

**PASOS CLAVE PARA
LA IMPLEMENTACIÓN DEL
SERVICIO A DOMICILIO
EN TU RESTAURANTE**



PREPARACIÓN DE PEDIDOS

La empresa definirá una zona específica para la preparación de los pedidos.

Se atenderán pedidos en los horarios que establezcan las autoridades nacionales.

◀ ANTES

- › Lavarse y desinfectarse las manos. *(Anexo 1)*
- › Verificar que el personal cuente con los EPP.
- › Asegurar que la zona de trabajo se encuentre limpia y desinfectada. *(Anexo 1)*
- › Asegurar la disponibilidad de la materia prima, insumos, materiales y envases para la preparación de los pedidos, evitando el desplazamiento innecesario del personal.
- › Disponer soluciones desinfectantes en la zona de preparación de pedidos para manos, superficies inertes, etc. *(Anexo 1)*

▶ DURANTE

- › Realizar el lavado y desinfección de manos, equipos y materiales cada vez que sea necesario (cambio de operaciones, manipulación de residuos, etc.). *(Anexo 1)*
- › Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.
- › Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas de bioseguridad establecidas. *(Anexo Protocolo)*
- › Cumplir hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar.
- › Verificar la higiene y hermeticidad externa de los envases primarios que contienen los pedidos, guarniciones, salsas y/o ajíes. Antes de la entrega al área de despacho.

▶▶ DESPUÉS

- › Desinfectar superficies, materiales y equipos que entraron en contacto con nuestras manos durante la preparación de pedidos. *(Anexo Protocolo)*
- › Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.

ANEXO 01

PROTOCOLO

allicorp



DESPACHO Y ENTREGA

La empresa definirá una zona específica para la recepción y entrega de pedidos (repartidor y cliente).

El despacho a domicilio se efectúa con servicio de entrega propio o recojo en el local.

◀ ANTES

- ▶ Realizar la limpieza y desinfección del vehículo de transporte. *(Anexo 1)*
- ▶ Asegurar que el despachador y el repartidor se laven y desinfecten las manos. *(Anexo 1)*
- ▶ Verificar que el personal cuente con los EPP.
- ▶ Asegurar que la zona de trabajo se encuentre limpia y desinfectada. *(Anexo 1)*
- ▶ Verificar la disponibilidad de las guarniciones, salsas, ajíes, materiales y envases secundarios, evitando el desplazamiento innecesario del personal.
- ▶ Disponer de soluciones detergentes y desinfectantes. *(Anexo 1)*

▶ DURANTE

- ▶ Recibir y verificar la higiene y hermeticidad externa del pedido, queda prohibido abrirlo.
- ▶ Verificar la higiene y hermeticidad externa de los envases que contienen los pedidos, guarniciones, salsas y/o ajíes.
- ▶ Embalar el pedido en un envase secundario y colocar el precinto de seguridad, para garantizar que el pedido no sea manipulado inadecuadamente durante el reparto.
- ▶ Definir que la zona de entrega del pedido al cliente sea externa, respeten el distanciamiento social (al menos 2 metros). *(Anexo 1)*
- ▶ Establecer, en el caso de entrega en la empresa, que el despachador no realice ningún tipo de cobro. Asegurar que la interacción entre el personal de cobro y cliente se realice respetando las medidas de bioseguridad.
- ▶ Verificar que el repartidor y cliente cuente con los EPP.
- ▶ Realizar el lavado y desinfección de manos, equipos y materiales cada vez que sea necesario. *(Anexo 1)*
- ▶ Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.
- ▶ Cumplir hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar.

ANEXO 01

PROTOCOLO

alicorp

▶ DESPUÉS

- ▶ Desinfectar superficies, materiales y equipos que entraron en contacto con nuestras manos durante la preparación de pedidos. *(Anexo 1)*
- ▶ Lavarse y desinfectarse las manos al término de la operación.



PARA EL SERVICIO DE REPARTO

Los restaurantes deben aplicar un control sanitario previo a la repartición. *(Anexo Ficha 2)*
La empresa informará al cliente que debe utilizar mascarilla durante la entrega del pedido.

◀ ANTES

- ▶ Lavar y desinfectar las manos antes de recoger el pedido. *(Anexo Protocolo)*
- ▶ Verificar que el precinto de seguridad del pedido se encuentre intacto.
- ▶ Asegurar la limpieza y desinfección del vehículo de transporte.
- ▶ Verificar que tanto el encargado de envasar y empaquetar como el repartidor lleve la cantidad necesaria de los EPP (mascarilla obligatoria, tener el cabello cubierto, manos y uñas limpias y sin heridas). *(Anexo Protocolo)*
- ▶ Verificar que el repartidor lleve la cantidad necesaria de los EPP (mascarilla y guantes) y dispensador portátil con solución desinfectante para la entrega del pedido.
- ▶ El contenedor o caja de delivery ,debe de encontrarse acondicionado para mantener los alimentos preparados en las condiciones de caliente o frío. Asimismo debe estar limpio y desinfectado para cada uso.
- ▶ Planificar la ruta de entrega evitando zonas de aglomeración de personas y vehículos. El reparto del alimento preparado culinariamente debe realizarse en el tiempo más breve que sea posible, en ningún caso debe ser mayor a una hora.

ANEXO 01

PROTOCOLO

allicorp

► DURANTE

- Entregar el pedido directamente al cliente en la puerta de ingreso al domicilio o condominio.
- Se recomienda el pago por medios electrónicos para reducir el riesgo de contagio por interacción directa entre el repartidor, y el cliente. *(Anexo Protocolo)*
- Se recomienda la entrega de comprobantes de pago de manera virtual.
- Pago POS: Desinfectar la tarjeta, el POS y el lapicero utilizados durante el pago. *(Anexo Instructivo de Pago)*
- Pago en efectivo: Recibir el efectivo considerando las normas de bioseguridad. *(Anexo Instructivo de Pago)*
- Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.
- Desinfectar las manos y el dispositivo móvil después de cada uso (no manipular la mascarilla).
- Verificar que el cliente utilice mascarilla y que se disponga de un elemento para la entrega.
- Desinfectar las manos antes de continuar con el reparto

►► DESPUÉS

- Limpiar y desinfectar las superficies del vehículo y el contenedor, al retornar a la empresa. *(Anexo Protocolo)*
- Desechar los EPP a los tachos destinados a residuos peligrosos. *(Anexo Protocolo)*
- Lavar y desinfectar las manos antes de recoger un nuevo pedido. *(Anexo Protocolo)*

ANEXO
INSTRUCTIVO DE PAGOS

ANEXO FICHA 2

PROTOCOLO

allicorp