

Argentina unida



Protocolo COVID-19 para **Establecimientos gastronómicos**

JUNIO 2020

Protocolo COVID-19 para Establecimientos gastronómicos

Índice

Introducción	4
Alcance	6
Objetivos	7
Público Destinatario	7
Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales	8
1.1. Medidas de prevención	8
1.1.2. Distanciamiento social	8
1.1.3. Higiene de manos	10
1.1.4. Higiene respiratoria	11
1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes	11
1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos	12
Capítulo 2. Particularidades	14
2.1. Personal del establecimiento	14
2.1.1. Control preventivo	14

2.1.2. Distanciamiento social	15
2.1.3. Higiene de manos y respiratoria	15
2.1.4. Capacitación	16
2.1.5. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo	16
2.1.6. Identificación de personal de riesgo	17
2.1.7. Organización del trabajo	18
2.1.8. Comité de Crisis	19
2.2. Atención al cliente	19
2.2.1. Servicio de Restaurante	19
2.2.2. Servicio de comida para llevar - Take away	21
2.2.3. Servicio de entrega a domicilio – Delivery	22
2.3. Espacios del establecimiento	23
2.3.1. Disposición del mobiliario	23
2.3.2. Zonas de circulación	24
2.4. Área de producción	25
2.4.1. Cocina	25
2.4.2. Recepción de mercadería	26
2.5. Tareas de limpieza y desinfección	27
2.5.1. Generales	27
2.5.2. En cocina y sanitarios	28
2.6. Mantenimiento	29
2.7. Residuos	30

Introducción

Ante el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social en la actividad turística, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en conjunto con el Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT), la Asociación Hoteles de Turismo (AHT), la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés (AHRCC), la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), y las provincias a través del Consejo Federal de Turismo, elaboraron el “Protocolo COVID-19 para Establecimientos gastronómicos”.

Las pautas contenidas en el presente protocolo, que siguen las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación, ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de trabajadores y turistas.

Actualmente nos encontramos ante una pandemia (epidemia que se propaga a escala mundial) por un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, que fue descubierto recientemente y causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S) el 80% de las personas infectadas se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario, el 15% son casos moderados con internación y el 5% requiere internación en terapia intensiva. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves.

El virus se transmite de una persona a otra a través de las gotas de Flügge procedentes de las vías respiratorias que salen despedidas cuando la persona infectada tose, estornuda o habla, por contacto con manos, superficies u objetos contaminados. Por esa razón es importante mantener la distancia de mínima establecida y tomar las precauciones de contacto.

En Argentina, el Presidente de la Nación, Dr. Alberto Fernández, firmó el día 12 de marzo del 2020 el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 que

contempla la ampliación de la Emergencia Sanitaria (establecida por Ley N° 27.541) en virtud de la pandemia declarada por la OMS.

Complementariamente se dictaron una serie de Decretos y normas en atención a que la dinámica de transmisión del virus en las distintas provincias ha adquirido características diferentes.

Mediante el Decreto 520/2020 se establece que para todas aquellas zonas en donde no existe circulación comunitaria de SARS-CoV-2 comience a regir el “Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio”, al tiempo que se prorroga la medida de “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio” para las personas que residan en los aglomerados urbanos que poseen transmisión comunitaria del virus SARS-CoV-2 o no cumplan con los parámetros epidemiológicos y sanitarios establecidos.

En esta etapa, se mantiene la exigencia de un sistema de monitoreo permanente de la situación que permite el seguimiento de la evolución de la epidemia en cada área geográfica, en función de un conjunto de indicadores dinámicos y criteriosamente seleccionados con bases científicas, tanto para el “distanciamiento social, preventivo y obligatorio” como para el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Dicho decreto establece que el distanciamiento social interpersonal de DOS (2) metros junto con la utilización de tapabocas, la higiene de manos, respiratoria y de superficies son medidas preventivas para reducir la transmisión interhumana del SARS-CoV 2.

La medida rige desde el día 8 hasta el día 28 de junio de 2020, inclusive, y prorroga hasta la misma fecha, la vigencia del Decreto N° 297/20, que establece el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Con esta norma se busca adoptar medidas para contener el impacto de la epidemia en cada jurisdicción y, al mismo tiempo, facilitar la habilitación de actividades económicas en forma paulatina.

El cumplimiento de las medidas preventivas, así como el reconocimiento precoz de signos y síntomas junto con el diagnóstico temprano, aislamiento, atención oportuna de casos sospechosos y confirmados, y cuida-

do de sus familias, convivientes y otros contactos estrechos, constituyen estrategias centrales para lograr el control de la pandemia.

Cada jurisdicción instrumenta las medidas que entiende necesarias en su territorio, la situación amerita que se asuman responsabilidades compartidas entre los distintos niveles del Estado, las organizaciones de la sociedad civil, la comunidad y cada habitante del país, dado que las acciones de cada individuo, empresa, institución u organismo impactan en los resultados colectivos.

En función de la normativa vigente se espera que el presente protocolo establezca los criterios comunes para que las autoridades jurisdiccionales implementen sus propios instrumentos en tanto y en cuanto los mismos aseguren las recomendaciones y pautas establecidas, contribuyendo a una “nueva normalidad” en la forma de hacer turismo.

Alcance

El documento se organiza en dos capítulos. El primero, “Nomenclatura y Generalidades”, contiene las recomendaciones establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional y el Ministerio de Salud de la Nación vigentes en cuanto a medidas preventivas, definición y acciones para garantizar el distanciamiento social o distancia de seguridad, procedimientos para la higiene de manos y respiratoria y desinfección de superficies y ambientes.

El segundo capítulo, “Particularidades”, ofrece las pautas de aplicación particulares en establecimientos gastronómicos encuadradas en las recomendaciones mencionadas en el artículo precedente y atendiendo a la especificidad de la actividad.

Las recomendaciones y pautas establecidas en este protocolo serán de aplicación con sujeción a la fase en que se encuentre y las medidas vigentes en cada jurisdicción.

De esta forma, se ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de las

personas, trabajadores, trabajadoras y turistas. Es imprescindible que quienes conforman la cadena de valor del turismo se preparen para una nueva etapa pos-COVID-19, en donde la forma de viajar y hacer turismo y las nuevas conductas de consumo suscitan una “nueva normalidad”. Este nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada prestación.

Objetivos

- Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad.
- Implementar medidas para garantizar la salud de las personas.
- Controlar y evitar la propagación del virus.
- Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan.
- Garantizar la continuidad de la actividad turística.

Público Destinatario

El Protocolo COVID-19 para Establecimientos Gastronómicos está destinado a todos aquellos establecimientos que brindan servicios de gastronomía en el territorio nacional, 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.

Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

A continuación se recuperan las principales definiciones sanitarias dispuestas en las Recomendaciones para el desarrollo de Protocolos en el marco de la pandemia, del Ministerio de Salud de la Nación de fecha 26 de mayo de 2020. El documento completo se encuentra disponible en:

<http://www.msal.gov.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid-19-modelo-recomendaciones-desarrollo-protocolos-pandemia.pdf>

1.1. Medidas de prevención

Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a los trabajadores acerca las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

1.1.2. Distanciamiento social

a) Las medidas establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación determinan una distancia mínima entre personas de 2 metros como ideal y de 1,5 metros como aceptable. Esta medida aplica tanto para los trabajadores como para el público que asista al establecimiento (clientes, proveedores, etcétera).

Las pautas y medidas de distanciamiento se determinan según criterios epidemiológicos y sanitarios, con sujeción a la fase y normativa superior vigente.

La normativa vigente mediante Decreto N°520/20 establece que las personas deberán mantener entre ellas una distancia mínima de DOS (2) metros, utilizar tapabocas en espacios compartidos, higienizarse asiduamente las manos, toser en el pliegue del codo, desinfectar las superficies, ventilar los ambientes y dar estricto cumplimiento a los protocolos de actividades y a las recomendaciones e instrucciones de las autoridades sanitarias provinciales y nacional.

- b) Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.
- c) Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o con amigos, que superen el máximo permitido.
- d) No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- e) 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.
- f) Para más información sobre modo de uso, forma de colocación, confección, Modelo de recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia 2 Covid-19 etc. del “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” dirigirse al siguiente sitio:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>

- g) Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se puede utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características, esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.

h) En caso de que no pueda mantenerse distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza.

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes#distanciamiento>

1.1.3. Higiene de manos

a) Todas las personas que desarrollen tareas en los establecimientos, deberán realizar lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente:

- Al llegar al lugar de trabajo.
- Antes y después de manipular basura o desperdicios.
- Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
- Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
- Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
- Después de ir al baño o de cambiar pañales.
- Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.
- Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevar las manos a la cara.

b) Cada local o establecimiento deberá contar con lugares adecuados para realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) y además deberán ponerse a disposición soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel).

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

c) Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal (lavado de manos con jabón, solución hidroalcohólica y toallas de papel). Recordar que debe emplearse soluciones a base de alcohol únicamente cuando las manos se encuentran limpias, en caso contrario debe realizarse el lavado con agua y jabón. Se aconseja el lavado frecuente de manos con una duración de 40-60 segundos. Modelo de recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia 3 Covid-19.

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_lavarse-manos_poster_es.jpg

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_desinfectmanos_poster_es.jpg

d) Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas (tareas de limpieza, contacto directo con secreciones).

1.1.4. Higiene respiratoria

1. Utilizar barbijo casero que cubra nariz, boca y mentón en espacios laborales y áreas comunes de trabajo. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene.

2. Promover el lavado del barbijo casero con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado (<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>)

3. Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo casero. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.

4. Disponer en área de espera y/o alto tránsito de cestos de basura de boca ancha y sin tapa para desechar los pañuelos descartables utilizados.

1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

a) Debe respetarse en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.

b) Realizar desinfección diaria de superficies. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.

c) Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.

- d) Proveer de los elementos necesarios para efectuar la limpieza húmeda (balde, trapeador, paño, agua, detergente) y desinfección (recipiente, trapeador o paño, agua hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua).
- e) Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.
- f) Ventilar regularmente los ambientes cerrados (al menos una vez al día), sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas para permitir el recambio de aire.
- g) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- h) No se recomienda el uso de “cabinas desinfectantes” u otro tipo de dispositivos que impliquen el rociado de soluciones desinfectantes sobre las personas, este tipo de intervenciones no sólo no tienen utilidad demostrada en la prevención de la transmisión de virus respiratorios, sino que su uso puede asociarse a potenciales efectos nocivos.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/limpieza-domiciliaria>

1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos

- Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al lugar de trabajo.
- Si se instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La persona encargada de la medición de temperatura debe contar con equipo de protección personal apropiado. - No permitir el ingreso a los locales o establecimientos donde se desarrolla la actividad de personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19.
- Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.

- Establecer medidas a adoptar en el local o establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19 para lo cual se sugiere disponer una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras personas y espere hasta ser evaluada adecuadamente. Se debe proceder de acuerdo a lo establecido o según lo indicado por las autoridades locales de salud de la jurisdicción.
- Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

Se considera contacto estrecho a:

- 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) - La utilización de elementos de protección personal para cada actividad se detallan en <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp>

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.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-y-seguimiento-de-contactos>

Capítulo 2. Particularidades

2.1. Personal del Establecimiento

2.1.1. Control preventivo

Implementar medidas de control al personal, previo a su ingreso a trabajar, para la detección de síntomas compatibles con COVID-19 y designar responsables, previamente capacitados, para la tarea. La detección se puede lograr a través de varias técnicas incluyendo equipo de detección (tal como termómetros sin contacto) y/o cuestionarios sencillos.

Si se establece la medición de temperatura al ingreso al establecimiento, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. Las personas encargadas de la medición de temperatura deben contar con equipo de protección personal apropiado.

Se deberán establecer medidas para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19 para lo cual se sugiere disponer una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente.

Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, se debe contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Toda sospecha de COVID-19 debe notificarse a la autoridad sanitaria local.

El mismo procedimiento deberá aplicarse en caso de trabajadores de empresas tercerizadas.

Toda la información recabada respecto de los empleados en este contexto es de uso confidencial y está protegida por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

2.1.2. Distanciamiento social

- a) Comunicar las medidas adoptadas para el cumplimiento del distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su observancia.
- b) Mantener, en todo momento, la distancia interpersonal mínima establecida. No exceder en ningún momento la densidad de ocupación recomendada, establecida en 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.
- c) Contemplar las medidas de distanciamiento social dentro y fuera del establecimiento, en todas las áreas, tanto de trabajo como áreas comunes como recepción y/o lobby, salón comedor, pasillos, sanitarios, estacionamientos, y en todo otro sector del establecimiento donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

2.1.3. Higiene de manos y respiratoria

- a) Lavarse las manos regularmente asegurando que el tiempo de duración del lavado oscile entre 40 y 60 segundos.
- b) Disponer de alcohol en gel en los puestos de trabajo donde el personal no tenga acceso al lavado de manos con agua y jabón.
- c) Todo personal que tenga contacto con clientes deberá utilizar barbijos o tapabocas, de acuerdo a la fase y las medidas dictadas en su jurisdicción.
- d) Excepto en tareas específicas (limpieza, contacto directo con secreciones), evitar el uso de guantes dada la mayor persistencia de partículas virales viables sobre el látex/nitrilo. Desestimar el uso de guantes para manipulación de documentación reforzando, en su lugar, el lavado frecuente de manos. Tener presente que el uso de guantes no reemplaza el lavado de manos.
- e) Considerar la protección de los ojos (gafas o máscara facial) en tareas puntuales. El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.

2.1.4. Capacitación

- a) Informar y capacitar a los trabajadores y las trabajadoras en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención de COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación. Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada de <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>
- b) Planificar las actividades, asegurándose que todo el personal se capacite.
- c) Las capacitaciones pueden ser brindadas por la misma organización o por terceros.
- d) Realizarlas preferentemente en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.

2.1.5. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo

Se recomienda el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros) y así evitar el uso del transporte público.

En el uso de medios de transporte individuales o específicos se debe recordar mantenerlo ventilado para garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.

Para el uso del transporte público, siempre que no esté prohibido, se recomienda:

- Uso de barbijo casero, cubrebocas o tapabocas en todo momento.
- Recordar la importancia de una buena higiene de las manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
- Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).

- Respetar las distancias mínimas establecidas.
- Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte que se vaya a utilizar.

Al regresar a casa:

- Retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente y ponerlo a lavar (o tirarlo si es descartable).
- Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y siempre antes del contacto con superficies.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/salir-de-casa>

2.1.6. Identificación de personal de riesgo

Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están exentas del deber de asistencia al lugar de trabajo, de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Resolución N°207/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en su artículo 1°, aquellas personas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado de niños, niñas o adolescentes y las siguientes personas incluidas en los grupos en riesgo:

- Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados “personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento”.
- Personas gestantes.
- Personas con enfermedad respiratoria crónica: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- Personas con enfermedades cardíacas: Insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión.
- Personas con diabetes
- Personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
- Personas con enfermedad hepática avanzada.

Recordar: se debe asegurar el respeto de la privacidad y confidencialidad de la información médica de los trabajadores y las trabajadoras, con especial atención a la información relacionada a patologías que configuren factores de riesgo para formas graves de COVID-19.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/mayores>

2.1.7. Organización del trabajo

A los fines de contribuir al distanciamiento social o distancia de seguridad vigente, se sugieren alternativas o formas de organización del trabajo:

- Promover el teletrabajo.
- Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible extremar las medidas de protección sanitarias.
- Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de tal manera de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia interpersonal mínima establecida.
- Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- Escalonar el horario de ingreso/egreso de trabajadores/as cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso a los establecimientos y reducir la ocupación del transporte público en horas pico.
- Impartir instrucciones a los responsables y realizar seguimiento de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores y las trabajadoras en los lugares de trabajo.
- Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

2.1.8. Comité de Crisis

Se sugiere establecer un comité de crisis conformado por todas las partes involucradas, que establezcan y monitoricen el protocolo a seguir, así como también los responsables de garantizar el cumplimiento del mismo.

2.2. Atención al cliente

2.2.1. Servicio de restaurante

a) Se recomienda ofrecer servicio de reserva anticipada a fin de planificar la cantidad de comensales desde el día anterior, previendo un tiempo prudente de consumo para cada reserva y cumplimiento del distanciamiento social. Asimismo, informar las condiciones de la reserva, tales como tiempo de tolerancia, horarios de atención, menú disponible, opciones particulares, cantidad máxima de comensales por cada reserva, condiciones de accesibilidad del local, así como cualquier medida dispuesta para la permanencia en el mismo.

b) Se recomienda exhibir en un formato visible al ingreso al restaurante, una leyenda que advierta a los clientes el deber de no ingresar al establecimiento si cumple los criterios de caso sospechoso vigente, definido por el Ministerio de Salud de la Nación. La definición de caso es dinámica y puede variar según situación epidemiológica, por lo que deberá mantenerse actualizada permanentemente.

Caso sospechoso: toda persona que presente fiebre (37.5° o más) y uno o más de los síntomas compatibles con COVID-19 (dolor de garganta, tos, dificultad respiratoria, pérdida del olfato o pérdida del gusto de reciente aparición), que resida o haya transitado en zonas de transmisión local en Argentina.

Asimismo, no deben ingresar al establecimiento quienes hayan regresado de un país considerado de riesgo en los últimos 14 días, o hayan estado en contacto con algún infectado o con una persona que haya regresado de un país de riesgo en los últimos 14 días, que deban cumplir con el aislamiento obligatorio.

Se sugiere recordar que no cumplir con el aislamiento está penalizado por el DNU 260/20 y puede ser sancionado acorde a los art. 205 y 239 del Código Penal de la Nación.

- c)** Comunicar a las y los clientes las políticas que el local está tomando para preservar su seguridad y salud. Informar, si están estipuladas, pautas de circulación dentro del local.
- d)** Señalar cantidad máxima de personas por área de servicio y controlar que no se supere la misma, cumpliendo las pautas de distanciamiento. Asegurar que la densidad de ocupación no exceda, en ningún momento, 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.
- e)** Brindar opciones de pago a través de medios digitales que eviten la manipulación de dinero, por ejemplo, tarjetas de débito, crédito, billeteras virtuales y/o pagos con Códigos QR.
- f)** Se sugiere exhibir el menú en carteles, atriles o pizarras, dispuestos en el exterior y/o interior del local, presentar la carta en formato digital o plastificada para facilitar su desinfección, para facilitar el cumplimiento del distanciamiento social.
- g)** Requerir durante el ingreso y la permanencia de personas el uso de tapabocas que cubra la nariz, la boca y el mentón, mientras las normas lo exijan. Los comensales podrán quitarse el tapabocas solamente para ingerir alimentos y/o bebidas.
- h)** Priorizar la utilización de servilletas y mantelería de un solo uso. Se sugiere utilizar individuales y retirarlos luego de cada uso para su limpieza y desinfección. En caso de tener que utilizar manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza, o bien cambiarlos tras la utilización de cada cliente.
- i)** Implementar una adecuada política de lavado de vajilla.

- j) Ofrecer a las y los clientes solución de alcohol 70%, agua 30% antes de ingresar.
- k) No disponer utensilios, platos, vasos, etc. en las mesas antes de la llegada de las y los comensales.
- l) Brindar el servicio con personal del establecimiento, evitar en la medida de lo posible el autoservicio de alimentos. Se sugiere ofrecer platos a la carta, en porciones individuales.
- m) Asegurar la desinfección de los utensilios utilizados entre comensal y comensal. Cambiar frecuentemente las pinzas, cucharas y otros utensilios utilizados.
- n) Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.

2.2.2. Servicio de comida para llevar o take away

Si el restaurante brinda servicio de comida para llevar o take away, deberá:

- a) Establecer el uso obligatorio, tanto para el personal como para terceros, de elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón para ingresar o permanecer en el lugar, según medidas vigentes en su jurisdicción.
- b) No trabajar con la ropa de calle, contar con uniforme exclusivamente destinado para el trabajo. Cuando su uso esté estipulado se deberá lavar con mayor frecuencia y si está previsto, preferentemente dentro del ámbito laboral, a temperatura mayor a 60°C. Se deberá destinar, cuando sea posible, un lugar o vestuario para que el personal deje su ropa de calle y evitar el cruzamiento con bolsas, utensilios, u otros elementos de uso laboral.
- c) Mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida. La densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados. Señalizar esa separación en los lugares donde las personas realizan filas para ingresar, solicitar y pagar.
- d) Contar con solución a base de alcohol al 70% en cada sector de atención.

- e) Lavarse las manos con agua y jabón o utilizar alcohol en gel antes y después de cada entrega o pedido.
- f) Evitar la concentración de clientes en el local, teniendo en cuenta los momentos de mayor cantidad de pedidos. Se sugiere establecer horarios escalonados de atención.
- g) Se sugiere mantener un canal de comunicación virtual e informar la disponibilidad del pedido, por ejemplo, por SMS.
- h) Se recomienda considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) en los mostradores o sectores de cajas.
- i) Priorizar la atención de los grupos de riesgo.
- j) Minimizar todo contacto directo. Evitar la entrega del pedido en mano al cliente.
- k) Chequear que los paquetes estén perfectamente cerrados.
- l) Limpiar con frecuencia las herramientas y maquinaria que se comparta.
- m) Cuando se brinde servicio de compra y entrega desde el vehículo, procurar que el/la cliente no descienda del mismo.
- n) Informar a las y los clientes las medidas adoptadas por el establecimiento y los recaudos a tener en cuenta debido a COVID-19.

2.2.3. Servicio de entrega a domicilio o delivery

Si el restaurante brinda servicio propio de entrega a domicilio o delivery, deberá:

- a) Extremar las condiciones de higiene y seguridad del personal afectado a las tareas de entrega a domicilio, el mismo deberá cumplir todas las normas de desinfección, prevención y cuidado estipuladas.
- b) Cumplir las disposiciones vigentes en materia de manipulación de alimentos.
- c) Evitar la manipulación de los paquetes una vez que salen de la cocina.

- d) Se sugiere dar aviso al cliente antes de la llegada, vía chat u otro medio, para evitar tiempos de espera en espacios compartidos.
- e) Preferentemente debe evitarse la manipulación de dinero en el reparto, trabajando de ser posible, con un sistema de entrega prepago u optar por medios de pagos electrónicos.
- f) El repartidor o la repartidora deberá tener alcohol en gel disponible, de fácil acceso.
- g) Fomentar la realización del pedido con anticipación, ya sea a través de teléfono o de aplicaciones de reparto a fin de que el repartidor o la repartidora acudan al local únicamente a retirar el pedido.
- h) En caso de utilizarse mochilas o cajas habituales de traslado en delivery, estos deben ser desinfectados previamente con solución del alcohol 70% o lavandina en las concentraciones recomendadas.
- i) En caso de utilizarse autos, motos o bicicletas éstas deberán lavarse y desinfectarse previamente en los lugares habilitados a tal efecto.
- j) El distribuidor/distribuidora debe evitar el contacto directo en la maniobra de entrega, dejando los bolsones a la distancia mínima establecida de la persona que lo recibe.

2.3. Espacios del establecimiento

2.3.1. Disposición del mobiliario

- a) Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del establecimiento, respetando las distancias recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima establecida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.
- b) En salones la disposición de mesas y sillas deberá garantizar la distancia de seguridad entre personas establecida.

- c) Indicar la capacidad máxima de personas en las áreas de uso común, según los metros cuadrados del espacio, que permitan cumplir con la distancia de seguridad vigente.
- d) En ascensores se deberá sugerir el uso individual o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina, salvo en caso de grupos familiares. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.
- e) Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

2.3.2. Zonas de circulación

- a) Generar, en la medida de lo posible, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del establecimiento, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- b) Incorporar señalética que organice la circulación de las personas e identifique los diferentes espacios.
- c) Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.
- d) No permitir el ingreso a áreas de juegos, en principio. Esto podría variar según la fase de la pandemia.
- e) Cuando estén permitidas las reuniones sociales, respetar la cantidad máxima de asistentes autorizada por la autoridad Sanitaria, respetando el distanciamiento social establecido.
- f) Exhibir en espacios de circulación común información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades locales hayan determinado para la atención de la problemática del coronavirus.

2.4. Área de producción

2.4.1. Área de cocina

- a) Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible extremar las medidas de protección sanitarias.
- b) Cumplir con las disposiciones vigentes en materia de manipulación de alimentos en la elaboración, servicio y almacenamiento de productos, reforzando su sistema de trazabilidad para materias primas y productos elaborados, que aseguren su seguimiento y rastreo.
- c) Limpiar y desinfectar superficies y equipos, instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, despensas, depósitos, heladera, electrodomésticos, entre otros. al inicio y durante las tareas.
- d) Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener la cadena de frío, conservarlos a temperatura y humedad segura, revisar fechas de vencimiento, evitar contaminaciones cruzadas, entre otros.
- e) Lavar la vajilla con detergente y agua caliente. Luego desinfectar con alcohol al 70%.
- f) Enjuagar frutas y verduras con agua para eliminar tierra e impurezas. Luego, se pueden desinfectar 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). Se deben volver a enjuagar bien con abundante agua antes de consumir.

- g)** Cumplir con el lavado de manos con agua y jabón o alcohol en gel o alcohol al 70%: al ingresar a la cocina, manipular basura, toser, 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 de realizar otras tareas.
- h)** Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina y a los almacenes de alimentos.

2.4.2. Recepción de mercadería

- a)** Se sugiere, de ser posible, definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite el aglomeramiento de personas y un procedimiento de recepción de mercadería.
- b)** Mantener la distancia mínima establecida con proveedores y/o transportistas.
- c)** Disponer un trapo de piso con lavandina en la puerta de ingreso al área destinada a la recepción de mercadería.
- d)** Utilizar elementos de protección, tapabocas y guantes de látex resistentes para la recepción de la mercadería.
- e)** En caso de que la mercadería se ingrese utilizando un carro de transporte, desinfectar las ruedas del mismo previo al ingreso con agua con hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua.
- f)** Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento, cámaras o depósitos, sanitizar los envases originales. Esto se puede realizar con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.
- g)** Almacenar los productos de limpieza y desinfección en un sitio exclusivo para tal fin. El mismo debe estar ventilado, ser de fácil acceso para el personal, y bajo ninguna circunstancia compartir estantes o disponerse junto con alimentos, bebidas o utensilios, ni estar al alcance de niños, niñas u otras personas ajenas a la organización.

- h)** Durante el procedimiento de recepción de mercadería lavar frecuentemente las manos con agua y jabón y/o alcohol al 70%.
- i)** Enjuagar con agua frutas y verduras para eliminar tierra e impurezas y luego desinfectar sumergiéndolas en agua con 1,5 ml (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). Antes de consumir, volver a enjuagar con abundante agua.
- j)** Limpiar y desinfectar varias veces al día las instalaciones y espacios que se utilizan para recibir, clasificar y almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, despensas, heladera, electrodomésticos.
- k)** Verificar que los productos adquiridos cuenten con la autorización de ANMAT Para mayor información, se puede visitar el <https://www.argentina.gob.ar/anmat>.
- l)** Asegurar la correcta dosificación, identificación y caducidad de los productos que requieran ser diluidos. Usar según instrucciones del fabricante.
- m)** Asegurar la inalterabilidad y uso adecuado de productos que requieran ser reenvasados, etiquetando el nuevo envase de manera visible, indicando su contenido y, en los casos que corresponda, su fecha de caducidad. Asimismo, evitar la utilización de botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.

2.5. Tareas de limpieza y desinfección

2.5.1. Generales

- a)** Intensificar la limpieza y desinfección de las áreas de ingreso al establecimiento.
- b)** Mantener limpias y desinfectadas las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.

- c) Mantener registro de las tareas de limpieza.
- d) Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.
- e) Planificar las tareas de limpieza y desinfección de las zonas externas.
- f) Aumentar la frecuencia del cambio de manteles.
- g) Lavarse las manos con agua y jabón o con solución a base de alcohol al 70% inmediatamente después de manipular la mantelería sucia.
- h) Evitar sacudir la mantelería sucia.
- i) Lavar de forma industrial los manteles y cubremanteles, en caso de utilizar mantelería de tela.
- j) Desinfectar constantemente las mesas en cada recambio, eliminando los residuos y rociando con solución desinfectante sobre las superficies después de la limpieza o antes del siguiente cliente.
- k) Ventilar salones y comedores luego de cada servicio permitiendo la circulación y renovación del aire y, siempre que las condiciones climáticas lo permitan, considerar esta práctica durante el servicio.
- l) Durante y luego de cada servicio, reforzar la limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, picaportes de puertas, cartas de menú, mostradores de bares, y en general, de cualquier otra superficie que haya podido ser tocada con las manos.

2.5.2. En cocina y sanitarios

- a) Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de cocina y sanitarios durante y finalizado el servicio, utilizando para ello cloro y derivados.
- b) Lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que, al finalizar el servicio, no se haya utilizado, pero haya podido estar en contacto con las manos de las y los clientes.
- c) Para el lavado mecánico, la temperatura del agua debe ser superior a 80°C.

- d) En área de cocina, 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 y de camareras y camareros.
- e) Limpiar y desinfectar diariamente las superficies del sanitario al menos cuatro veces al día y según la frecuencia del uso, utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina con concentración de 55 gr/litro diluida (10 ml ó 2 cucharadas soperas de lavandina en 1 litro de agua). De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección, preparado el mismo día que se va a utilizar. La lavandina diluida debe utilizarse dentro de las 24hs dado que pierde su efectividad. Llevar el correspondiente registro.
- f) En sanitarios, reforzar la desinfección de picaportes, pasamanos, griferías, pulsadores o tiradores de inodoros y todo elemento de uso y contacto frecuente.
- g) 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.
- h) Mantener constantemente ventilados sectores de cocina y sanitarios.

2.6. Mantenimiento

- a) Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable - entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- b) Vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- c) Comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.
- d) Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

- e) Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23–26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.
- f) Controlar periódicamente la temperatura de las cámaras de conservación, refrigeración y/o congelación de alimentos, anotando el registro de control de temperatura y cualquier incidencia detectada.
- g) Disponer de un registro de estas acciones.

2.7. Residuos

- a) Proveer bolsas, cestos y recipientes de acumulación del descarte de EPP y, si se utiliza, ropa de trabajo descartable.
- b) Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.
- c) Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- d) Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).
- e) Realizar la disposición y la gestión de residuos de EPP y de ropa de trabajo descartables, si se utiliza, del conjunto de trabajadores en forma diaria.

Se recomienda adoptar de referencia las instrucciones del Ministerio de Salud de la Nación: “COVID-19. Recomendaciones para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena” (<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>).

Documentos consultados para la elaboración del presente Protocolo:

- Ministerio de Salud de la Nación. Covid-19 Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia. 26 de mayo de 2020.
- AHT Swiss Medical. Buenas Prácticas para Hotelería Argentina
- FEHGRA. Covid-19 Guía de Buenas Prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector hotelero y gastronómico Covid-19
- FEHGRA /FUNCEI. Covid-19 Recomendaciones para la operación de Restaurants, servicios de take away y delivery
- UTHGRA. Medidas preventivas para la actividad hotelera gastronómica COVID-19