

GUÍA DE REAPERTURA PARA OPERADORES GASTRONÓMICOS Y ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS POST COVID19





El propósito de la orientación es para ofrecerles dirección y proporcionar un marco para las mejores prácticas a medida que se reabre.

No todos los establecimientos gastronómicos son iguales y no todos los escenarios de apertura se alinearán.

Reconocemos que no todo el mundo tiene acceso a la orientación, y es donde la Asociación Nacional de Gastronomía y Hostelería, **AGH**, puede proporcionar ayuda.

Esta guía está dirigida a los principales operadores gastronómicos de la República Dominicana, léase:

- Hoteles
- Restaurantes
- Food Trucks
- Bares
- Tiendas de Conveniencia (Food Mart)
- Tiendas Gastronómicas
- Empresas de Delivery
- Tiendas de Vinos
- Promotores Gastronómicos
- Pastelerías
- Panaderías
- Cafeterías
- Comedores
- Delicatessen
- Pescaderías
- Carnicerías
- Minimarkets
- Supermercados
- Liquor Stores
- Servicio de Catering (Banquetes)
- Educadores de Hostelería y Cocina
- Departamentos de Alimentos y Bebidas de Hospitales y Clínicas

GENERALES

- Es importante asegurarse de que la persona a cargo del establecimiento tenga una certificación ServSafe Food Manager actualizada o conocimientos de higiene y manipulación de alimentos.
- De no tenerlo proporcionar capacitación de manipulador de alimentos ServSafe para sus trabajadores. Son tu primera línea; educarlos los protege a ellos, a usted y a sus clientes.
- Haz de la tecnología tu amigo. Los sistemas de pago sin contacto, los sistemas de pedidos automatizados, las aplicaciones de pedidos móviles, las actualizaciones del sitio web y los textos sencillos pueden ayudarle a comunicarse y llevar a cabo negocios con una necesidad reducida de contacto cercano. A medida que comience a reabrir, siga comunicándose con los clientes (reservas, elementos de menú, logística, etc.) y ayude a promover sus esfuerzos sociales de distanciamiento y seguridad.

VOLVER A OPERAR LA HOSTELERÍA CON SEGURIDAD

La Asociación Nacional de Gastronomía y Hostelería (AGH), se ha fundamentado en las recomendaciones de entidades de primer nivel internacional como son: FDA y la NATIONAL RESTAURANT ASSOCIATION (NRA) de Estados Unidos, el FORO IBEROAMERICANO DE ORGANIZACIONES GASTRONÓMICAS, así como representantes de la industria para desarrollar un conjunto de directrices de apertura y operación para ayudar a los establecimientos gastronómicos a volver a funcionar con seguridad cuando llegue el momento.

Esta guía está diseñada para proporcionarle un resumen básico de las prácticas recomendadas que se pueden utilizar para ayudar a mitigar la exposición al virus COVID-19, incluyendo:

1. Seguridad alimentaria
2. Limpieza y desinfección
3. Monitoreo de la salud de los empleados e higiene personal
4. Distancia física (social)

Combine esta guía con sus políticas existentes, así como las mejores prácticas para tiendas minoristas de alimentos, restaurantes y servicios de recogida/entrega de alimentos durante la pandemia COVID-19.

Con toda la información sugerida, entrenamiento de ServSafe y las recomendaciones de sus departamentos de salud locales, puede ayudar a garantizar una apertura segura.

EL PROPÓSITO DE ESTA GUÍA
ES CONSTRUIR SOBRE LAS YA
EXISTENTES, MEJORES
PRÁCTICAS Y REQUISITOS
ESTABLECIDOS DISPONIBLES



Los operadores deben hacer uso de estas directrices en relación con sus políticas y procedimientos existentes en conjunción con las instrucciones que reciban de las autoridades durante su fase de reapertura.

- Prohibir a los empleados enfermos en el lugar de trabajo.
- Prácticas estrictas de lavado de manos que incluyen cómo y cuándo lavarse las manos.
- Procedimientos y prácticas sólidas para limpiar y desinfectar superficies.
- Asegurar que la persona a cargo del establecimiento sea un operador gastronómico certificado de seguridad alimentaria.
- Asegurar que la persona a cargo esté en el lugar en todo momento disponible durante las horas de funcionamiento.

GUÍA PARA OPERADORES SOBRE INOCUIDAD ALIMENTARIA



Hay que prepararse para cumplir con los procedimientos de apertura. Los operadores deben **actualizar** sus políticas ya existentes y operar procedimientos de acuerdo con lo presentado por salud pública cumpliendo los requisitos siguientes:

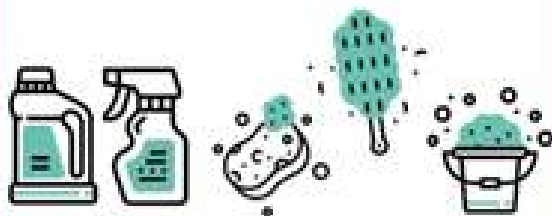
- Distanciamiento social y protección.
- Salud de los empleados.
- Limpieza/desinfección.
- Deseche todos los alimentos que estén desactualizados.
- Cambiar, lavar y desinfectar los utensilios con frecuencia.
- Colocar barreras apropiadas en áreas abiertas.
- Asegúrese de que la persona a cargo está certificada por ServSafe y que su certificación está actualizada, y proporcionar capacitación de manipulador de alimentos para refrescar a los empleados.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

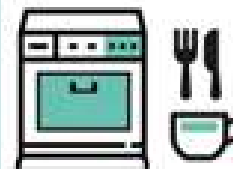
- Desinfectar toda la instalación del establecimiento gastronómico, hacer limpieza en detalle, especialmente si ha cerrado. Concéntrese en las áreas de alto contacto que serían tocadas tanto por los empleados como por los clientes. No pase por alto superficies saturadas.
- Evite todas las superficies de contacto con los alimentos cuando utilice desinfectantes.
- Limpie y desinfecte los menús reutilizables. Si utiliza menús en papel, deséchelos después de cada uso del cliente. Implemente procedimientos para aumentar la frecuencia con la que limpia y desinfecta superficies.
- Evite todas las superficies de contacto con los alimentos cuando utilice desinfectantes.
- Revise los baños regularmente y límpielos y desinfectelos en función de la frecuencia de uso. Asignar persona de limpieza y desinfección cada vez que entre un cliente.
- Haga que el desinfectante de manos esté disponible para los clientes.
- Considere soluciones desinfectantes de manos sin contacto.



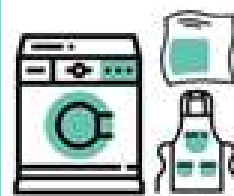
Instalar dispensadores de geles desinfectantes para el uso de los clientes y el personal de servicio.



Limpiar frecuentemente superficies, mostradores, pomos, mobiliario, maquinaria, lavabos, máquinas dispensadoras, teléfonos, datáfonos, etc con desinfectantes o lejía.



Lavar y desinfectar la vajilla a temperaturas superiores a 80°C.



Lavar manteles, servilletas y ropa de trabajo en lavadoras industriales a más de 60°C.

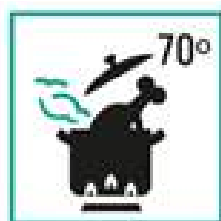
RECEPCIÓN DE ALIMENTOS Y COCINA



- Al recibir los alimentos cerciőrese que sea de una fuente segura, un proveedor que maneje la higiene e inocuidad de sus alimentos.
- **Prohibir la entrada de los proveedores de materias primas y demás insumos de producción a los sitios de manipulación de alimentos.**
- Deben entregar sus productos en el área designada para el chequeo y verificación de entregas, manteniendo la distancia mínima entre 1.5 y 2 metros con el personal, y permaneciendo el menor tiempo posible en las instalaciones designadas para tal fin.
- El personal que recibe debe estar protegido adecuadamente.
- Para recibir los productos poner un lavadero de 3 compartimientos para asegurar en cada uno su perfecto procedimiento de LAVADO- ENJUAGUE – DESINFECCIÓN.
- Separar por tipo de productos para su adecuado almacenaje.
- Productos secos en estanterías con una distancia de 6 pulgadas del piso.
- Productos fríos no romper su cadena de enfriamiento.
- El **uso adecuado de equipamientos de protección para el personal** será una obligación en áreas de alto riesgo, como áreas de preparación de las comidas y áreas de interacción con los clientes.
- **Espaciar las estaciones de trabajo**, lo que puede requerir una reducción en la velocidad de las líneas de producción, o limitar el número de trabajadores en un área de preparación de alimentos en cualquier momento.

RECEPCIÓN DE ALIMENTOS Y COCINA

- Preferiblemente trabajar en líneas, no empleados uno frente al otro y mantener la distancia adecuada entre un trabajador y otro.
- Cada área de trabajo de la cocina deberá desinfectarse por lo menos cada 1 hora.
- Para la preparación de los alimentos, el personal debe adoptar el hábito frecuente de lavado de manos con agua y jabón en el espacio destinado para tal fin. No deben utilizar alcohol, debido al riesgo de introducir el alcohol en las comidas.
- El área de preparación de alimentos debe permanecer con una temperatura confortable, para evitar la sensación de sofocación que podría causar el uso de mascarilla en personal que no está acostumbrado.
- Es indispensable el cuidado y monitoreo permanente por la persona encargada dentro del bar o restaurante, para el cumplimiento de estas medidas.
- Recordar al trabajador lavarse las manos de manera correcta antes de utilizar los guantes, y que una vez quitados se deben desechar, evitando la colocación y retiro frecuente de los mismos.
- Cada orden que sea elaborada debe estar bien protegida.
- Lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería, Por lo menos a 80 grados Celsius, incluida la que no se haya usado, pero que haya podido estar en contacto con las manos de los clientes o trabajadores.
- Al entregar el plato ya elaborado de la cocina a la sala de servicio, preferible que el plato ya preparado este tapado y el personal de servicio llevarlo en un carrito para evitar el contacto lo menos posible.



Cocinar los alimentos por encima de los 70° y mantener la cadena de frío.



Mantener los alimentos protegidos en todo momento con film, tupper y etiquetas.



En los buffets, limitar la manipulación directa por parte de los clientes de alimentos y utensilios y cambiarlos frecuentemente o utilizar material desechable.

MEDIDAS DE HIGIENE PARA SALA O PISO

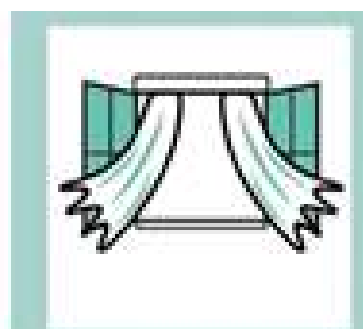
- Actualizar planos de planta para comedores comunes. Se debe **respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala**, aconsejando máximo de 4 personas por cada 10 metros cuadrados. Las mesas deberían ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra, sea superior a un metro.
- Señalización en la entrada que establece que nadie con fiebre o síntomas de COVID-19 debe ser permitido en el establecimiento.
- Limite el contacto entre el personal de espera y los clientes. Cuando las cubiertas faciales no estén obligadas, considere la posibilidad de exigir.
- Diseñe un proceso para garantizar que los clientes permanezcan separados mientras esperan a sentarse. El proceso puede incluir marcas de suelo, distanciamiento al aire libre, espera en coches, etc. Considere una salida de la instalación separada de la entrada. Determinar la entrada/salida hacia y desde los baños para establecer caminos que mitiguen la proximidad para los huéspedes y el personal.
- Todas las superficies de contacto deben de ser lavadas previo al inicio de las labores con detergente y agua, posteriormente desinfectadas con solución desinfectante.



- Al momento de ingreso, **informar a los clientes** sobre las medidas específicas de prevención.
- En la recepción, **disponer de gel o solución desinfectante**, si no hay un baño cercano.
- Utilizar pañuelos desechables y zafacones con tapa accionada con pedal.
- **Limpiar y desinfectar el mostrador de manera recurrente**, evitando tener muchos objetos o elementos que los clientes puedan manipular.
- **Promover el distanciamiento con los clientes**, evitando el contacto físico o compartir objetos.
- **Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores** de jabón, gel desinfectante, papel desechable, entre otros.
- **Vigilar el funcionamiento y la limpieza** de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- **Asegurar la renovación y revisión del sistema de aire acondicionado**, especialmente la limpieza de filtros.
- El personal de servicio del área de alimentos y bebidas deberá recomendar a los clientes desinfectar sus manos con **alcohol en gel a la entrada y a la salida del comedor, bar o salones**.
- En los buffet, **cambiar frecuentemente** las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio, evitando la manipulación directa por parte de los clientes, y minimizando el autoservicio.
- Quitar las estaciones de servicios o utensilios en la mesa como saleros, pimenteros etc. Proporcionar los individuales en sobres.



Revisar y limpiar los
filtros de aire
acondicionado y rejillas.



Ventilar después de
cada servicio y asegurar
una renovación del aire
suficiente.



- Tratar de proporcionar a los clientes bebidas cerradas, botellas selladas o que sean destapadas por el mismo cliente, de tal forma que no tenga contacto físico el líquido que se va a consumir. Preferiblemente utilizar máquinas de hielo, refrescos en lata preferiblemente y jugos previamente empacados.
- **El personal de servicio deberá usar mascarilla y guantes** de forma habitual, manteniendo una adecuada higiene con lavado frecuente de manos.
- Los camareros y el personal de limpieza deberán **extremar las medidas de limpieza y desinfección**, especialmente en las áreas comunes, manteniendo siempre una frecuencia adecuada de sus servicios.
- Los carros de limpieza **dispondrán de gel o solución desinfectante** para manos, y demás materiales de prevención (pañuelos, guantes desechables, mascarillas y bolsas de basura).
- **Los meseros deben dejar un espacio de 1.5 a 2 metros para circular** entre las mesas, y se deben evitar las mesas angostas con clientes frente a frente.
- Se debe asignar al personal de preparación de alimentos, cobros, empaque y otros, sus **áreas específicas de labores** y evitar rotaciones entre áreas en un mismo día.
- **Cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio**, evitando la manipulación directa por parte de los clientes en los buffet sino ser servido por un camarero al plato.
- Utilizar soluciones tecnológicas siempre que sea posible para reducir la interacción persona a persona: **pedidos móviles antes de llegar al establecimiento con menú en línea, tabletas de menú en cada mesa o pizarras a la llegada para asientos**
- Opciones de pago sin contacto.

LOS CLIENTES



- Preferiblemente hacer reservas por teléfono para saber la cantidad de personas que puede tomar el establecimiento, así se evita contacto con muchas personas y asegura su mesa y el consumo para el propietario. Sugerencia de un pago previo para reservar su puesto en el restaurante.
- Para el pago por venta o adquisición de productos y servicios, preferible online.
- Si es efectivo o por tarjetas de crédito o débito, el trabajador debe de utilizar guantes y una mascarilla para cubrir su rostro en todo momento. Se debe desinfectar los guantes, tarjetas de crédito o débito, el bolígrafo que utilice, el teclado y los billetes, con una solución gel con alcohol al 60% después de cada transacción realizada.
- El cliente siempre deberá llevar puesta la mascarilla. Una vez el mesero deje su orden y se retire de la mesa, podrá alimentarse.
- El personal de atención al cliente deberá recomendar desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada, en la mesa, y en la salida del restaurante o bar.
- Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando máximo de 4 personas por cada 10 metros cuadrados. Las mesas deberían ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra, sea superior a un metro.



DELIVERY O TAKE OUT

- Pedidos por la plataforma On-line o vía telefónica.
- Recogida preferiblemente por carro a distancias de los letreros que provea el restaurante.
- Pagos On-line preferiblemente para menor contacto con el cliente – personal de servicio.
- Despacho de mercancía por puerta no principal.
- Envases desechables correctamente tapados.



Es importante tomar en cuenta que estas medidas son sugeridas para el mayor cuidado de nuestra población y el debido procedimiento de sanidad para la apertura de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Estas medidas son genéricas, pero adaptables para República Dominicana y los diferentes tipos de establecimientos, desde los más pequeños hasta los más grandes.

El ministerio de Salud Pública debe tomar en cuenta, hacer grupos de supervisión en los establecimientos de comida para asegurar que se cumplan las normas establecidas. Sino hacer multas de cierre por 72 horas y trabajo comunitario para alimentar a los más necesitados.

AGH

Asociación Nacional de Gastronomía y Hostelería



Este documento es realizado por: Marcelle Alvarez y Raymundo Morales.

Con las asistencia técnica de SERVSAFE y el FORO IBEROAMERICANO DE ORGANIZACIONES GASTRONÓMICAS

Plaza Gazebo, 2do piso, Ave. Sarasota, Bella Vista, D.N. Santo Domingo, República Dominicana

Tel 809-621-3336

Web www.aghrd.com

Email info@aghrd.com