PROTOCOLO PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Elaborado por: Ama de Llaves
Revisado y aprobado por: Sistemas Integrados de Gestión

Control de Cambios			
Número de versión	Fecha	Cambios	Responsable
1	04 junio 2020	Emisión Inicial	Ama de llaves
2	18 julio 2020	Se integra el servicio de restaurante Se agrega descripción para banquetes	Ama de llaves

Elaborado por: Ama de Llaves
Revisado y aprobado por: Sistemas Integrados de Gestión

1. OBJETIVO

Implementar medidas de bioseguridad en los servicios de alimentos y bebidas que suministra la Sociedad Tequendama a sus clientes, con el fin de brindar productos que cumplan con calidad e inocuidad.

2. ALCANCE

Las medidas establecidas en este protocolo son de estricto cumplimiento por parte del personal involucrado (meseros, cajero, chef, subchef, auxiliares de cocina), los cuales deben ser supervisados por los jefes de área y auditados por el área de sistemas integrados de gestión, con el fin de asegurar dicha implementación.

3. REFERENCIA NORMATIVA

- Reglamento Sanitario Internacional – RSI 2005.
- Resolución 749 de 2020
- Ley 09 de 1979
- Lineamientos para el sector productivo de productos farmacéuticos, alimentos y bebidas en Colombia durante la fase de mitigación. Ministerio de salud y protección social.
- Lineamientos de bioseguridad para adaptar en los sectores diferentes a salud. Ministerio de salud y protección social.
- Resolución 666 de 2020
- Resolución 2674 de 2013
- Resolución 385 de 2020
- Resolución 380 de 2020
- Resolución 418 de 2020

4. **DEFINICIONES**

Menaje: hace referencia a la vajilla, la cubertería y el servicio de mesa. El mobiliario y accesorios del hogar.

Bioseguridad: Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores.

Buffet: es una comida servida y dispuesta generalmente sobre una mesa, junto con su cubertería, que consiste principalmente en que los comensales se sirven a discreción de los alimentos

Viricida: refiere aquello que mata o es capaz de matar los virus.

5. RESPONSABILIDADES

- El área de alimentos y bebidas es responsable de dar cumplimiento a las medidas establecidas en este protocolo.
- Cada jefe de área es responsable de realizar el seguimiento al cumplimiento de sus equipos de trabajo
- Coordinación de sistemas integrados de gestión serán los responsables de realizar auditorías a los jefes de área garantizando que se estén cumpliendo con los protocolos

6. GENERALIDADES MEDIDAS LOCATIVAS

- Disponer de alcohol gel al 70% a la entrada del restaurante o a la entrada de donde se suministren alimentos y bebidas.
- Solicitar a los clientes desinfectar sus manos con gel antibacterial a la entrada y a la salida del restaurante.
- Prestar servicio a la mesa o a la habitación y eliminar el servicio de desayuno buffet.
- Los meseros, funcionarios de cocina debe usar en todo momento el tapabocas y careta.
- Esta prohibido salir de la zona de preparación de alimentos con el uniforme de dotación. Cuando se requiera desplazar a otras zonas debe usar una bata desechable de protección.
- Demarcar las zonas de trabajo de cada persona en la cocina, manteniendo siempre la distancia física de dos metros.
- Está prohibido usar teléfonos celulares en el área de producción.

- Cuando se lleven los alimentos a la habitación se debe garantizar que estos vayan totalmente protegidos y controlando su temperatura.
- Para el servicio a la habitación , el personal de mesa deben usar todos los EPP (guantes, cofia, careta, bata y polainas) y dejar los alimentos en una mesa destinada fuera de la habitación, el personal de servicio ni el carrito de A&B deberá ingresar a la habitación.
- Una vez se retire del pasillo donde entregó los alimentos, debe retirar sus EPP desechables, disponerlos en bolsa roja debidamente rotulada (residuos biosanitarios) y depositarla en la caneca con bolsa roja dispuesta en los cuartos de linos.
- Las mesas y sillas de servicio y el comedor de empleados se deben desinfectar cada vez que sean usados, y en cada caso, cada tres horas.

7. **AREA DE PREPARACION DE ALIMENTOS**

- Asegurar que todo el personal se lave y desinfecte las manos a la entrada y salida de la cocina y mínimo cada media hora durante el periodo de servicio
- Usar tapabocas y guantes durante la jornada de trabajo, en especial en la elaboración y manipulación de los alimentos.
- Limpiar y desinfectar todos los equipos y mesones de la cocina antes y después de cada operación.
- Limpiar y desinfectar cada uno de los utensilios de la cocina posterior a cada uso.
- Mantener limpios y desinfectados los pisos, paredes, refrigeradores, congeladores y todas las áreas de la cocina de acuerdo al cronograma de limpieza y desinfección de áreas y equipos.
- Desmontar los equipos que se componen de varias piezas como bandejas de los hornos, freidoras, microondas con platos, para garantizar una limpieza efectiva y correcta desinfección.
- Cambiar con regularidad la esponjilla del lavado de menaje. El lavado se debe realizar con los productos químicos adecuados jabón ULC y desinfectante Final step/break up y enjuagar con agua, para la sanitización del menaje.
- No barrer en seco, ya que las partículas de polvo que se levanten pueden contaminar las superficies y los alimentos.
- Mantener utensilios de aseo específicos para cada área (cocina caliente, cocina fría, lavado, almacén abarrotes y comedor) con el fin de evitar contaminación cruzada.
- Garantizar en las zonas de producción la desinfección de ambientes tres veces al día y la limpieza de las superficies y utensilios de trabajo.
- Garantizar el cumplimiento de la limpieza y desinfección de frutas, verduras, huevos y empaques de alimentos antes de su uso.
- Garantizar siempre en las líneas de servicio que los alimentos sean servidos por personal de servicio y no manipulados por el cliente.

- Garantizar la protección permanente de los alimentos con tapas, películas plásticas etc.

8. AREA DE RESTAURANTE

- El aforo de los servicios de alimentos y bebidas, se reduce como máximo el 50% del total establecido en el restaurante, siempre manteniendo una distancia mínima de 1.5 metros entre mesa y mesa teniendo en cuenta lo anterior el afora del restaurante es de 17 pax . También se establecen medidas para que el aforo no sea sobrepasado como. control en el acceso a la entrada del salón, reserva previa, horarios de alimentación.
- El personal de caja debe cumplir con el protocolo de limpieza y desinfección del puesto de trabajo incluyendo los equipos.
- Se debe cumplir con la distribución de mesas y sillas que garantizan el distanciamiento, según el plano de mesas donde se especifican los flujos de circulación, preferiblemente unidireccionales, sectores, áreas delimitadas y capacidad máxima.
- Retirar cualquier elemento decorativo que esté al alcance de los comensales.
- Garantizar la ventilación e iluminación permanente de las áreas de preparación, servido y consumo de los alimentos.
- Todos los alimentos que salen de la cocina con destino al restaurante deben de ser cubiertos con cover para alimentos el cual se retirara en la mesa frente al cliente.
- Todos los alimentos que salen de la cocina en el servicio de room service deben de ir cubiertos con vinipel al igual que la vajilla, cubertería, cristalería y demás elementos que se vayan a utilizar en el servicio.
- No permitir el consumo de alimentos o bebidas en barra o de pie frente a las ventanas
- En caso de que los clientes vengan directamente de la calle, se debe realizar el monitoreo de síntomas y temperatura en el lobby del hotel.
- Señalización que indique las medidas de distanciamiento, etiqueta respiratoria, uso correcto del tapabocas y que las mesas que se encuentran desinfectadas.
- El servicio debe prestarse de tal forma que los individuales, vajillas, cubiertos, vasos o copas sean montados inmediatamente antes al mismo.
- Se implementa medios alternos para informar al cliente de la oferta gastronómica disponible y precios, de tal manera que se minimice el riesgo de contagio entre clientes que utilizan una misma carta o menú. evitar en la medida de lo posible el uso de cartas o habladores entre las mesas o habitaciones para este fin se diseña aplicaciones, páginas web o el uso de códigos QR
- No realizar degustaciones de alimentos y bebidas.
- Los dispensadores de jugos y la línea de samovares de inducción, estaciones de café, estaciones de coffee break deben ser manipulados por una sola persona de servicio no deben ser manipulados por los clientes.

- Deben eliminarse del de servicio los elementos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucareras, pinzas o cucharones, servilleteros, etc.) Las servilletas, pitillos, mezcladores, agitadores, entre otros, se deben mantener en recipientes o envases protegidos del ambiente y empacados de forma individual hasta el momento que el cliente los solicite.
- Se restringe el uso de la mantelería y de las servilletas de tela.
- Eliminar la entrega de mentas a la hora de cerrar las cuentas sugerir que los pagos sean de forma electrónica para no recibir dinero en efectivo.
- Para los room service el personal de mesa portara los elementos establecidos (guantes, tapabocas, careta, bata) al llegar al habitación será el huésped quien ingrese el carro de servicio y lo devolviéndolo de inmediato el mesero desinfecta el carro y se regresa al restaurante sin ingresar a la habitación.

9. BANQUETES

- El personal que asiste a eventos debe mantener distanciamiento físico de 2 metros
- Deben hacer registro de autoevaluación de síntomas y toma de temperatura al ingreso
- Previamente el personal de ventas debe enviar la carta de instrucciones al organizador del evento.
- Se debe eliminar el servicio buffet

10. DOCUMENTOS ANEXOS

- Planilla registro lavado de manos.
- Planilla limpieza y desinfección de áreas de producción y lavado.
- Planilla limpieza y desinfección áreas y equipos de almacenamiento.
- Planilla liberación de producto en servicio y toma de contramuestras.
- Planilla de preparación y verificación productos de desinfección
- Cronograma limpieza de áreas cocina.
- Plano del salón de restaurante
- Carta por medio de código Qr
- Carta de instrucciones banquetes