

CAPACITACION GUIA PARA CONFITERIAS, RESTAURANTES Y AFINES CON SERVICIO DELIVERY

JUNO 2020



GOBIERNO DE
LA RIOJA

COVID-19

video

CONSIDERACIONES GENERALES DE ATENCIÓN COMERCIAL



Mantener presente la importancia del distanciamiento social.



Se recomienda contar con un canal de reservas.



La capacidad de clientes debe ser publicada de manera visible en el ingreso el local.

ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

Dada la frecuencia de transmisión de COVID-19, debe reforzarse la importancia de:

- No minimizar los síntomas.
- No concurrir a trabajar enfermos.
- Cumplir en forma estricta las medidas de aislamiento en caso de ser identificados como contactos estrechos.

- Debe garantizarse la implementación de la Resolución N°29/2020 de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo notificación de medidas de prevención en los ámbitos laborales y recomendaciones sobre la correcta utilización de los Elementos de Protección Personal (EPP), en el marco de la emergencia sanitaria producto de la pandemia del COVID-19.

nuevo
Coronavirus COVID-19
saber para prevenir

síntomas

		
fiebre y tos	fiebre y dolor de garganta	fiebre y dificultad para respirar

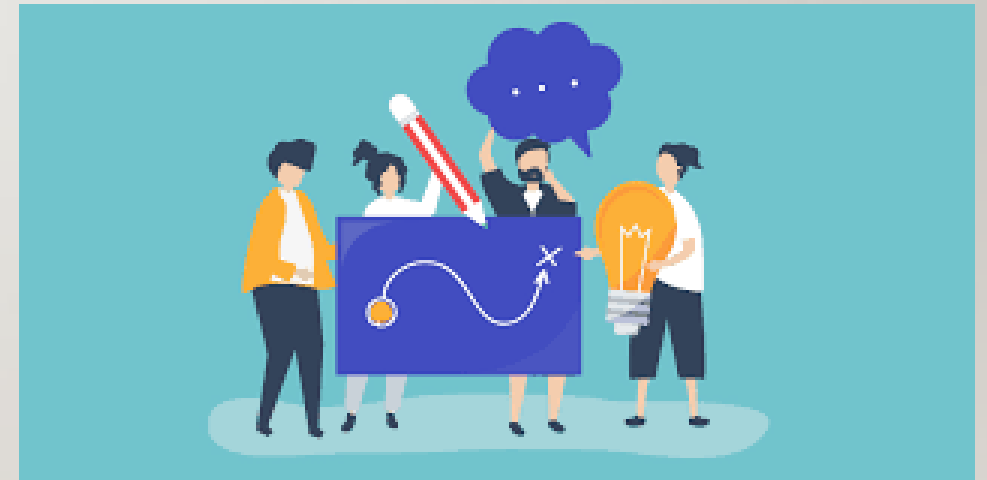
Si tenés alguno de estos síntomas y estuviste en algún país con casos confirmados **no te automediques** y **consultá inmediatamente al sistema de salud.**

Ministerio de Salud  **Argentina**
Presidencia

ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

- Es importante maximizar los esfuerzos para establecer equipos fijos de trabajo y con la menor cantidad posible de personal, con el objetivo de minimizar el impacto potencial del aislamiento de contactos estrechos en caso de infección del personal.

- Se deben planificar y organizar equipos completos de reemplazo ante la eventualidad de personal enfermo. En el caso de reemplazo por COVID-19, el concepto sería que se cambia el equipo de trabajo completo porque al haber un integrante de baja por esa causa, el resto del equipo deberá cumplir 14 días de aislamiento preventivo por tratarse de contactos estrechos.



EMPLEADOR

Tiene la obligación de Capacitar a sus trabajadores en:

- Síntomas de COVID-19.
- Acciones de higiene de los trabajadores al regreso al hogar.
 - Acciones de los trabajadores en el retiro y entrega de mercaderías.
- Manejo de residuos por limpieza de vehículo durante los repartos.

Proporcionar los elementos de protección personal y de desinfección a todos sus trabajadores:

- Solución de alcohol 70% o alcohol en Gel a cada empleado para higiene personal.
- Barbijos y guantes.
- Solución de alcohol 70% o lavandina diluida para el rociado del vehículo.
- Manoplas de nylon

En los casos que corresponda también:

- Rociador con alcohol y agua
 - Lavandina
- Trapos de piso

Incentivar pagos electrónicos. Si es en efectivo, promover el pago justo para evitar mayor circulación de dinero.

Adoptar e implementar esta guía, junto a un registro de capacitación de sus empleados y la entrega de elementos de protección personal.

EN EL SALÓN COMERCIAL

ZONA EXTERIOR (VEREDA)



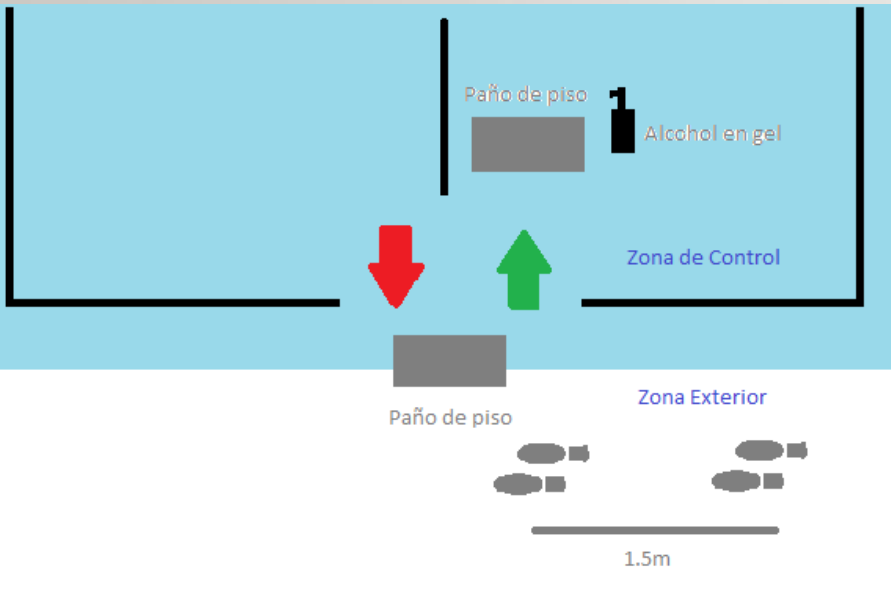
1) Deberá evitarse la espera de personas. En caso de no ser posible, se deberá formar fila respetando 1,5 metros de distancia entre personas.

2) Las distancias serán delimitadas en el piso por el comercio con la forma que el mismo establezca. Estas deberán respetar los límites de la fachada del comercio.

3) Deberá respetarse la disposición de mesas de atención en veredas y zonas externas de acuerdo a la habilitación del local y reglamento municipal.

EN EL SALÓN COMERCIAL

ZONA DE CONTROL (INGRESOS)



Dividir la zona de ingreso y egreso. Señalizar con cintas adhesivas u otro método.

2) Se colocarán 2 (dos) trapos de piso con lavandina diluida en agua. El primero será colocado del lado de afuera de la puerta de acceso al local, quien ingrese deberá realizar la limpieza de los pies en el mismo. El segundo, estará dentro del local. Nuevamente se deberá realizar la limpieza de pies. Los trapos de piso con lavandina se lavarán en promedio cada 10 clientes de tránsito, o cada 2 horas, lo que ocurra primero.

3) Al ingreso de un cliente, el personal del establecimiento asignado le proveerá de alcohol en gel o alcohol al 70%, que deberá estar en contacto con las manos como mínimo 20 segundos.

4) En lo posible, los clientes no deberán tocar la puerta de ingreso. Caso contrario, la misma deberá ser desinfectada con alta frecuencia (después de cada uso).

EN EL SALÓN COMERCIAL

ZONA DE CIRCULACION (ATENCION AL CLIENTE)

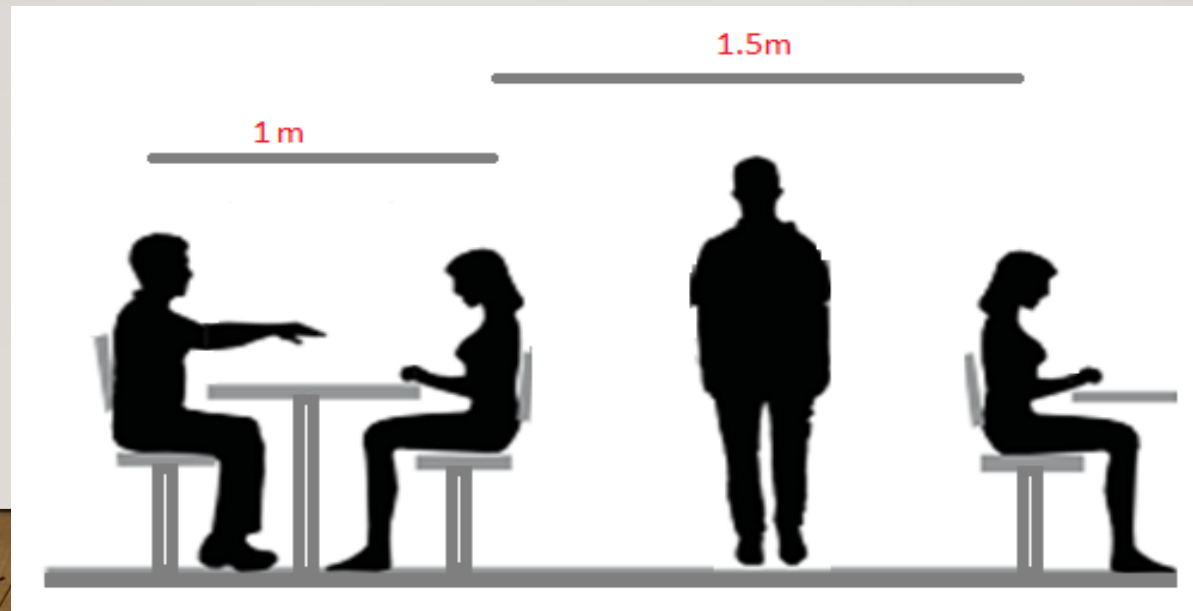
El establecimiento deberá contar con señalización de circulación y de distanciamiento.



Los lugares donde se generen filas, como en los baños, se pondrán en el piso demarcaciones para respetar la distancia social. Y un personal que desinfecte las superficies después de cada uso y entre comensales usuarios.



Eliminar todo material en general que considere innecesario y que requiera un complejo sistema de limpieza y desinfección.



Acondicionamiento de las mesas

Estará disponible para cada mesa alcohol en gel o en solución para el momento que el comensal los solicite.

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 de fácil desinfección y/o individuales de papel descartable.

Las servilletas deben ser de papel sin excepción.

Evitar disponer utensilios en las mesas antes de la llegada de los clientes.

Las cartas e información al cliente

Se recomienda Exhibir el menú en carteles, atriles o pizarras, dispuestos en el exterior y/o interior del local.

Se recomienda incorporar el Menú en formato de Código QR, para que el cliente pueda acceder a través de su móvil a la versión digital, además lo podrá compartir en su red social. Es también una buena oportunidad para brindar información general del restaurante, el tipo de comida, la dirección, el teléfono, la web, horarios, etc, para un rápido y fácil acceso desde cualquier soporte, ya sea on-line u off-line.

Los mozos

El personal de servicio deberá sanitizarse las manos antes y después de cada manipulación de los elementos que entrega al cliente (Platos, vasos, cubiertos, etc.)

Cada mesa será atendida por un único mozo que tomará la orden y llevará el pedido, éste deberá contar con la ropa de trabajo correspondiente y desinfectar permanentemente sus elementos de trabajo.

Se deberá disponer de un sobre para la recepción de pagos y propinas, ya que el mozo no podrá tener contacto con el dinero cuando sea el encargado de cobrar.



Los comensales

El comensal deberá respetar la guía si decide ingresar al establecimiento. Su conducta de higiene será obligatoria en todo momento, en caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos. Deberá respetar toda la señalización que el local implemente a los fines de preservar la salud de los comensales, personal de servicio e instalaciones.

Obligación de utilizar barbijo a toda aquella persona **que circule** dentro del establecimiento. Únicamente podrá retirarse el barbijo cuando se encuentre ubicado en su mesa.

Sobre los pedidos para llevar:

Establecer horarios escalonados de atención, evitando así la concentración de clientes en el local.

Comunicar la disponibilidad del pedido, por ejemplo por SMS (el cliente puede esperar por ejemplo dentro de su vehículo).

Mantener un canal de comunicación.

Controlar que se respete la distancia mínima de un metro y medio. Se recomienda señalar esa separación en los lugares donde las personas realizan las filas para ingresar, solicitar y pagar.

Informar a los clientes, en el momento de hacer el pedido, las medidas adoptadas por el establecimiento y los recaudos a tener en cuenta.

Dar prioridad a los grupos de riesgo, tales como personas mayores o embarazadas. Es importante ayudarlos a minimizar su exposición. - Minimizar todo contacto directo.

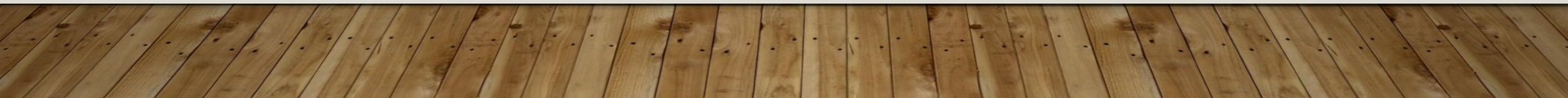
Todos los pedidos deberían salir con doble bolsa. Asegurarse que la bolsa se encuentre bien cerrada y previamente desinfectada, para evitar contaminación externa.

A la hora de pagar

En caso de que el pago se realice a través de tarjetas de crédito o débito, se deberán desinfectar tanto la tarjeta como el terminal de cobro electrónico utilizado con solución de agua y alcohol manipulados por una única persona (Cajero).

Se recomienda que una persona sea la encargada del cobro.

Es recomendable que se coloquen separadores de acrílico o plásticos transparentes a la altura de los rostros para reducir aún más la posibilidad de contagios en los mostradores o sectores de cajas.



MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN COCINA

Medidas de higiene personal.

- Evitar comer, beber, mascar chicle o fumar durante la manipulación de alimentos.
- Lavarse las manos frecuentemente, en especial, antes de empezar a trabajar, después de ir al baño, tocarse el cuerpo, toser, estornudar o tocar otros objetos, y al cambiar el tipo de alimento.

2) Evitar la contaminación cruzada.

- Limpiar y desinfectar los utensilios y superficies cada vez que se cambie el tipo de alimento y siempre que sea preciso hacerlo.
- Inspeccionar el producto que se tenga que almacenar y cambiar o retirar los envases y embalajes sucios, rotos o en mal estado.

3) Manipulación y conservación de alimentos en de la cadena de frío.

- Al momento de adquirir o recepcionar los productos controlar que los mismos no han perdido la cadena de frío durante su transporte.
- Conservar en frío los alimentos elaborados que no van a ser consumidos de forma inmediata

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN en época de coronavirus



° LIMPIEZA Y
DESINFECCIÓN

° GESTIÓN DE RESIDUOS

video

LIMPIEZA Y
DESINFECCION

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Se deberá asegurar la limpieza con agua y lavandina de todas las superficies de manera constante



Se deberá ventilar adecuadamente los lugares de trabajo de forma natural



Las mesas, sillas y el piso deberán desinfectarse luego de que se retire cada



Efectuar controles periódicos del stock de todos los elementos necesarios para llevar adelante de manera eficiente la limpieza y desinfección





Limpieza húmeda



Desinfección de las superficies



Ventilación de ambientes

NUEVO
Coronavirus COVID-19
saber para prevenir cuidados



No llevamos las manos a los ojos ni a la nariz.



Ventilar todos los ambientes.



Desinfectar los objetos que se usan con frecuencia.

desinfectar los objetos que se usan con frecuencia.

Argentina unida salud

#CalidadOCovid-19

Recomendaciones para hogares con personas diagnosticadas con COVID-19.

MANEJO SEGURO DE RESIDUOS DOMICILIARIOS

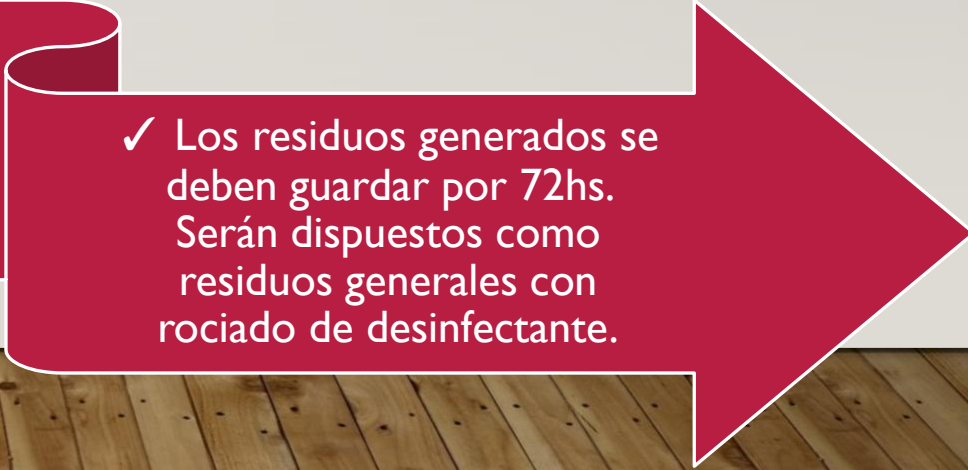
1. Deposita aquellos residuos que estuvieron en contacto con la persona diagnosticada en una bolsa dentro de un contenedor exclusivo para ello. Cuando sea posible el contenedor debe cerrarse con tapa y apertura a pedal para minimizar el contacto. Recuerda utilizarla solo hasta 1 hora por día para poder utilizarla con doble tapa y luego colocarla dentro de una segunda bolsa.

2. Al cerrar la segunda bolsa se debe colocar la etiqueta "COVID-19 - NO REUTILIZAR" con fecha de cierre y una línea roja (para identificar el riesgo biológico de residuos domésticos) según la ordenanza N° 11.544/2020.

3. La disposición dentro del domicilio debe realizarse en un lugar seguro, no cubierto sobre el suelo, sino en un recipiente orientado para tal fin y lavarlo a la vez periódica luego de transcurridos 72 horas.



GESTIÓN DE RESIDUOS



✓ Los residuos generados se deben guardar por 72hs. Serán dispuestos como residuos generales con rociado de desinfectante.

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN



 GOBIERNO DE
LA RIOJA