



GASTRONOMÍA

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS
DE HIGIENE, SEGURIDAD Y ATENCIÓN
EMERGENCIA SANITARIA
CORONAVIRUS (COVID 19)

**TU CASA
ESTU DESTINO**
— PATAGONIA ARGENTINA —

NEUQUÉN
PROVINCIA

**JUNTOS
PODEMOS
MÁS**



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
INFORMACION DEL VIRUS, SINTOMAS Y FORMAS DE CONTAGIO	4
OBJETIVOS	6
ALCANCE	6
CAPITULO 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	7
1.1 MEDIDAS PREVENTIVAS	7
1.1.1 CONTROL PREVENTIVO	7
1.1.2 DISTANCIAMIENTO SOCIAL	8
1.1.3 PROTOCOLO DE HIGIENE Y CUIDADOS RESPIRATORIOS	8
1.1.4 DESPLAZAMIENTO DESDE Y HASTA EL LUGAR DE TRABAJO	9
1.1.5 IDENTIFICACION DE PERSONAL DE RIESGO	9
1.2 CAPACITACION PARA EL PERSONAL EN BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	10
1.2.1 METODO ADECUADO PARA LA HIGIENIZACION DE MANOS.	10
1.2.2 PAUTAS DE ACTUACION ANTE LA MANIFESTACION DE SINTOMAS	11
CAPITULO 2. ATENCIÓN A CLIENTES	12
2.1 SERVICIO DE RESTAURANTE	12
2.1.1 CANAL DE RESERVAS	12
2.1.2 INGRESO DE COMENZALES AL ESTABLECIMIENTO	12
2.1.3 SERVICIO DE MESA	13
2.1.4 PAGO Y EVALUACION DE SATISFACCIÓN	14
2.1.5 DISPOSICION Y AMBIENTACION DE SALÓN	14
2.1.6 LIMPIEZA Y DESINFECCION DE ESPACIOS DE USO COMÚN	14
2.1.7 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE SANITARIOS	15
2.2 OTRAS MODALIDADES DE SERVICIOS GASTRONOMICOS	15
2.2.1 SERVICIO DE CARROS GASTRONOMICOS/ PUESTOS CALLEJEROS	16
2.2.2 SERVICIO TAKE AWAY Y DELIVERY	16
CAPITULO 3. RECURSOS MATERIALES Y PROVEEDORES	17
3.1 GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	17
3.2 GESTION DE PROVEEDORES	17
3.3 ALMACENAMIENTO DE MERCADERIA	18
CAPITULO 4. SEGURIDAD E HIGIENE DE LOS ALIMENTOS	18
4.1 TAREAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	18
4.1.1 GESTIÓN DE HIGIENE EN LA JORNADA LABORAL	18
4.2 SEGURIDAD E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	20



INTRODUCCIÓN

Frente al nuevo escenario que dispone la emergencia sanitaria global a raíz de la pandemia COVID-19, a la cual adhiere el Gobierno Nacional y Provincial, resulta necesaria la implementación del presente Protocolo con el propósito brindar la información necesaria en relación al virus, síntomas, formas de contagio y procedimiento ante posible caso sospechoso, así como incorporar metodologías de buenas prácticas en higiene y prevención, a ser aplicadas por los prestadores turísticos y el personal a su cargo, así como los turistas que accedan a dicha prestación.

En el caso de los Establecimientos gastronómicos, será necesaria la capacitación del personal para el correcto ingreso al establecimiento (mozos, cocineros, ayudantes de cocina, de limpieza, etc.) a fin de resguardar las medidas de seguridad y prevención ante posibles contagios de Coronavirus (Covid-19).

Al personal de recepción y/o mozos (luego de brindada la capacitación) se les informará cómo dar respuesta si un comensal reporta síntomas; cuándo notificar a un médico y cómo seguir las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Provincia.

Durante el período de distanciamiento social, preventivo y obligatorio decretado por el Gobierno Nacional y demás medidas establecidas por el Ejecutivo Provincial, se deberá prever y organizar la provisión de alimentos, elementos de higiene, desinfección y seguridad necesarias para el personal y los huéspedes en caso de alojamiento.

En relación al plan de limpieza y desinfección de zonas comunes y privadas, se capacitará sobre cómo protegerse, qué productos químicos tienen que utilizar y de qué forma, y como efectuar la limpieza e higiene correcta

Los protocolos de seguridad e higiene deben ser comunicados y de libre acceso para cliente y los trabajadores, asimismo, deben estar a la vista en áreas comunes.

Es fundamental lograr implicación, concienciación y formación de los empleados en los nuevos protocolos y normativa vigente, por lo que antes de la apertura del/los establecimientos, brindar una capacitación a todo el personal del establecimiento de los nuevos procedimientos a cumplir.

Las modalidades de trabajo y los protocolos detallados a continuación, podrán ser modificados o suspendidos, en forma total o parcial, por la máxima autoridad sanitaria provincial, conforme a la evolución epidemiológica de la pandemia COVID-19, debiendo comunicar de inmediato tal decisión al Ministerio Jefatura de Gabinete, que podrá recomendar dejar sin efecto la excepción otorgada a esa actividad o servicio.



INFORMACION DEL VIRUS, SINTOMAS Y FORMAS DE CONTAGIO

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente es el SARS-CoV-2 (Wuhan - China en diciembre de 2019), declarándose el 30 de enero de 2020 por la Organización Mundial de la Salud una emergencia de salud pública de preocupación internacional por su extensión a varios países continentes y todo el mundo, afectando a un gran número de personas.

En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS).

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son:

- Fiebre (37. 5º o más)
- Dolor de garganta.
- Dificultad respiratoria.
- Tos seca.
- Pérdida del gusto y el olfato (disgeusia/ anosmia).

Algunos pacientes pueden presentar dolores musculares-articulares, congestión nasal, rinorrea, conjuntivitis, dolor de garganta, neumonía, dolores abdominales, diarrea. En quienes presentan síntomas, éstos pueden ser leves y aparecen de forma gradual.

Otras personas se infectan y no desarrollan ningún síntoma ni aparentan estado de enfermedad (asintomáticos), pero pueden contagiar.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) la mayoría de las personas (alrededor del 80%), se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave de rápida evolución con dificultad para respirar, motivo por el cual requieren cuidados especiales en unidades hospitalarias. En los adultos mayores de 60 años, embarazadas y particularmente quienes padecen afecciones médicas crónicas, como hipertensión arterial, problemas cardíacos, problemas pulmonares, EPOC, asma moderada/severa, diabetes, obesidad mórbida o los inmunodeprimidos y otras enfermedades debilitantes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave.

Transmisión o contagio de la covid-19:

Una persona puede contraer la enfermedad COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus SARSCoV-2 o por contacto con superficies contaminadas. La enfermedad se propaga de persona a persona a través de las gotas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose, estornuda o habla. Estas gotas caen sobre objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otra puede contraer la infección por COVID-19 si toca estos objetos o superficies y luego se toca la cara (ojos, boca y/o nariz). También pueden contagiarse al inhalar las gotas que haya diseminado una persona con COVID-19 al toser, estornudar o hablar



También se ha comprobado la transmisión por contacto ocular directo de microgotas infecciosas, por ello se recomienda complementar, de ser posible, con el uso de protección ocular de montura integral.

Infografía resumen recomendada disponible en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-RJRD3QN--u499EM_pXqKEAl3wKHMJyz



Se considera caso sospechoso cuando cumple con alguno de los siguientes criterios:

Toda persona que presente:

(a) Fiebre (37.5 o más) y (b) uno o más de los siguientes síntomas:

- Tos.
- Odinofagia (dolor de garganta).
- Dificultad respiratoria.
- Anosmia (pérdida de olfato) /disgeusia (alteración en la percepción de los sabores) de reciente aparición.

(c) - En los últimos 14 días: haya mantenido un contacto con un caso confirmado de COVID-19; antecedente de viaje al exterior o provenir de zonas de transmisión comunitarias en Argentina, y sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica.

Se considera caso confirmado:

Todo caso sospechoso o probable que presente resultados positivos por rtPCR para SARS CoV-2.

Se considera contacto estrecho:



Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.

Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 15 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo).

Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado.

OBJETIVOS

- Generar nuevos hábitos de conductas, que garanticen mayor seguridad y confianza.
- Introducir el valor de la seguridad sanitaria para el personal y los comensales.
- Evitar el quiebre del vínculo Turístico/Social.
- Promover espacios y tratos solidarios y respetuosos, libres de discriminación.
- Contribuir a preservar las fuentes de trabajo del sector.

ALCANCE

El Protocolo COVID-19 para Establecimientos Gastronómicos está destinado a todos aquellos establecimientos que brindan servicios de gastronomía en el territorio Provincial, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación, la prevención de la propagación del virus en la comunidad y la afectación de las y los trabajadores de todo el sector.

A la fecha de ajustado el presente protocolo, y de acuerdo al Decreto del Ejecutivo Provincial N° 609/2020, en vigencia desde el 5 junio del 2020, los locales gastronómicos, bares y restaurantes podrán recibir comensales, con reserva previa, factor de ocupación limitado y medidas de distanciamiento social internas, de 08:00 a 22:00 horas, de lunes a sábados. En las modalidades “para llevar” y “delivery” podrán realizar entregas de productos hasta las 22:00 hs, de lunes a sábado.

Ajustar los horarios de servicio a las normas oficiales provinciales que se emitan en el contexto epidemiológico COVID 19, y que reemplacen a la anteriormente mencionada en los sucesivos periodos venideros.



CAPITULO 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1.1 MEDIDAS PREVENTIVAS

Teniendo en cuenta que el Gobierno de la Provincia de Neuquén pretende reactivar la actividad turística que promueve la economía en general y vela por la salud y protección de la población. Adhiriendo a los parámetros y protocolos recomendados por Organización Mundial de la Salud (OMS), Ministerio de Salud de Nación y Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén.

Las presentes recomendaciones no reemplazan ni se contraponen a ninguna norma legal vigente.

1.1.1 CONTROL PREVENTIVO

Es de suma importancia que el empleador realice la acción de control de temperatura de todo su personal de manera diaria, esta acción es una herramienta que permite poner en alerta ante un posible caso de COVID-19.

Implementación:

La toma de temperatura al personal, como medida relacionada con el control de la salud y prevención de COVID-19, debería realizarla personal cualificado y/o autorizado en cada turno de trabajo, debidamente protegido con elementos de protección personal: barbijos o tapabocas, guantes y gafas para los ojos.

Deben contar también con los instrumentos de medición de temperatura corporal adecuados, como por ejemplo termómetros sin contacto directo o infrarrojos.

Toda la información recabada estará protegida por la ley Nacional 25326 de protección de datos personales, en consecuencia será de carácter confidencial, y solo se utilizará en cuestiones vinculadas a la detección de una persona infectada y evitar la propagación del COVID-19. Asimismo se debe dejar constancia de los datos obtenidos.

Síntomas del covid-19*



7

*Las personas infectadas no necesariamente presentan todos los síntomas. En algunos casos, pueden no tener ninguno.

**En caso de presentar este síntoma se recomienda buscar atención médica.



1.1.2 DISTANCIAMIENTO SOCIAL

La enfermedad Covid-19 se transmite por el contacto con personas infectadas, a través de las gotas de secreciones respiratorias que se expulsan al toser o estornudar. Si se respiran esas gotas o se tocan superficies contaminadas con ellas, se puede contraer dicha enfermedad.

Se considera de suma importancia cumplir con las siguientes recomendaciones:

- Efectuar todas las capacitaciones o cursos oficiales que contribuyan a instruir en los nuevos protocolos como cualquier otra acción que tienda a incrementar las medidas de seguridad sanitaria.
- Para evitar contagios evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes u otros empleados.
- Se aconseja mantener en el mayor tiempo posible un distanciamiento social (2 mts) ante cualquier cliente, reduciéndose dicha medida en caso que el servicio lo requiera indefectiblemente (entrega de platos, recepción de medios de pagos, etc.) con todas las medidas antes anunciadas.
- Reducir reuniones laborales a las mínimas necesarias.

1.1.3 PROTOCOLO DE HIGIENE Y CUIDADOS RESPIRATORIOS

El establecimiento gastronómico debe establecer protocolos de seguridad e higiene a fin de garantizar el bienestar de cada empleado y cliente.

- Al ingresar al establecimiento el trabajador deberá dirigirse al lugar previsto para cambiarse de ropa e higienizarse de acuerdo al presente protocolo. Al egresar deberán sacarse el uniforme y no salir del local con el mismo puesto. Mantener el uso del barbijo desde y hacia el establecimiento. Al llegar al domicilio tener buenas prácticas de higiene personal.
- Usar ropa adecuada de trabajo (gorro o pañuelo que recubra todo el cabello, delantal u otro) y exclusiva para tal fin, evitando en lo posible la ropa y calzado de calle. Estos deberán ser lavado y desinfectado periódicamente preferentemente con agua a 60 °C.
- Todo el personal del establecimiento deberá contar con elementos de protección personal: barbijo/tapaboca o mascarilla/gafas para los ojos y guantes desechables. Se deberá garantizar su provisión permanente.
Se recuerda que el uso de “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” no reemplaza las medidas de distanciamiento social ni la necesidad de mantener la distancia interpersonal de seguridad, pero puede considerarse como una medida adicional cuando transitoriamente no sea posible mantener la distancia de seguridad mínima. El “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” hace referencia a dispositivos de tela reutilizables que deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón y que se emplean como medida adicional para reducir la posibilidad de transmisión de COVID-19. Para más información sobre modo de uso, forma de colocación, confección, etc. del “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” dirigirse al siguiente sitio: <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo> .



- No usar maquillaje o cosméticos que puedan causar mayor sudoración en la cara o producir picazón. Debe evitar tocarse la cara. Mantener uñas cortas y limpias, y evitar uso de aros, anillos, collares, pulseras, relojes mientras permanecen en el establecimiento.
- En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos., proceder a lavarse y/o desinfectar las manos.
- Observancia plena de las “Recomendaciones Especiales” aprobadas por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) o Aseguradoras de Riesgo de Trabajo (ART): para el desempeño de los trabajadores exceptuados del aislamiento social, preventivo y obligatorio para el cumplimiento de su labor, así como para su desplazamiento hacia y desde el lugar de trabajo, sobre buenas prácticas en el uso de los elementos de protección personal y sobre colocación de protección respiratoria. (<https://www.argentina.gob.ar/srt>).
- El personal que esté en contacto con los alimentos deberá contar con el carnet habilitante (libreta sanitaria) emitida por la autoridad local competente.

1.1.4 DESPLAZAMIENTO DESDE Y HASTA EL LUGAR DE TRABAJO

Recomendaciones acerca de los desplazamientos a los centros de trabajo.

- usar medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, a pie, entre otros). El mismo debe mantenerse ventilado y en adecuada higiene y desinfección.
- Uso de transporte público se recomienda las medidas de protección personal (barbijo o similar, buena higiene de manos antes y después de su uso, tener un kit de higiene personal, respetar las distancias recomendadas dejando un asiento libre entre pasajeros, y evitar aglomeraciones.

1.1.5 IDENTIFICACION DE PERSONAL DE RIESGO

Los empleados pertenecientes a grupos de riesgo quedan exentos de la obligación de concurrir al establecimiento. Se considera grupo de riesgo a aquellas personas que tienen mayor posibilidad de progresar a formas severas o que son vulnerables por su situación:

- Personas mayores de 60 años
- pacientes con enfermedades o tratamientos que bajan las defensas (inmunocomprometidos); embarazadas; personas con enfermedades crónicas: cardíacas, incluyendo hipertensión arterial, pulmonares, renales, diabetes, obesidad, etc.

1.2 CAPACITACION PARA EL PERSONAL EN BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Considerando que es fundamental adoptar un protocolo de higiene y seguridad, se deberán realizar actividades de capacitación y entrenamiento al personal para mitigar o evitar los riesgos a los cuales se ve expuesto durante el desarrollo de sus tareas.

1.2.1 METODO ADECUADO PARA LA HIGIENIZACION DE MANOS.

Los empleados deberán realizar un lavado de manos con abundante agua y jabon durante 30 segundos, en el que incluyan palmas, dorso, muñecas, uñas y antebrazo. El secado debera ser con toallas de papel descartable y desacharlas de manera automatica. Repetir el lavado las veces necesarias.



En caso de no tener acceso a agua y jabon puede usarse alcohol en gel en contacto con las manos durante 20 segundos, cada vez que requiere dirigirse a otro sector, o termine una tarea, o requiera movilizarse dentro de las instalaciones.



El uso de alcohol en gel dentro de la cocina es muy inflamable.

El uso de guantes descartables no implica no lavarse las manos.

1.2.2 PAUTAS DE ACTUACION ANTE LA MANIFESTACION DE SINTOMAS

En caso de presentar síntomas en el personal, o en un cliente durante su permanencia en el establecimiento, se deberá iniciar la contención en el lugar. Previamente, se deberán definir medidas a adoptar en el establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas compatibles con COVID-19.

- asignar una sala o zona donde no tenga contacto con otras personas, hasta comunicarse con las autoridades locales de salud pertinentes. No es aconsejable ensayar ningún otro protocolo interno, la persona debe quedar aislada en un lugar, junto con quienes la acompañan, evitando contacto con otras personas y que deambule por otros lugares y proceder a llamar al número de servicio Sanitario para estos casos, teniendo en cuenta que la única medida a aplicar internamente es el aislamiento hasta la llegada del equipo médico especial que aplicará el protocolo.

Consultas de salud en
la Prov. del Neuquén



0800 333 1002

SOLO para personas con
DISCAPACIDAD AUDITIVA
o PERSONAS SORDAS



SMS o WhatsApp

299 571 3290 / 299 452 3410

Infórmate en
fuentes
confiables

www.saludneuquen.gov.ar
www.argentina.gob.ar/salud
www.paho.org



*Se sugieren, entre otros cursos, los siguientes:

- Comunicación y Creatividad en Situaciones de Crisis - Campus Mintur
- Manipulación de Alimentos y Bebidas – Campus Mintur
- Nociones de Higiene y Seguridad para Actividades de Turismo – Campus Mintur
- Calidad en la Atención al Cliente – Campus Mintur
- Curso de manipulación HIGIÉNICA de alimentos – Agencia Gubernamental de Control (AGC)

CAPITULO 2. ATENCIÓN A CLIENTES

2.1 SERVICIO DE RESTAURANTE

2.1.1 CANAL DE RESERVAS

La gestión de reservas en un restaurante puede ser una herramienta útil a fin de organizar, evitar aglomeración y acortar tiempos de espera.

- Implementar, priorizar y/o fortalecer los sistemas de reserva de mesas de forma ágil y sencilla para que los clientes puedan disponer de un lugar con anticipación y de forma remota. Informar claramente a los clientes vía web, redes sociales u otros medios de publicidad. En dicho sistema, deben quedar registrado los principales datos de la persona como campos obligatorios (nombre y apellido, DNI, teléfono, residencia, antecedentes de salud vinculada a síntomas sospechosos de COVID 19, aceptación protocolo de seguridad del local, etc.).
- Comunicar a los clientes las políticas de seguridad que se aplican para preservar su salud y seguridad. El cliente debe manifestar la conformidad del mismo, en caso contrario, la casa se reserva el derecho de admisión y permanencia el lugar.

2.1.2 INGRESO DE COMENSALES AL ESTABLECIMIENTO

Acciones que se deben desarrollar para ejecutar un ingreso adecuado.

- Disponer de alfombra u otro elemento similar humedecido en solución clorhídrica, a efecto de higienizar el calzado de clientes y personal de la empresa previo al ingreso al establecimiento.
- Designar a una persona de local para manipular la puerta de ingreso, y de esta manera evitar que los clientes toquen la misma.
- Disponer en área de espera cestos de basura con boca ancha y sin tapa.
- Previo al ingreso del establecimiento el cliente deberá higienizarse las manos, usar tapaboca/barbijo/cubre bocas casero, mostrar comprobante de reserva y dentro del mismo deberá respetar el distanciamiento social.



- Se deberá tomar la temperatura del cliente mediante termómetros de laser o infrarrojo .
- Completar datos de registro si no lo ha efectuado.

2.1.3 SERVICIO DE MESA

El servicio de mesa se vera obligado a adaptarse a la nueva normalidad que atravesamos, es por ello que se sugieren las siguientes medidas.

- Presentación de la carta/menú en formatos alternativos, mediante tecnologías y aplicaciones móviles a los efectos de minimizar la manipulación de material papel; otras alternativas seran por intermedio de una pizarra, atril, cartelera visible o de manera verbal.
- Definir un mozo para cada mesa, debiendo contar con ropa de trabajo y desinfectar permanentemente sus elementos de trabajo.
- Evitar tomar orden en papel.
- El "servicio de mesa" (pan, hielo, servilletas, aderezos) será provisto al comensal en el momento del servicio. Para evitar su contaminación, no deben quedar en las mesas. Las piezas de pan y el hielo no deben tomarse con las manos. Deberán ser servidos en los recipientes correspondientes mediante el uso de pinzas de uso exclusivo para cada producto. Tanto las pinzas como las hieleras y paneras deberán limpiarse y desinfectarse entre servicios.
- Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio. Por tal razón, y por el momento se desaconseja el uso de los buffets autoservicio y la utilización de sectores de juegos para niños.
- Los clientes no podrán compartir copas, vasos o tazas, utensilios para comer, alimentos o bebidas con otras personas. Cumplir con las determinaciones para el lavado y desinfección de manos según las pautas difundidas. En caso de toser o estornudar, cubrir con pañuelo de papel, servilleta o pliegue de codo, luego tirar papel y lavarse las manos en sanitarios o usar alcohol en gel provisto por el establecimiento o por medio de kit personal.
- Envolver los cubiertos lavados y desinfectados en bolsitas individuales o con un film.
- No debe haber vajilla en exposición solo la necesaria para el servicio.
- El personal de servicio deberá desinfectarse las manos cada vez que manipule elementos.
- Se permitirá el uso de mantel de tela en las mesas solamente si el mismo se cambia por uno limpio por cada uso del servicio, en su reemplazo se podrán usar manteles de materiales desinfectables y/o individuales de papel descartable.
- Las servilletas deberán ser de papel sin excepción.
- Disponer de alcohol en gel en espacio común y mesas.



2.1.4 PAGO Y EVALUACION DE SATISFACCIÓN

Es de suma importancia mantener los estándares de calidad y ofrecer distintos espacios en el que los comensales puedan expresar su opinión acerca del servicio.

- Priorizar medios de pago electrónicos (debito, crédito, aplicaciones de pago, código QR) por sobre billete papel. Se deberá desinfectar tanto el plástico como el Posnet utilizando una solución de agua y alcohol. Deberá procederse a la higiene de manos siempre posterior al cobro.
- En caso de ser los mozos los que cobran, luego del contacto con el dinero en efectivo, deberá utilizar alcohol al 70% y/o lavarse las manos inmediatamente.
- Se deberá disponer de un sobre y/o un recipiente para la recepción de las propinas, ya que el mozo no podrá tener contacto con el dinero, salvo que el mozo sea el encargado de cobrar.
- Evitar el uso de tickets o boleta papel y priorizar la emisión de factura electrónica enviada por email.
- Usar plantillas digitales o incentivar redes sociales para efectuar evaluaciones del servicio.

2.1.5 DISPOSICION Y AMBIENTACION DE SALÓN

Con el motivo de respetar el distanciamiento social se deberá disponer de espacios amplios para evitar la saturación de personas.

- El establecimiento deberá contar con señalética visible en la cual indique la circulación y el distanciamiento.
- Reconfigurar la capacidad del salón comedor, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados (1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable) o 2 metros entre mesas o grupo familiar; y lograr una nueva capacidad de hasta un 50% de la capacidad total habilitada
- De ser necesario y/o factible, para el caso en que no se pueda guardar la distancia social mínima entre mesas, barras u otro lugar, instalar mamparas, vidrieras, barreras sanitarias o cualquier otro mecanismo a efecto de minimizar el contacto directo entre los clientes y el personal de atención.
- Mantener una climatización a una temperatura acorde. Se recomienda revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

2.1.6 LIMPIEZA Y DESINFECCION DE ESPACIOS DE USO COMÚN

El virus COVID- 19 permanece durante las superficies algunas horas, por ello se considera esencial la limpieza constante de todos los espacios comunes.



- Limpieza de superficies con agua y productos de desinfección de manera constante. Para desinfectar, utilizar una solución de 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina (con concentración de 55 gr/litro), en 1 litro de agua. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, se debe colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. Preparar la solución el mismo día que se va a usar para que no pierda poder desinfectante.
- Las superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, como posnet, teléfonos celulares y teclados de computadoras entre otros, y de ser aptos a limpieza con alcohol, utilizar solución con alcohol al 70%. De lo contrario utilizar productos aptos para ese fin.
- En caso de usar spray, se debe realizar aplicando el mismo sobre papel descartable, hacer la limpieza y el arrastre, y tirar el papel.
- Las mesas, sillas y el piso deberán desinfectarse luego de que se retire cada comensal y siempre antes de que se sienta uno nuevo con alcohol al 70% y/o agua con lavandina u otras soluciones desinfectantes autorizadas.
- ventilar los espacios comunes de forma recurrente y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.

2.1.7 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE SANITARIOS

- En los baños se deberá proveer de jabón líquido y toallas de papel o secadores eléctricos para uso de los clientes. Colocar infografía de lavado de manos, según las pautas difundidas por la Organización Mundial de la Salud.
- Limpiar y desinfectar con mayor periodicidad: dispenser, picaportes de puertas, barandas y pasamanos de los baños, inodoros, botón de la mochila y toda aquella superficie que lo requiera.
- Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable - entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- Limpiar y desinfectar pisos, paredes, sanitarios, superficies y lavamanos varias veces al día. Utilizar cloro derivado. Ver guía de higiene domiciliaria en:
<https://www.saludneuquen.gob.ar/wpcontent/uploads/2020/03/MSalud-Neuqu%C3%A9n-Recomendaciones-para-la-higiene-en-los-hogaresante-COVID19.pdf>

2.2 OTRAS MODALIDADES DE SERVICIOS GASTRONOMICOS

Considerando que este sistema de venta es una alternativa importante al momento de brindar un servicio gastronómico que involucra otros segmentos de mercado.



2.2.1 SERVICIO DE CARROS GASTRONOMICOS/ PUESTOS CALLEJEROS

- Contar con señalética visible, en la cual indique la circulación y el distanciamiento
- Limpieza de superficies con agua y productos de desinfección de manera constante
- Distanciamiento de dos metros entre personal y cliente.
- Disponer de alcohol en gel comunitario.
- Designar a una persona para que se ocupe de cobrar, en caso de que el cobro se realice mediante posnet deberá desinfectar tanto la tarjeta como el aparato con solución de alcohol diluido en agua.
- Uso de barbijo, guantes y lentes o mascara de acetato a fin de proteger al cliente y a sí mismos.
- Uso de material descartable.
- Las temperaturas de los alimentos deben superar los 70 grados.
- En caso de detectar síntomas evitar el contacto con los clientes

2.2.2 SERVICIO TAKE AWAY Y DELIVERY

Este servicio surge por la situación actual que estamos transitando con la Pandemia COVID-19, siendo una alternativa rápida y de menor contacto que se les brinda a los clientes y de esta forma se reactiva la economía.

- Los repartidores deben esperar afuera del local, haciendo una fila y manteniendo una distancia de al menos 1,5 metro entre ellos.
- Deberá disponer de alcohol en gel o alcohol al 70%, para desinfectarse a las manos antes de recibir el pedido, antes de entregar el pedido al cliente y luego de recibir el pago.
- Deberá contar con una zona exclusiva. Atención a las personas con separación de espacios de atención (barrera de acrílico, barrera, etc.) y espera en el exterior del local, para garantizar distanciamiento social mediante demarcación de la vereda cada dos metros.
- Uso obligatorio de protectores faciales para personas concurrentes, empleados (Decreto Provincial Nro. 0478/20).
- Todos los pedidos saldrán con doble bolsa. Asegurarse que la bolsa se encuentre bien cerrada y previamente desinfectada, para evitar contaminación externa.



- Priorizar medios de pago electrónico como por ejemplo Mercado Pago.

CAPITULO 3. RECURSOS MATERIALES Y PROVEEDORES

3.1 GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES

Se recomienda la provisión de elementos de protección adicionales (barbijos, guantes, máscaras de acetato o antiparras) sin perjuicio de proveer el equipo reglamentario estipulado por las normas, para cada puesto de trabajo.

Adoptar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de las y los trabajadores, especialmente en lo relativo al suministro y mantenimiento de los equipos de protección personal.

3.2 GESTION DE PROVEEDORES

Los proveedores juegan un rol fundamental para las organizaciones y deben ser concebidos como aliados estratégicos. Mantener una comunicación estrecha y las condiciones de entrega y aprovisionamiento consensuadas, son factores cruciales para fortalecer las relaciones contractuales y alcanzar los objetivos pautados.

- Se debe habilitar una "zona sucia" para recepción de mercadería y será la única zona a la que podrá acceder el proveedor. Este acceso será controlado por una persona de recepción de mercaderías, quien deberá higienizar, etiquetar y almacenar las mismas.
- Se recomienda controlar el stock disponible. Establecer y comunicar horarios para la recepción de mercaderías, no coincidiendo con los de atención al público.
- Los proveedores deben ingresar únicamente con barbijos y desinfectando calzados en un trapo humedecido con lavandina.
- Evitar el contacto con los transportistas. Mantener una distancia mínima de 2 metros.
- La persona designada para la recepción de mercaderías deberá utilizar guantes descartables, uniforme, cubre boca y/o barbijo, y anteojos; y lavarse las manos antes y después de finalizar la recepción.
- Limpiar y desinfectar el área, carros de transporte, y otros elementos de trabajo.
- Desinfectar los envases originales, luego almacenar en cámaras o depósitos.



3.3 ALMACENAMIENTO DE MERCADERIA

- La mercadería ingresada debe ser bajo las mayores normas de seguridad posible (adecuado embalaje y desinfección) antes de ser almacenada y/o manipulada.
- Desinfectar todos los productos con disolución de agua y lavandina que ingresen de almacén, por otro lado, las frutas y verduras se llevarán para previa limpieza a los lugares asignados para su previo almacenamiento.
Para la desinfección de los productos alimenticios se recomienda preparar una solución de agua y lavandina, 1,5ml (media cuchara de té aproximadamente) de lavandina por litro de agua (Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). Las frutas y verduras sumergirlas en agua por 20 minutos y enjuagar luego muy bien con agua potable).
- Los alimentos deberán ser rotados de forma que se utilice primero lo que tiene fecha próxima de vencimiento.

CAPITULO 4. SEGURIDAD E HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

4.1 TAREAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Tal como se ha constatado, el virus COVID-19 puede vivir durante varios días dependiendo de la superficie, por ello debemos tener en cuenta 3 factores de seguridad e higiene: ORGANIZACIÓN, LIMPIEZA Y DESINFECCION, ORDEN.

4.1.1 GESTIÓN DE HIGIENE EN LA JORNADA LABORAL

- El personal de cocina debe ingresar a su turno disponiendo de todos los elementos de seguridad (barbijos, cofias, antiparras, guantes, uniforme desinfectado).
- Tomar precaución de lavarse las manos antes de tener contacto con cualquier superficie.
- Limpiar y desinfectar superficies y electrodomésticos con solución agua y alcohol. Luego orearlas para evitar el contacto de químicos con alimentos.
- Se recomienda contar con un plan de limpieza, que cuente con personal designado y roles definidos para dicha actividad. Exponerlo de manera visible.
- Realizar limpieza profunda en dentro de las heladeras, alacenas, estanterías, todas las superficies y electrodomésticos que estén en contacto.



- Limpiar y desinfectar, al menos tres veces al día, los mangos, las asas, los picaportes y manijas de puertas y los grifos e interruptores que entran frecuentemente en contacto con las manos del personal de cocina.
- Lavar con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección a fin de asegurar que los mismos estén higienizados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.
- Mantener constantemente ventilados sectores de cocina.
- Mantener distancia entre personas de 1,5 m.
- Brigadas de trabajo reducidas facilitar la interacción y el distanciamiento.
- Al terminar la jornada de trabajo limpiar y desinfectar todo lo visible en el puesto de trabajo.
- Lavar la vajilla con detergente y agua caliente con temperatura de 80 grados y Luego desinfectar con alcohol al 70%.
- En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos., proceder a lavarse y/o desinfectar las manos.
- Cumplir con las determinaciones de lavado, de manos según las pautas difundidas por la Organización Mundial de la Salud, cuando:
 - ✓ Al ingresar a la cocina.
 - ✓ Al manipular basura.
 - ✓ Al toser.
 - ✓ Al recibir la mercadería.
 - ✓ Al limpiar las superficies y utensilios que estén en contacto con los alimentos.
 - ✓ Al regresar del baño.
 - ✓ Luego de trabajar con productos diferentes, tocar elementos ajenos a la elaboración o se realicen otras tareas.
 - ✓ Deberá higienizar sus manos con agua y jabón permanentemente.





4.2 SEGURIDAD E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

Deberá cumplirse lo establecido en BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), en elaboración, servicio y almacenamiento de productos, reforzando su sistema de trazabilidad para materias primas y productos elaborados, que aseguren su seguimiento y rastreo.

- Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener cadena de frío, conservarlos a temperatura y humedad segura.
- Utilizar elementos como espátulas, pinzas, cucharas para manipular los alimentos, intentar tener el menor contacto manos-alimento.
- Utilizar métodos adecuados para la descongelación de los alimentos.
- Evitar que los productos se encuentren a temperatura ambiente por más de dos horas, se recomienda refrigerarlos a una temperatura de 4 o 5 grados.
- Guardar los alimentos en la heladera siempre cocidos arriba y crudos abajo, enfilmados o en envases herméticos y rotulados con fecha de elaboración y vencimiento, a fin de evitar contaminación cruzada.
- Calcular las cantidades justas a utilizar, para evitar recalentar o dejar los alimentos sobre la mesa, mesada o mostrador.
- Utilizar tablas de colores identificadas para cada alimento.
- Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina y a los almacenes de alimentos.

DOCUMENTOS CONSULTADOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESENTE PROTOCOLO.

- Ministerio de Economía e Infraestructura del Gobierno de la Provincia del Neuquén: Resolución N° 053/20 sobre postergación de actividades grupales e instrucciones para el personal de limpieza y procedimientos en Anexo I". 15 marzo del 2020.
- Dirección Provincial de Legal y Técnica del Ministerio de Turismo de la Pcia. del Neuquén: "Propuesta de protocolo de Buenas Prácticas de Higiene y Seguridad para Alojamientos Turísticos". 21 de abril de 2020.
- Dirección de Turismo de la Municipalidad de San Martín de los Andes: "Ideas generales para la creación de un protocolo de acción y atención en la Oficina de Informes Turísticos ante la pandemia del COVID-19". 24 de abril de 2020.
- Gobierno de la Provincia del Neuquén: Decreto N° 0523/2020 sobre Excepción del cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio y de la prohibición de circular a las personas afectadas a las actividades detalladas en los Anexos I, II, III y IV. 5 de mayo de 2020.
- Cámara de Guías y Profesionales de la Pesca Deportiva de la Provincia del Neuquén: "PROTOCOLO EMERGENCIA PANDEMIA COVID-19". Mayo de 2020.



- Dirección General de Eventos Gastronómicos: *“Protocolo para las buenas prácticas de Seguridad e Higiene en el sector Gastronómico”*. Mayo de 2020.
- Corporación Vitivinícola Argentina: *“Propuesta de normativa COVID 19 Enoturismo – Etapa de validación”*. Mayo de 2020.
- Ministerio de Turismo y Deportes Argentina: *“Protocolo COVID-19 para Establecimientos gastronómicos”*. Junio de 2020.
- Ministerio de Cultura y Turismo de la Provincia de Jujuy *“Protocolo de Higiene y Seguridad Obligatorio Covid-19 Para las Diferentes Actividades del Sector Turístico”*. Mayo de 2020.