



# GASTRONOMÍA

PROTOCOLO DE BUENAS  
PRÁCTICAS DE HIGIENE  
Y SEGURIDAD.

**TU CASA  
ESTU DESTINO**

— PATAGONIA ARGENTINA —

**NEUQUÉN**  
PROVINCIA

**JUNTOS  
PODEMOS  
MÁS**



## GASTRONOMIA

### PROTOCOLO DE BUENAS PRACTICAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

En el marco de la Emergencia Sanitaria ante el Coronavirus (Covid-19) declarada tal por 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 como metodología las buenas prácticas de higiene y prevención a ser desarrolladas por los prestadores turísticos y el personal a su cargo, así como los turistas que accedan a dicha prestación.

En el caso de tratarse de Establecimientos gastronómicos, será necesaria la capacitación del personal de recepción, mozos, cocineros, ayudantes de cocina, de limpieza, 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.

Se recomienda, con el propósito de la Prevención de Propagación de Infecciones, realizar con todo el personal, ejercicios prácticos de los procedimientos indicados mediante este Protocolo.

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 visitantes y los trabajadores, asimismo, deben estar a la vista en áreas comunes.

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.

#### INGRESO Y RECEPCION

El ingreso a los Establecimientos gastronómicos se realizará luego de recibida la indicación verbal o sonora por parte del personal del establecimiento

Se deberá disponer de alfombra u otro elemento similar humedecido en solución clorhídrica, a efecto de higienizar el calzado previo al ingreso al establecimiento.



Se deberá respetar el distanciamiento de dos metros (2 mts.) entre los comensales y el personal de atención al público

Se deberá disponer al ingreso y en un lugar visible para toda persona que ingrese, recipiente, dosificador o rociador con solución en cualquiera de sus tipos con alcohol al 70%

Se instalarán mamparas, vidrieras o cualquier otro mecanismo a efecto de evitar el contacto directo entre los clientes y el personal de atención, solo aplicable en el caso de contar con recepción.

El uso de barbijos, en cualquiera de sus tipos será obligatorio para el personal del establecimiento.

Se deberá efectuar una desinfección constante de elementos de uso frecuente como lo son lapiceras o posnet, etc.

Al ingreso del establecimiento para realizar su tarea, el personal deberá realizar la desinfección correspondiente, en especial del calzado y manos.

En la recepción y en cada mesa se dispondrá de gel o solución desinfectante.

El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los huéspedes.

Para evitar contagios del personal de recepción se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se con clientes u otros empleados. Después del intercambio de objetos entre cada cliente trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.

## **SERVICIO DE LIMPIEZA**

Todos los establecimientos gastronómicos, tendrán que cambiar la forma en que monitorean y limpian el entorno con el que los clientes interactúan y comunicarlo para aumentar su nivel de comodidad, existiendo un cartel de prevención en cada espacio.

Deberán tener desinfectante de manos en todos los lugares, mesas y lugares comunes.

Deberán desinfectar regularmente superficies, antes del ingreso de cada cliente desinfectar con artículos aptos para tal fin en picaportes, manijas, cerraduras, ascensores, barandas, grifos y cualquier otra superficie que sea de contacto común por todas las personas que se alojan allí, el mismo mecanismo se utilizara cuando este abandone el establecimiento.



Se recomienda realizar un Programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes manteniendo siempre una forma adecuada y con la mayor frecuencia posible los servicios de limpieza (Estar, sanitarios públicos, escaleras, pasillos), evitando en este caso posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintos clientes por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.

El personal de limpieza deberá ventilar o airear las áreas comunes, abriendo ventanas y puertas.

En cuanto a las medidas de protección individual, se recomienda el uso de guantes desechables en cada establecimiento y que el uniforme se cambie/limpie a diario.

#### Procedimiento de limpieza

- Usar guantes de limpieza habitual.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Evitar salpicaduras en el rostro.
- Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa sobre una superficie, puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar spray, se debe realizar aplicando el mismo sobre papel descartable, hacer la limpieza y el arrastre, y tirar el papel.
- Para evitar accidentes, guardar los productos en su envase original o debidamente rotulado en un lugar seguro, debidamente aislados de otros productos con los que se puedan confundir por su forma (sobre todo alimenticios).

#### Ropa de Cama

- Se recomienda lavar vajilla, manteles, servilletas, con los jabones o detergentes habituales, secarla completamente y rociarla con spray de alcohol al 70%.

#### Vajilla

- Los cubiertos, vasos, platos y demás utensilios que no sean descartables, lavarlos con agua caliente y detergente habitual.

#### Superficies y pisos

1. Lavar con una solución de agua y detergente.
2. Enjuagar con agua limpia.
3. Desinfectar con 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 vas a usarla para que no pierda poder desinfectante.

- En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, como 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.

## **SERVICIOS**

Cada vez que se ingrese al lugar destinado a prestarse este servicio el cliente deberá lavarse las manos en forma correcta y/o alcohol en gel, en este espacio deberá ingresar la mitad de la capacidad de personas permitidas para ello, las mesas tendrán que estar a una distancia de dos metros, desinfectando en forma constante cada pinza de agarre y demás utensilios de uso común como platos, cubiertos, vasos, tasas y cualquier otro semejante utilizados para servir los alimentos.

Se incentivará el servicio de delivery o retiro en persona de los alimentos, siendo lo más eficiente para evitar el contacto entre los clientes.

El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor. El personal de atención en salón se recomienda el uso de guantes, cofias y uniforme. Se sugiere dar preferencia, según la calidad del servicio, a los materiales y objetos desechables. Se recomendará el uso de guantes.

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.

El autoservicio asistido de comida consiste en servir los platos de forma manual por el personal o retirar la porción de comida protegida con papel film en bandeja descartable desde vitrinas refrigeradas.

## **CONDUCTA DEL PERSONAL**

El personal de servicio deberá usar barbijo/tapaboca/mascarilla y guantes desechables de forma habitual.

Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos en la producción de alimentos.



Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se con clientes u otros empleados.

Se aconseja mantener un distanciamiento social (2mts) ante cualquier cliente o persona.

## **SECTOR DE COCINA**

Realizar limpieza y desinfección frecuentemente de las instalaciones como: superficies de trabajo, heladeras, cámaras, puertas, mobiliarios, pisos, cocinas, paredes, microondas, etc. (llevar registros de los procesos de limpieza por turnos y frecuencias).

La mercadería entregada por distribuidores (con un adecuado embalaje) debe ser recibida por el personal de cocina aplicando las normas de seguridad mencionadas, dicha mercadería debe ser limpiada (desinfectada) ante de ser almacenadas en depósito o freezer, heladera o cámara de frío.

Mantener ventilados adecuadamente todos los sectores (cocina-producción-lavado de vajilla, depósito de secos, depósito de vajilla, cámaras y/o freezers).

Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes.

## **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE VAJILLA Y SALONES**

Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.

Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas alcanzadas (superior a 80°C en el enjuague) y la dosificación de productos químicos.

Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles. En la medida de lo posible, se deberá utilizar material descartable.

Ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas y puertas.

Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23° C y 26° C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.



Después de cada servicio, se deberá realizar dispensadoras, picaportes, manijas de puertas, mostradores que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

## **DISPOSICIÓN DE LOS COMENSALES**

Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados o 2 metros entre mesas o grupo familiar. La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro). Mantener al menos dos metros de distancia entre mesas, sillones o elementos de reunión similar en espacios comunes.

La ubicación de los comensales debe ser de forma cruzada, no enfrentados dejando una silla libre de por medio, la misma debe estar sujeta a la pata de la mesa para no poder sentarse o ser movida.

Realizar turnos de comidas en el salón comedor, como también ampliar a otro sector la colocación de mesas y sillas para el servicio de comidas. Se deberá planificar con turnos previamente pactados con el cliente el servicio de comidas para que no se sature el servicio y se incumpla con la medida.

Instalar dispensadores de gel para uso del cliente y personal de servicio en barra o mostrador señalizando con cartel.

También se recomienda no compartir objetos con comensales u otros empleados.

Evitar disponer centros de mesa o utensilios en las mesas antes de la llegada de los comensales.

Exhibir en espacios de circulación las recomendaciones y números de teléfono del Ministerio de Salud de Nación y de la Provincia del Neuquén.

Además, ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes (Sala de Estar, Lobby, Terrazas) y garantizar la provisión de dispensadores de jabón, toallas de papel y alcohol en gel en sanitarios públicos.

## **MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**

Para prevenir esta y otras enfermedades, es importante que tomar las siguientes medidas para evitar la contaminación de alimentos.

-Lavarse las manos:



-Antes y después de manipular los alimentos, lavarse correctamente las manos con agua potable y jabón, o con un desinfectante de manos a base de alcohol al 70%.

-Lavar con agua y detergente utensilios y superficies de preparación antes y después de manipular alimentos.

-Desinfectar con una solución de agua con alcohol en proporción 70/30 o 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina en 1 litro de agua. Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro).

De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. Preparar el mismo día que se va a usar, si no pierde poder desinfectante.

-Lavar con agua y detergente vajillas y cubiertos antes de usarlos para servir alimentos.

-Tomar platos, cubiertos y fuentes por los bordes, cubiertos por el mango, vasos por el fondo y tasas por el mango, para evitar mayores superficies de contacto.

-Limpiar y desinfectar varias veces al día instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos (mesadas, heladera, electrodomésticos).

## **ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS**

- Recordar siempre que antes de guardarlos, se debe higienizar envase por envase. Se puede realizar con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.

-En la alacena como en la heladera, consumir primero lo que tenga una fecha de vencimiento más cercana.

-Seleccionar frutas y verduras limpias, enjuagándolas con agua para eliminar tierra e impurezas. Luego, desinfectarlas sumergiéndolas en agua con 1,5ml (media cuchara de té aproximadamente) de lavandina por litro de agua (dejando actuar 20 minutos). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). -Volver a enjuagar bien con abundante agua antes de consumir.

-Evitar la contaminación de alimentos.

-Lavar y desinfectar los alimentos que vas a utilizar.

-Lavarse las manos antes de pelar o cortar los alimentos.

-Al mezclar los alimentos, no realizarlo las manos (utilizar espátulas o pinzas)

-Conservar los alimentos perecederos en la heladera.





-Calentar el alimento a 70°C como mínimo.

-Administrar y calcular las cantidades justas que se van a utilizar, para evitar recalentar o dejar los alimentos sobre la mesa o sobre una mesada o mostrador.

-Servir los alimentos con utensilios limpios. Evitar la contaminación entre alimentos crudos y cocidos: Los alimentos crudos pueden estar contaminados y trasladarse a los alimentos cocidos o listos para comer.

#### EVITAR CONTAMINACIÓN CRUZADA

-Separar siempre los alimentos crudos como pollos, carnes y pescados, de los cocinados y de los listos para comer. Conservar los alimentos en recipientes separados para evitar el contacto entre crudos y cocidos. Usar utensilios diferentes, como platos, tenedores, cucharas, para manipular alimentos crudos y cocidos.

#### COCCIÓN DE ALIMENTOS

-Usar agua potable o tratada

-Verificar la fecha de vencimiento y nunca consumas alimentos vencidos.

-Cocinar completamente los alimentos, especialmente las carnes, pollos, huevos y pescados.

-Hervir los alimentos como sopas y guisos. Eso asegura que el alimento alcance una temperatura de 70°C. Para las carnes rojas y pollos cuidar que no queden partes crudas.

-Recalentar completamente la comida cocinada. Asegurarse que esté muy caliente.

-Mantener los alimentos a temperaturas adecuadas:

-No descongelar los alimentos a temperatura ambiente.

-Calentar el alimento de forma tal que en su interior alcance también altas temperaturas (todas las partes deben alcanzar los 70°C).

-Refrigerar lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecederos (preferiblemente bajo los 5°C).

-No dejar alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas.