o mayor a 15 días.
- Todo el resto de productos de la tienda se recibe con un TVU mínimo: igual o mayor a 30 días.
- Se revisa 1 tipo de producto envasado (1 SKU) de todos proveedores que llegan cada día, incluyendo comidas, para comidas además se registra la temperatura en el Formato de Recepción
- Proveedores de entrega directa: Menor a 5 Bultos se revisan todas las unidades.
- De llegar vencidos o menor al TVU, se rechaza y se envía correo a comercial y copiar a calidad.

5.2. Regla 2 Días de retiro en Piso de Venta

- Comidas hasta las 12 de la noche del mismo día.
- Huevos: Retirar 3 días antes.
- Panes, chancay, hot dog, jamón, jamonada, salchicha, chorizo, quesos y yogurt : Retirar 5 días antes.
- Todo el resto de productos de tienda (galletas, golosinas, snack, bebidas, etc): Retirar 7 días antes

5.3. Regla 3 Revisión en Piso de Venta

- Diariamente de forma rutinaria se revisan productos y subproductos según Cronograma establecido de arriba a abajo y de izquierda a la derecha, verificando correcto PEPS y se anota en el Formato de Revisión de fechas de vencimiento
- El Horario de Revisión entre las vitrinas de comidas debe demorar al menos 20 min y las categorías del día 30min entre el horario de las 12 del mediodía y las 4:00pm diariamente.

5.4. Regla 4 Llenado Correcto y Permanente de Registro de Revisión de Vencidos:

Siguiendo los siguientes pasos:

- Llenar FV y Fecha de retiro
- Llenar para próximas 2 semanas y no repetir.
- Marcar lo que ya no está.
- Seguimiento a lo que está sin marcar
- Supervisor deben hacer seguimiento a este check list y preguntar por productos próximos a vencer

ANEXO 15: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL

| CURSO | MODALIDAD | DUR | PUBLICO OBJETIVO | OBJETIVO | TEMAS | Ejecución |
|---|-----------|-----|-------------------|---|---|---------------------|
| BPM: Conceptos Básicos | Virtual | 30 | Todos los puestos | Tomar conciencia de la importancia del cuidado y manejo de los alimentos. | Inocuidad | Sólo Inducción |
| | | | | | Peligros en los alimentos | |
| | | | | | Riesgos y consecuencias | |
| BPM: Prácticas Básicas | Virtual | 30 | Todos los puestos | Generar hábitos correctos para la manipulación de alimentos | BPM del colaborador | Sólo Inducción |
| | | | | | BPM sobre saneamiento | |
| | | | | | Contaminación cruzada | |
| Control de plagas 1 | Virtual | 15 | Todos los puestos | Identificar e implementar las medidas a realizar para el control de plagas y garantizar la venta de productos inocuos | Conceptos Claves | Enero |
| | | | | | Tipos de plagas: Moscas y mosquitos | |
| Control de plagas 2 | Virtual | 15 | Todos los puestos | Identificar e implementar las medidas a realizar para el control de plagas y garantizar la venta de productos inocuos | Tipos de plagas: Cucarachas | Enero |
| | | | | | Tipos de plagas: Roedores | |
| | | | | | ¿Qué hacer frente a las plagas? | |
| Cadena de Frio y Caliente | Virtual | 20 | Todos los puestos | Aplicar los parametros de control para la mantención de la calidad de los productos a vender. | Conceptos básicos | Febrero |
| | | | | | Manejo de la cadena de frio en la tienda | |
| | | | | | Parametros de control | |
| | | | | | Riesgos y consecuencias | |
| ETAS | Virtual | 15 | Todos los puestos | Tomar conciencia de la importancia de prevenir las enfermedades de transmisión de alimentos | Conceptos básicos | Marzo |
| | | | | | ¿Como prevenir las ETAS? | |
| | | | | | Riesgos y consecuencias | |
| BPM: Prácticas de recepción y almacenamiento de productos | Virtual | 15 | Todos los puestos | Tomar conciencia de la importancia del cuidado y manejo de los alimentos. Generar hábitos correctos para la manipulación de alimentos | BPM sobre recepción y control de mercadería | Abril |
| | | | | | BPM sobre el almacenamiento | |
| BPM: Prácticas de preparación e exhibición de productos | Virtual | 30 | Todos los puestos | | BPM sobre preparación y exhibición de productos | Mayo |
| | | | | | BPM sobre atención y gestión de reclamos | |
| Manejo de Productos de Limpieza | Virtual | 15 | Todos los puestos | Identificar las medidas a seguir para la manipulación de los productos químicos de limpieza que se utilizan en tienda. | Productos de limpieza | Junio |
| | | | | | Manejo de productos | |
| Rotación de Mercadería | Virtual | 10 | Todos los puestos | Aplicar los criterios de rotación para la adecuada calidad de los productos a vender | Recepción y control de mercadería | Julio |
| | | | | | Almacenamiento | |
| | | | | | Exhibición | |
| Prevencion de productos vencidos | Virtual | 20 | Todos los puestos | Aplicar las reglas de prevención para No encontrar productos vencidos en tienda en gondolas y en almacen | Regla No. 1: Revisión de productos en recepción | Octubre - Noviembre |
| | | | | | Regla No. 2: Retiro de productos de gondola antes de su vencimiento | |
| | | | | | Regla No. 3: Llenado de registros según categorías | |
| | | | | | Regla No. 4: Verificación del Llenado de registros | |

ANEXO 16: RESULTADOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

| PROTOCOLO | TEMA | Curso | Duración (Min) | % Avance | #Personas capacitadas | |
|--|--|---|---|------------|-----------------------|-------|
| Protoco de Calidad para la prevención en la Manipulación de Alimentos | BPM | Conceptos Básicos | 20 | 99% | 1,728 | |
| | | Prácticas Básicas | 25 | 99% | 1,727 | |
| | | Manejo de productos de limpieza | 15 | 98% | 1,722 | |
| | Mercadería y Producto | Prácticas de Manipulación: Recepción y almacenamiento | Prácticas de Manipulación: Recepción y almacenamiento | 15 | 98% | 1,714 |
| | | | Prácticas de Manipulación: Preparación y exhibición | 20 | 98% | 1,710 |
| | | Prevenición de Vencidos | 15 | 98% | 1,723 | |
| | | Rotación de Mercadería | 20 | 98% | 1,713 | |
| | | Plagas | Control de Plagas 1 | 15 | 97% | 1,727 |
| | | Plagas | Control de Plagas 2 | 15 | 95% | 1,720 |
| Plagas | Equipo atraínsectos | 10 | 98% | 1,717 | | |
| Protocolo COVID-19 | Medidas Personales | Reglas de Oro para Prevenir Contagio | 10 | 99% | 1,607 | |
| | | Medidas de Protección Personal | 10 | 99% | 1,609 | |
| | | Medidas de Bioseguridad | 15 | 98% | 1,541 | |
| | Atención | Nuestro Servicio al Cliente | 5 | 99% | 1,728 | |
| | | Protocolo de Personal en Puerta | 10 | 99% | 1,581 | |
| | | Protocolo de Atención Delivery (v1) | 15 | 99% | 1,541 | |
| | | Protocolo de Atención Delivery (v2) | 15 | 95% | 1,576 | |
| | | Lineamientos de operación | 10 | 99% | 1,606 | |
| | | Protocolo de limpieza y desinfección (v1) | 20 | 99% | 1,545 | |
| | Operación | Protocolo de limpieza y desinfección (v2) | 20 | 99% | 1,542 | |
| | | Protocolo de limpieza y desinfección (v3) | 20 | 98% | 1,555 | |
| | | Protocolo de Atención a proveedores (v1) | 10 | 99% | 1,545 | |
| | | Protocolo de Atención a proveedores (v2) | 10 | 99% | 1,538 | |
| | | Uso de Termómetro | 10 | 87% | 1,523 | |
| | | Actuación frente al Covid (v1) | 10 | 99% | 1,543 | |
| | | Actuación frente al Covid (v2) | 15 | 98% | 1,537 | |
| | Casos COVID-19 | Actuación frente al Covid (v3) | 15 | 98% | 1,537 | |
| | | Actuación frente al Covid (v4) | 15 | 98% | 1,564 | |
| | | Actuación frente al Covid (v5) | 15 | 97% | 1,698 | |
| | Factores de Riesgo | Estigmatización frente al COVID | 15 | 99% | 1,687 | |
| | Estrategia de afrontamiento emocional en tiempos de pandemia | 15 | 100% | 1,714 | | |
| TOTAL DE CURSOS | | 31 | | | | |
| PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN PROMEDIO | | | | 98% | | |
| PROMEDIO DE PARTICIPANTES POR CURSO | | | | | 1,630 | |

ANEXO 17: CHECK LIST LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN FRENTE AL COVID 19

CHECK LIST CUMPLIMIENTO PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION FRENTE AL COVID - 19

NO OLVIDAR: Se prepara una solución de Hipoclorito de sodio a 1000ppm ó 0.1 % (diluyendo 20ml en 1 litro de agua o 4 tapitas de la botella de 1l aroma cloro .

| FECHA | HORA | PISO DE VENTA | | COUNTER | | | EQUIPOS | ALMACEN | RESPONSABLE |
|-------|-------|---------------------|-------|------------------|--|-----------------------|---------|--|-------------|
| | | PEDILUVIO/TRAPEADOR | PISOS | MANIJAS LAVADERO | MESA DE COBRO A CLIENTES, ACRILICO, POS, LAPICERO DE FIRMA | MANIJAS MUEBLE DE PAN | PISOS | MANIJAS, COOLER DE BEBIDAS Y HELADOS, SURTIDORES DE CAFÉ, VISICOOLER DE COMIDA, HORNO MENUMASTER/HORNO MERRYCHEF, FREIDORA | |
| | 09:00 | | | | | | | | |
| | 11:00 | | | | | | | | |
| | 13:00 | | | | | | | | |
| | 15:00 | | | | | | | | |
| | 17:00 | | | | | | | | |
| | 19:00 | | | | | | | | |
| | 09:00 | | | | | | | | |
| | 11:00 | | | | | | | | |
| | 13:00 | | | | | | | | |
| | 15:00 | | | | | | | | |
| | 17:00 | | | | | | | | |
| | 19:00 | | | | | | | | |
| | 09:00 | | | | | | | | |
| | 11:00 | | | | | | | | |
| | 13:00 | | | | | | | | |
| | 15:00 | | | | | | | | |
| | 17:00 | | | | | | | | |
| | 19:00 | | | | | | | | |
| | 09:00 | | | | | | | | |
| | 11:00 | | | | | | | | |
| | 13:00 | | | | | | | | |
| | 15:00 | | | | | | | | |
| | 17:00 | | | | | | | | |
| | 19:00 | | | | | | | | |
| | 09:00 | | | | | | | | |
| | 11:00 | | | | | | | | |
| | 13:00 | | | | | | | | |
| | 15:00 | | | | | | | | |
| | 17:00 | | | | | | | | |
| | 19:00 | | | | | | | | |