



CAPITULO 2: PARTICULARIDADES

Protocolo aplicado a los servicios gastronómicos

La presente guía de buenas prácticas tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades que debe enfrentar el sector gastronómico tras la declaración de la emergencia sanitaria Covid-19, con la clara convicción de la necesidad de aplicar medidas que permitan mitigar la propagación del virus. Dicho protocolo está destinado a todos los establecimientos gastronómicos que prestan servicios en el distrito de General Alvarado, tomando como ejes rectores el marco normativo a nivel nacional y provincial, a partir de lo cual se debe repensar la forma de gestionar la actividad turística.

2.1) Recomendaciones generales en cuanto a:

2.1.a) Capacitación:

Se propone realizar una capacitación inicial para todo el personal de los establecimientos previo a la reapertura de los locales acerca de los alcances y reconocimiento de síntomas de la enfermedad y medidas de prevención. Se sugiere que dichas capacitaciones se efectúen de manera remota y replicar los conocimientos adquiridos hacia la totalidad del personal del establecimiento. Para tal fin, se recomienda determinar:

- Responsable de brindar la capacitación, la cual puede ser impartida por un responsable del establecimiento o por quien este designe para ello.
- Destinatarios
- Modalidad de organización (cantidad de encuentros a coordinar, cupos máximos por cada capacitación, recursos didácticos a emplear, certificados a entregar, entre otros).
- Cuestionario de evaluación al personal.

2.1.b) Personal interno:

- Consultar, acerca del estado de salud del trabajador y su familia y otras personas con las cuales mantenga contacto estrecho.
- Realizar el control de temperatura diario y otros síntomas del personal al momento de su ingreso. Registrar dicho control.
- Utilizar, durante toda la jornada de trabajo el barbijo correspondiente, y dependiendo del sector donde desarrolle la actividad se proveerán otros elementos de protección.
- Realizar el lavado de manos frecuentemente (antes de empezar las actividades diarias, de manipular utensillos y alimentos, después de ir al baño, entre otros). El secado debe realizarse con material descartable.
- Limitar, al mínimo las reuniones entre los trabajadores, evitando compartir elementos de uso personal como así también el celular.
- Llevar, el uniforme provisto por el empleador, identificando todos los elementos de protección personal, los cuales deben ser lavados con agua y jabón a una temperatura entre 60-90°C, en caso de no ser descartables.
- Comunicar diariamente acerca de las nuevas medidas de prevención establecidas por las autoridades competentes.

Mozos y área de salón:

- Asignar a cada mozo un conjunto de mesas, el cual será el único responsable por jornada de trabajo.
- Sanitizar las manos antes y después de cada manipulación de los elementos que entrega al cliente como así también cuando se toque dinero o tarjeta de pago.

Personal de caja-recepción:

- Evitar el uso de dinero en efectivo. En caso que no quede otra opción, el personal luego de manipular billetes se desinfectará las manos y antes de empezar la siguiente transacción.
- Utilizar mamparas de plástico o similar, de fácil limpieza.
- Utilizar mascarilla faciales y/o barbijo para la atención del público.

Personal de limpieza:

- Limpiar y desinfectar frecuentemente (cada 2 horas) todas las áreas del establecimiento utilizando lavandina y derivados (pisos, paredes de cocina, baños) y con un trapo humedecido con alcohol al 70 % las ventanas, puertas y mobiliario.
- Limpiar y desinfectar, al finalizar cada turismo, los pisos del establecimiento.
- Utilizar todos los elementos de protección personal (barbijo, uniformes, protección ocular, guantes)

2.1.c) Proveedores:

- Restringir el ingreso a proveedores, a los ambientes internos del local.
- Tomar la temperatura a la totalidad de proveedores como también deberán higienizarse las manos con alcohol al momento de su ingreso.
- Definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite el aglomera miento.
- Disponer un trapo de piso humedecido con lavandina en la puerta de ingreso al área destinada a la recepción de mercaderías.
- Utilizar elementos de protección personal, barbijo y guantes de látex para la recepción de mercaderías.
- Desinfectar las ruedas del carro que transporta mercaderías, en caso de ser utilizado.
- Sanitizar los envases originales, antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento.
- Almacenar los productos de limpieza y desinfección en un sitio exclusivo para tal fin.
- Limpiar y desinfectar varias veces al día los espacios para recibir, clasificar y almacenar alimentos.
- Verificar que los productos adquiridos cuenten con la autorización de ANMAT.
- Asegurar la correcta dosificación y caducidad de los productos como su inalterabilidad.

2.2) Recomendaciones para la prestación del servicio

2.2.a) Consideraciones a contemplar antes de la prestación del servicio:

Organización del personal:

- Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos, adecuando las diversas tareas y garantizando la distancia interpersonal mínima establecida (2 metros).
- Escalonar el horario de ingreso y egreso del personal para evitar aglomeraciones.
- Confeccionar un listado de personal de emergencia, estipulando los puestos a cubrir (recepción, mozos, ayudante de cocina, cocineros, lavacopas, maestranza) con el fin de disponer de alternativas suplentes en caso que la plantilla estable presente síntomas relacionados al Covid-19 o deba ser aislada a modo preventivo. La anotación en dicho listado será de carácter voluntario por parte del interesado y su coordinación dependerá del Instituto Mixto de Turismo.

Señalización y comunicación:

- Comunicar las políticas que el establecimiento adopta en materia de seguridad e higiene.
- Incorporar señalética que organice la circulación, bloqueando el acceso a sitios que se encuentran restringidos.

Proceso de atención al usuario:

- Reservar previamente el servicio a utilizar mediante teléfono, página web, app, celular, entre otros.
- Demarcar las áreas para el ingreso y egreso de comensales.
- Limitar la densidad de ocupación de espacios al 50% del total de mesas para el interior del establecimiento, en tanto que en el exterior se respetarán los lineamientos de distribución de mobiliario fijados por el gobierno municipal para velar por el correcto distanciamiento social.
- Estipular una cantidad máxima de 4 personas por mesa. En caso de pertenecer al mismo grupo familiar se admite una máximo de 8 personas.
- Determinar la cantidad máxima de personas en las áreas de uso común (1 persona cada 2 metros cuadrados).
- Disponer el mobiliario respetando las distancias recomendadas (2 metros entre personas).
- Asegurar la desinfección de utensillos en las mesas antes de la llegada de los comensales como así también de todos los espacios de uso común.

2.2.b) Recomendaciones a contemplar durante la prestación del servicio:

Comunicación y señalización:

- Exhibir el menú en carteles dispuestos en el interior o exterior del establecimiento.

Proceso de atención al usuario:

- Solicitar, al grupo turístico, la aplicación CUIDAR VERANO, con el fin de verificar los datos y estado de salud de cada integrante.
- Acompañar a los comensales hacia su mesa donde deberán permanecer con el barbijo hasta la entrega de alimentos y bebidas.
- Evitar el autoservicio de alimentos y ofrecer bebidas cerradas.
- Contar con un dosificador de alcohol en gel en cada una de las mesas.
- Priorizar la utilización de servilletas y mantelería de un solo uso.
- Prohibir el ingreso a las áreas de juego.

Servicio de Take Away:

- Establecer el uso obligatorio del barbijo y elementos de protección personal por parte del personal como del cliente.
- Disponer de un uniforme de trabajo.
- Disponer de medidas físicas de aislamiento.
- Establecer horarios escalonados de atención para evitar aglomeraciones.
- Establecer la prioridad de atención para la atención de los grupos de riesgo.
- Utilizar redes sociales para comunicar la disponibilidad de los pedidos.

Servicio de Delivery:

- Extremar las medidas de higiene y seguridad del personal abocado a la tarea de reparto.
- Impulsar la modalidad de pedido con antelación.
- Evitar la manipulación de paquetes una vez que salen de la cocina.
- Evitar la manipulación de dinero en el reparto. Propiciar medios de pago electrónicos.
- Desinfectar con frecuencia las mochilas o cajas de reparto con solución de alcohol o lavandina.
- Lavar los vehículos utilizados para el reparto.
- Evitar el contacto directo al momento de entrega del pedido.

**Sector de Cocina:**

- Organizar al personal en grupos de trabajo o plantillas para incentivar la interacción reducida de personas.
- Considerar la normativa existente en relación a la manipulación de alimentos.
- Limpiar y desinfectar superficies, equipos, instalaciones y espacio destinados a la preparación y guardado de alimentos al menos dos veces al día.
- Cocinar los alimentos por encima de los 70° grados centígrados y mantener la cadena de frío.
- Lavar la vajilla a temperatura superior a 80° grados centígrados.
- Enjuagar frutas y verduras, sumergiéndolas en agua con 1,5 ml de lavandina.

2.2.c) Recomendaciones a contemplar pos la prestación del servicio:

- Retirar los residuos utilizando guantes y protección respiratoria.
- Desinfectar e higienizar el mobiliario (mesas y sillas), pisos, sanitarios, área de cocina, salón comedor, sector de guardado de alimentos, entre otros.
- Chequear el buen estado de salud de la plantilla de personal.
- Chequear las encuestas de satisfacción del usuario.
- Verificar y controlar los diversos registros del día.