



DIRECTRICES DE CALIDAD SANITARIA VILLA GESELL

Gastronomía 2020

MUNICIPALIDAD DE VILLA GESELL - SECRETARÍA DE TURISMO

VILLA GESELL - MAR DE LAS PAMPAS - LAS GAVIOTAS - MAR AZUL



PALABRAS DE AGRADECIMIENTO

Estamos construyendo un mejor futuro. El presente documento es fruto del aporte y el trabajo mancomunado del sector público y privado. Establecer pautas de acción y mejora en las prestaciones elevarán la calidad de vida de todos los que intervienen en la actividad. Le agradezco a toda nuestra comunidad su gran aporte.

Dr. Gustavo Barrera
Intendente Municipal



SELLO DE CALIDAD SANITARIA PARA ACTIVIDADES TURÍSTICAS



DIRECTRICES DE CALIDAD SANITARIA VILLA GESELL
DICAS VG: GASTRONOMÍA

Municipalidad de Villa Gesell • Secretaría de Turismo

Intendente: Dr. Gustavo Barrera.

Jefe de Gabinete: Cristian Angelini.

Directora de Gobierno: Sofía Tineo.

Secretario de Turismo: Lic. Emiliano Luis Felice.

Director de Turismo: Dr. Marcelo Leonardo Iglesias.

Subdirectora de Turismo: Lic. Melisa Yanina Barrios.

División Calidad: T.S.T Adrián Spanebello / T.U.T. Tamara Donamari.

División Diseño: Fernando Rossa / Marisa Abalsamo.

Corrección de texto: Carolina Miguélez.

Asesoría: Ing. Marcela Scalise / Dr. Miguel Muñoz.

Asesoría Legal: Dr. Jorge Viola.

Noviembre 2020.



ÍNDICE

| | |
|--|---------|
| INTRODUCCIÓN | pág. 6 |
| OBJETIVOS CONSENSUADOS | pág. 7 |
| SELO DE CALIDAD SANITARIA EN GASTRONOMÍA | pág. 8 |
| EJES PARA LA ACTIVIDAD GASTRONÓMICA | pág. 9 |
| 1. ACCESO AL ESTABLECIMIENTO | pág. 10 |
| 2. SERVICIO DE MESA O SALÓN | pág. 12 |
| 3. ATENCIÓN EN MOSTRADOR Y CAJA | pág. 15 |
| 4. ATENCIÓN A PROVEEDORES | pág. 16 |
| 5. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL | pág. 18 |
| 6. BAÑOS | pág. 20 |
| 7. SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO | pág. 21 |
| 8. PROCESO DE MEJORA CONTINUA | pág. 22 |
| 9. POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA | pág. 22 |
| ANEXO GLOSARIO | pág. 23 |
| MATERIAL CONSULTADO | pág. 25 |
| KIT DE SEÑALÉTICA Y ADJUNTOS | pág. 26 |
| SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN | pág. 44 |



INTRODUCCIÓN

El contexto actual de gestión sanitaria, en virtud del coronavirus, nos lleva a proponer un nuevo paradigma sobre el modo de gestionar la actividad turística.

La crisis mundial provocada por la pandemia del COVID-19 también se presenta como una oportunidad para que los destinos turísticos fortalezcan normativas de higiene y sistemas de calidad en sus prestaciones de servicios, mediante el desarrollo de directrices que garanticen estándares de gestión que posicionarán al destino en el mercado del turismo intrapandemia.

En esta línea, el sector turístico tendrá grandes oportunidades para unirse al esfuerzo de los Estados para mejorar la calidad de higiene en las sociedades, por lo que el desafío para hacer viable la actividad turística en la era intrapandemia es lograr un plan que evite riesgos e impactos negativos en el destino a través de la certificación de directrices de gestión de calidad sanitaria.

En este sentido, y con el objeto de garantizar la adecuada prestación de servicios turísticos brindados por todos los actores del sector de nuestra ciudad, se advirtió la necesidad de sentar los lineamientos fundamentales que estructuren la gestión de la calidad como una herramienta, basada en la planificación y gestión de los recursos y productos, capaz de potenciar los efectos de la cultura profesional. Para llevarlos a cabo, se trabajó con la comisión municipal de Turismo, compuesta por autoridades municipales y todas las instituciones intermedias de nuestra ciudad, y se planificaron talleres con representantes de las diferentes cámaras y organismos institucionales y prestadores del sector hotelero, que se han registrado para participar de ellos, en pos de consensuar y construir las bases para el diseño de las Directrices de Calidad Sanitaria para actividades turísticas (DICAS VG) intrapandemia.



OBJETIVOS CONSENSUADOS CON EL SECTOR

- **Cumplir** con las normativas a nivel nacional y provincial, Decreto Nacional 524/2020 y Decreto Provincial 262/2020, en cuanto a la obligatoriedad de validar protocolos para cada actividad y contemplar el cumplimiento de toda medida que en el futuro se adopte por el Estado Nacional o Provincial para el sector.
- **Posicionar** la ciudad como un “destino seguro”, generando una diferenciación positiva.
- **Mitigar** el riesgo de contagio de diferentes virus, como el COVID-19, entre otros.
- **Elevar** el nivel de higiene sanitaria y apuntar a la correcta implementación de buenas prácticas tanto en la higiene personal como en la de instalaciones, superficies y utensilios.
- **Formar** conciencia en los diferentes actores de la actividad turística en general, respecto de la importancia de la calidad de los servicios y su relación con el turismo.
- **Contribuir** y facilitar los medios para la capacitación del personal que conforma el establecimiento.
- **Fortalecer** las áreas de servicio responsables de la atención directa al cliente y establecer estándares de calidad para esta actividad.
- **Incentivar** a los prestadores turísticos a incorporar la cultura de la calidad en sus emprendimientos.
- El consenso de estos pilares y objetivos permitirán desarrollar las acciones de mitigación de acuerdo con el riesgo de cada sector y tarea.



SELLO DE CALIDAD SANITARIA EN GASTRONOMÍA

- **Destinatarios:** todos aquellos establecimientos gastronómicos habilitados en el partido de Villa Gesell.
- **Objetivos:** validar la correcta implementación de procesos estandarizados de sanitización, distanciamiento e higiene en puntos críticos para la actividad, y reconocer todos los esfuerzos de los establecimientos por mejorar su prestación de servicio.
- **Beneficios:** exhibir el sello en el establecimiento, obtener prioridad en la difusión y promoción de los establecimientos gastronómicos distinguidos en la comunicación oficial que realiza la Secretaría Turismo de Villa Gesell, y brindar un servicio que asegure todas las normas sanitarias para su rubro.



EJES PARA LA ACTIVIDAD GASTRONÓMICA

- 1 - ACCESO AL ESTABLECIMIENTO / RECEPCIÓN DEL CLIENTE.
- 2 - SERVICIO DE MESA O SALÓN.
- 3 - ATENCIÓN EN MOSTRADOR Y CAJA.
- 4 - ATENCIÓN A PROVEEDORES.
- 5 - ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL.
- 6 - BAÑOS.
- 7 - SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO.
- 8 - PROCESO DE MEJORA CONTINUA
- 9 - POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA



1. ACCESO AL ESTABLECIMIENTO / Recepción del cliente:

A. OBJETIVO: Garantizar un proceso de higiene sanitaria del cliente al ingresar al establecimiento.

B. DIRECTRIZ: Adecuar el acceso al establecimiento, mediante la implementación de procedimientos sanitarios documentados para la higiene de manos y calzado, con el fin de mitigar una posible propagación del virus dentro de las instalaciones comerciales.

A tal fin se deberá:

1. Disponer de un punto de higiene señalado con un cartel explicativo para desinfectar manos, con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%, y calzado, con agua clorada o solución de amonio cuaternario.
2. Controlar el acceso al establecimiento para evitar el ingreso de clientes que no hayan pasado por el proceso de desinfección y delimitar un sector de espera para evitar aglomeración de personas.
3. Delimitar el sector de mesas para separar de la circulación de peatones en caso de que el establecimiento brinde el servicio de mesa en espacios públicos o privados al aire libre.
4. Contar con un sistema de asignación de mesa y señalética que indique si la mesa ya está disponible o si el cliente debe aguardar la desinfección para ocuparla.
5. Crear un registro de todos los comensales que ingresen al establecimiento solicitando nombre y apellido, ciudad de origen, celular, y dejando asentado que no presenta síntomas. Ver planilla adjunta.

C. SE RECOMIENDA

1. Brindar toda información preventiva, normas y protocolos actualizados, para los cuales se dispondrá un modelo de señalética.

2. Contar con personal asignado que indique el procedimiento de higiene obligatorio y documentado en el ingreso al establecimiento.
3. Instalar vaporizadores o dosificadores que contengan soluciones sanitizantes recomendadas para la higiene de manos.
4. Implementar, fuera y/o dentro del salón, el uso de tapetes o alfombras humedecidos con soluciones desinfectantes.
5. Contar con procedimientos documentados o sistemas de asignación o reserva de mesa, con su correspondiente señalización, en el acceso del establecimiento, a fin de evitar la aglomeración de clientes.
6. Mantener un (1) único acceso al establecimiento. En el caso de contar con más de una entrada, utilizar una para el ingreso y otra para el egreso.
7. Contar con termómetro infrarrojo para medir la temperatura corporal del cliente al ingresar.
8. Incorporar un sistema de reserva previo para concurrir al establecimiento.

D. SEÑALÉTICA



E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Agua clorada o solución de amonio cuaternario.
- Vaporizadores o dosificadores para solución sanitizante.
- Tapetes o alfombras humedecidos para desinfección.



2. SERVICIO DE MESA O SALÓN

A. OBJETIVO: Presentar un salón comedor con distancias mínimas según los indicadores de distanciamiento físico y posibilitar la higiene de todos los que permanezcan en él.

B. DIRECTRIZ: Mantener la desinfección de todas las superficies en contacto con el cliente y poner en funcionamiento esquemas de distribución que aseguren el distanciamiento entre los comensales. Al mismo tiempo, brindar seguridad en relación al proceso de limpieza e higiene entre cada servicio de mesa y aplicar el uso de la señalética correspondiente.

A tal fin se deberá:

1. Disponer las mesas y la capacidad de los comensales hasta un 50% del total habilitado, o bien mantener la distancia de 1.50 m en pasillos y entre silla y silla de diferentes mesas. Dicha distancia deberá calcularse teniendo en cuenta el espacio del comensal sentado.

En caso de contar con mobiliario fijo, se permitirá el uso de mamparas transparentes del ancho del respaldo y una altura de 1.80 m al suelo y, asimismo, mantener el 50% del espacio habilitado.

Presentar y exhibir un croquis de las mesas dentro del salón. Ver modelo adjunto.

2. Armar la mesa, la cual se deberá presentar libre de vajilla, una vez asignada.

3. Los elementos auxiliares, tales como aceitero, salero, pimentero y aderezos, deberán presentarse desinfectados antes de cada uso.

4. Desinfectar las mesas y sillas una vez que se retire cada comensal y/o siempre antes de que se siente uno nuevo.

5. Colocar un dosificador que contenga alcohol en gel o solución al 70% por mesa para los comensales.



6. Utilizar cartas en un formato tal que reduzca al mínimo el contacto con el cliente. En caso de ser impresas, deberán ser de un material que permita ser higienizado previo a cada uso. Por ejemplo: cartas plastificadas.
7. Desinfectar, entre turnos, pisos y artefactos de manipulación continua (picaporte, botones, teclas, sillas, mesas y otras superficies de contacto).
8. Suspender el servicio expuesto de alimentos y prohibir el autoservicio.
9. Vestir o presentar la mesa con individuales desechables, lavables, o mantel de tela desinfectado entre cada servicio de mesa.

C. SE RECOMIENDA

1. Utilizar cartas digitales ofrecidas en aplicaciones o redes sociales que permita la lectura en los teléfonos celulares de cada comensal o tener el menú con sus respectivos precios a la vista en la entrada, impresos en los individuales o presentes en las paredes del salón.
2. Disponer de una mesa de asistencia para colocar el pan, bebidas, hielera, aderezos y servilleteros.
3. Simplificar el proceso de pago mediante el uso de los servicios electrónicos.
4. Para delimitar correctamente la distancia de 1.50 m entre comensales, se sugiere demarcar el espacio con un círculo o cuadrado que quede fijo.
5. Eliminar la disponibilidad de todo material gráfico, como diarios, revistas y folletos, entre otros.
6. Guardar mantelería en recipientes de uso exclusivo y depositar los manteles reutilizables usados en un contenedor específico para reducir al máximo el contacto con ellos.

»

7. Ventilar todas las áreas del establecimiento permanentemente y colocar la señalética correspondiente para cada sector.
8. No utilizar aire acondicionado.

D. SEÑALÉTICA



E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Mamparas transparentes (del ancho del respaldo y una altura de 1.80 m, al suelo).
- Individuales desechables o lavables.
- Mantel de tela desinfectado.
- Dosificadores con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Cartas desechables, plastificadas o digitales.
- Mesa de asistencia.

3. ATENCIÓN EN MOSTRADOR Y CAJA

A. OBJETIVO: Establecer un proceso de higiene sanitaria de toda persona que interactúe tanto en el mostrador como en la caja.

B. DIRECTRIZ: Contar con un procedimiento documentado de limpieza y desinfección para todas las superficies y herramientas a utilizar, mantener la distancia entre personas, y tener en cuenta el servicio de comidas para llevar y envío a domicilio.

A tal fin se deberá:

1. Delimitar el espacio de atención entre el mostrador y el cliente o colocar una barrera para evitar el contacto del cliente con el mostrador. El cliente deberá tener acceso a un dosificador de alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
2. Desinfectar, entre turnos, el mostrador y los artefactos de constante manipulación, tales como teclado, monitor y demás elementos de caja.

C. SE RECOMIENDA

1. Reducir la cadena de cobro de la cuenta, de tal forma que implique la participación de solo un empleado.
2. Reemplazar el sistema de comandas de papel por uno electrónico.

D. SEÑALÉTICA:



E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Dosificadores con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Mamparas transparentes (del espacio de atención y una altura de 1.80 m, al suelo).

4. ATENCIÓN A PROVEEDORES

A. OBJETIVO: Establecer un proceso de higiene sanitaria en el contacto con los proveedores y en el ingreso de mercadería al establecimiento.

B. DIRECTRIZ: Reducir al máximo el contacto con agentes externos al establecimiento y aplicar un procedimiento documentado en el ingreso de mercadería.

A tal fin se deberá:

1. Delimitar un área específica y señalizada, en donde se garanticen los protocolos de higiene y desinfección, para el ingreso de proveedores.
2. Documentar el consentimiento de bioseguridad en todas las visitas de los proveedores, mediante el registro en la planilla de control (adjunta).
3. Aplicar los protocolos vigentes de distanciamiento físico.
4. Desinfectar inmediatamente la mercadería recibida.

C. SE RECOMIENDA

1. Evitar realizar pedidos diarios y establecer planillas de suministros.
2. Impedir el ingreso de transportistas y proveedores al establecimiento.

D. SEÑALÉTICA:





E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Dosificadores con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%.
- Agua clorada o solución de amonio cuaternario.
- Vaporizadores o dosificadores para solución sanitizante.
- Tapetes o alfombras humedecidos para desinfección.



5. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL

A. OBJETIVO: Proveer a todo el personal de los elementos necesarios para mitigar las posibles vías de contagio.

B. DIRECTRIZ: El personal, equipado con uniforme adecuado y provisto con elementos que lo mantenga protegido del contacto con otras personas, deberá desempeñar las tareas inherentes a cada sector.

A tal fin se deberá:

1. Usar barbijo, tapaboca o mascarilla al interactuar con los clientes y el personal de la cocina o sector de cajas. A su vez, adecuarse a los protocolos vigentes de distanciamiento físico.
2. Higienizarse las manos antes y después de realizar el servicio de mesa, llevar o retirar vajilla de la mesa de los clientes, tomar pedidos y manipular dinero.
3. Usar uniforme y protector facial.
4. Documentar diariamente el consentimiento de bioseguridad de todo el personal del establecimiento, mediante el registro de la firma en la planilla de control adjunta.
5. Desinfectar la ropa de protección, como delantal y gorro de cocina, cada vez que finalice el turno de trabajo.
6. Utilizar ropa de trabajo o uniforme dentro del establecimiento exclusivamente. No se debe retirar del establecimiento con el uniforme puesto, así como permanecer dentro del establecimiento con ropa de calle. Para esto, se deberá exhibir la señalética correspondiente en un espacio interno del establecimiento destinado para tal fin.

C. SE RECOMIENDA

1. Priorizar el lavado de manos con agua y jabón ante el uso de alcohol en gel o solución al 70%.
2. Utilizar uniformes de colores claros.
3. Evitar el uso de guantes desechables y poner en práctica un sistema controlado de técnica de lavado de manos.
4. No manipular dinero.
5. Capacitar en forma quincenal sobre el correcto proceso de colocación, retiro y desinfección de los elementos personales de protección.

D. SEÑALÉTICA:



E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Barbijo, tapaboca o mascarilla.
- Uniforme y protector facial.
- Delantal, gorro de cocina, ropa de protección.



6. BAÑOS

A. OBJETIVO: Brindar procedimientos de higienización documentados para el uso de los sanitarios.

B. DIRECTRIZ: Establecer tiempos, herramientas y procedimientos documentados, que proporcionen la seguridad sanitaria necesaria para un espacio crítico tal como los baños.

A tal fin se deberá:

1. Proveer de jabón líquido, toallas desechables o elementos tecnológicos automáticos para uso de los clientes.
2. Exhibir la planilla adjunta que registra la periodicidad de las tareas de limpieza y desinfección de todo el baño.
3. Colocar purificadores automáticos en caso de carecer de ventanas.

C. SE RECOMIENDA

1. Limpiar y desinfectar pisos y paredes entre los turnos utilizando cloro o sus derivados.
2. Utilizar productos desechables para el secado de manos.

E. ELEMENTOS Y MATERIALES PERMITIDOS ACTUALMENTE

- Jabón líquido.
- Toallas desechables.
- Planillas para tareas de desinfección y limpieza.



7. SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO

A. OBJETIVO: Repensar los servicios gastronómicos a fin de satisfacer las nuevas características de la demanda.

B. DIRECTRIZ: Simplificar los mecanismos existentes con el fin de reducir el contacto y agilizar el servicio, sin descuidar las garantías de higiene y seguridad para los clientes.

A tal fin se deberá:

1. El establecimiento:

- Llevar un registro diario y una hoja de ruta de todos los productos entregados con domicilio de entrega y teléfono.

2. El repartidor:

- Usar barbijo o tapaboca.
- No circular más de una persona en el vehículo.
- Contar con alcohol en gel o solución al 70% para mantener una higienización de manos constante.

3. El consumidor:

- Utilizar barbijo o tapaboca al momento de recibir el pedido.



8. PROCESO DE MEJORA CONTINUA

A. OBJETIVO: Garantizar mecanismos para acceder a procesos de mejora continua a través de procedimientos documentados y estableciendo objetivos a cumplir.

B. DIRECTRIZ: Establecer canales de comunicación con el cliente que generen una retroalimentación que permita determinar fortalezas y puntos a mejorar.

A tal fin se deberá:

1. Completar la planilla de evaluación adjunta.
2. Realizar encuestas periódicamente a los clientes con condiciones de satisfacción y evaluación de servicio.

9. POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA

A. OBJETIVO: Garantizar el compromiso con una política sanitaria documentada, vigente y comunicada.

B. DIRECTRIZ: Exponer el cumplimiento con las disposiciones legales y reglamentarias, así como las establecidas en los protocolos vigentes.

A tal fin se deberá:

1. Exhibir la señalética adjunta.





ANEXO GLOSARIO

Objetivo: Fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos.

Directriz: Norma o conjunto de normas e instrucciones que se establecen o se tienen en cuenta al proyectar una acción o un plan.

Recomendación: Consejo que se da, el cual puede considerarse ventajoso o beneficioso.

Proceso: Procedimiento o conjunto de operaciones a la que se somete una situación para elaborarla o transformarla.

Higiene sanitaria: Limpieza o aseo para conservar la salud o prevenir enfermedades.

E.P.I.: Equipos de protección individual; deben utilizarse cuando existan riesgos para la seguridad o salud de los trabajadores que no hayan podido evitarse o limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas de organización del trabajo.

Punto de higiene: Puntos señalizados para la higienización de manos.

Intrapandemia: Acciones implementadas en el marco de la pandemia.

Solución (alcohólica/desinfectante/sanitizante): Mezcla homogénea de una o más sustancias para desinfección.

Amonio cuaternario: Es un derivado del amoniaco. La fórmula química del amoniaco es NH_3 (nitrógeno, hidrógeno 3), y cuando se mezcla con agua forma el hidróxido de amonio, que es un compuesto, cuyo uno de sus componentes es el amonio cuaternario.



Mamparas transparentes: Es una estructura con transparencia, divisoria de dos espacios.

Cartas (plastificadas/digitales/en cartelería): Cartas de material de fácil y práctica desinfección.

Bioseguridad: Declaración de salud de diferentes síntomas relacionados al COVID-19.



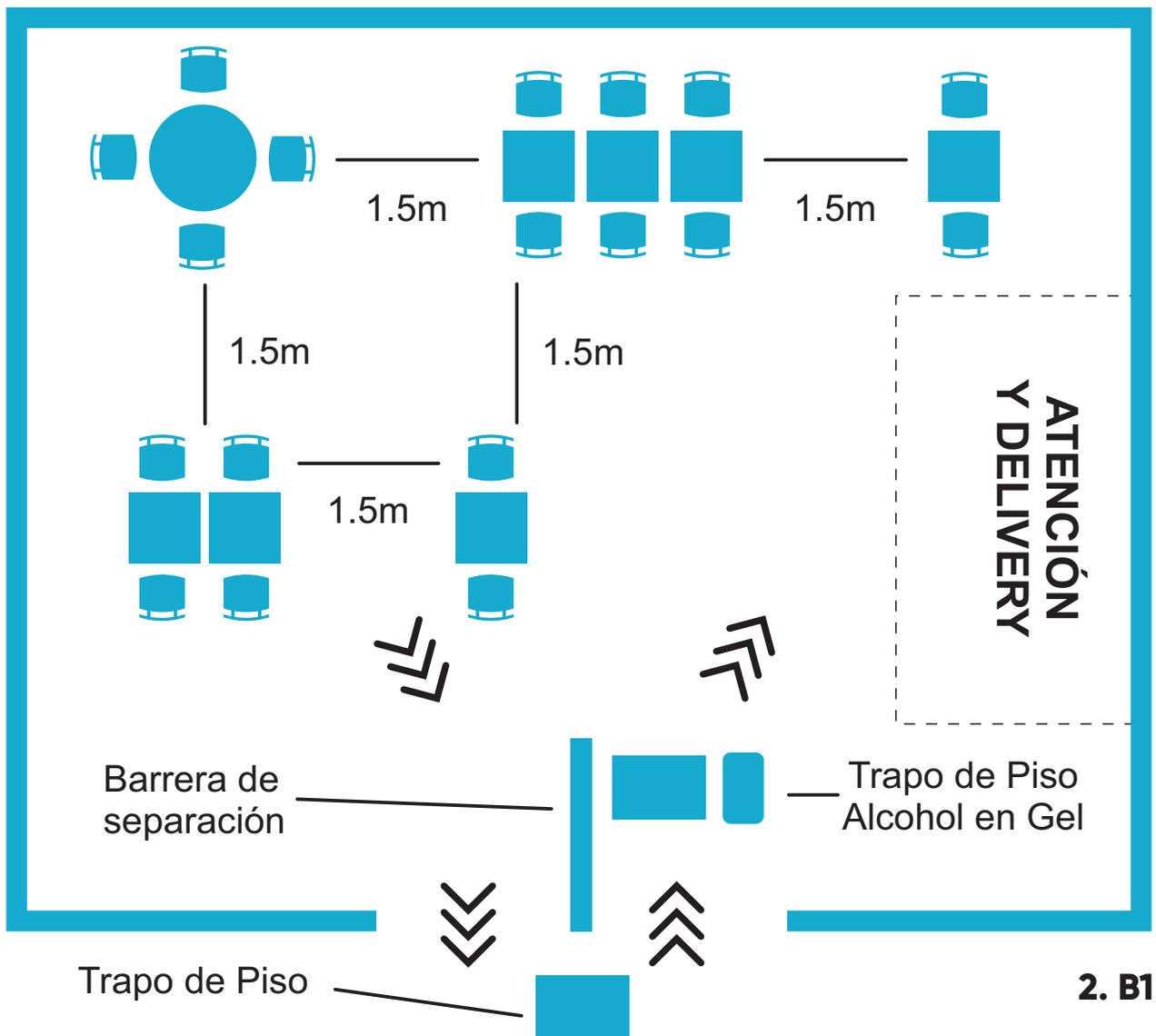
MATERIAL CONSULTADO

- *Directrices de Gestión ambiental en playas y balnearios Turísticos (Ministerio de Turismo de Nación).*
- *Protocolo para Establecimientos Gastronómicos COVID-19 (Provincia de Jujuy).*
- *Medidas Preventivas para la Actividad Hotelera Gastronómica - Reapertura Post COVID-19 UTHGRA (Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina).*
- *Buenas Prácticas Para la Hotelería Argentina COVID-19 AHT (Asociación Hotelera Argentina).*
- *Protocolo de Actuación para Minimizar la Transmisión de COVID-19 en el Sector Turismo (Provincia de Salta).*
- *COVID-19 Recomendaciones para la Operación de Restaurantes, Servicios de Take Away y Delivery FEHGRA (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina).*

KIT DE SEÑALÉTICA Y ADJUNTOS



EJEMPLO DE CROQUIS DE SALÓN



PLANILLA DE HIGIENE DE BAÑOS

Fecha:

Nombre del establecimiento:

6. B2

| Hora | Cesto de residuos | Jabonera | Toallas de papel | Picaportes | Teclas eléctricas | Pasamanos | Grifería | Espejos | Paredes | Mesada / Vanity | Pisos | Inodoro | Mingitorio | Firma del empleado |
|-------|-------------------|----------|------------------|------------|-------------------|-----------|----------|---------|---------|-----------------|-------|---------|------------|--------------------|
| 08.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 09.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 10.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 11.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 12.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 13.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 14.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 15.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 16.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 17.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 18.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 19.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 20.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 21.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 22.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 23.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 00.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 01.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 02.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 03.00 | | | | | | | | | | | | | | |

Estimados clientes: si los baños no se encontraran en óptimas condiciones, les rogamos avisar al responsable del local.

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





+



PUNTO DE HIGIENE OBLIGATORIO

POR FAVOR:

Higienice sus manos y
calzado en este sector.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



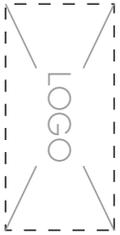
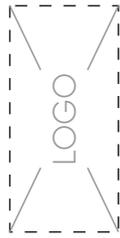


NO OCUPAR

Aguarde y será atendido.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



Aguarde y será atendido.

Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



1. B4

PROTOCOLOS APLICADOS EN ESTE COMERCIO

escaneando el código QR.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





NO OCUPE LA MESA HASTA SER ATENDIDO

Gracias.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





CONTAMOS CON CARTAS ELECTRÓNICAS



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



VENTILAR PERMANENTEMENTE ESTE SECTOR

Esta prohibida la utilización de
aires acondicionados



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





MANTENGA LA DISTANCIA

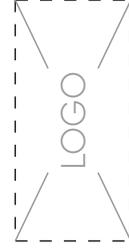
nos cuidamos entre todos.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



ÁREA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





HIGIENICE SUS MANOS FRECUENTEMENTE

preferentemente con agua y
jabón.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





UTILIZAR ROPA DE TRABAJO

exclusivamente dentro del
establecimiento.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell





Este establecimiento cumple con las disposiciones legales y reglamentarias, así como las establecidas en los protocolos vigentes.



Secretaría de Turismo
Municipalidad de Villa Gesell



SISTEMA DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DEL SELLO

Todo prestador gastronómico que requiera obtener el siguiente sello deberá solicitar la asistencia del equipo técnico de la Secretaría de Turismo en el sitio web oficial www.gesell.tur.ar

Para ello, deberá completar un formulario digital de inscripción que figura en la sección **"Sello Gastronómico"**.

En consecuencia, el equipo técnico se contactará con el establecimiento de acuerdo con la situación declarada por el prestador en el formulario de inscripción.

De esta forma, se podrán pautar hasta dos visitas técnicas al establecimiento a fin de asistir al prestador en el cumplimiento de las directrices y recomendaciones establecidas en el presente.

Finalizado el proceso de implementación, el equipo técnico procederá a la evaluación final, en donde se observará el grado de cumplimiento de cada una de las directrices determinadas en el presente documento, mediante un análisis de los procesos de gestión establecidos.

Aquellos establecimientos que alcancen los objetivos recibirán el distintivo de sello de calidad sanitaria DICAS VG: GASTRONOMÍA.

En conjunto, la guía de evaluación se presenta de la siguiente manera:

- Análisis de directrices y recomendaciones implementadas.
- Resultado de evaluación:
 - Implementación completa.
 - Implementación parcial.
 - Ninguna implementación.
- Informe de evaluación.
- Entrega de Sello DICAS VG: GASTRONOMÍA.

| 1. ACCESO AL ESTABLECIMIENTO / Recepción del cliente: | SEÑALÉTICA | IMPLEMENTACIÓN | | | |
|--|------------|----------------|---------|---------|----------------|
| | | Completa | Parcial | Ninguna | Se planificará |
| Adecuar el acceso al establecimiento mediante la implementación de procedimientos sanitarios documentados para la higiene de manos y calzado, con el fin de mitigar una posible propagación del virus dentro de las instalaciones comerciales. | | | | | |
| B1. Disponer de un punto de higiene señalizado con un cartel explicativo para desinfectar manos, con alcohol en gel o solución alcohólica al 70%, y calzado, con agua clorada o solución de amonio cuaternario. | | | | | |
| B2. Controlar el acceso al establecimiento para evitar el ingreso de clientes que no hayan pasado por el proceso de desinfección y delimitar un sector de espera para evitar aglomeración de personas. | | | | | |
| B3. Delimitar el sector de mesas para separar de la circulación de peatones en caso de que el establecimiento brinde el servicio de mesa en espacios públicos o privados al aire libre. | | | | | |
| B4. Contar con un sistema de asignación de mesa o señalética que indique si la mesa ya está disponible o si el cliente debe aguardar la desinfección para ocuparla. | | | | | |
| B5. Crear un registro de todos los comensales que ingresen al establecimiento solicitando nombre y apellido, ciudad de origen, celular, y dejando asentado que no presenta síntomas. Ver planilla adjunta. | | | | | |
| C1. Brindar toda información preventiva, normas y protocolos actualizados, para los cuales se dispondrán un modelo de señalética. | | | | | |
| C2. Contar con personal asignado que indique el procedimiento de higiene obligatorio y documentado en el ingreso al establecimiento. | | | | | |
| C3. Instalar vaporizadores o dosificadores que contengan soluciones sanitizantes recomendadas para la higiene de manos. | | | | | |
| C4. Implementar, fuera y/o dentro del salón, el uso de tapetes o alfombras humedecidos con soluciones desinfectantes. | | | | | |
| C5. Contar con procedimientos documentados o sistemas de asignación o reserva de mesa, con su correspondiente señalización, en el acceso del establecimiento, a fin de evitar la aglomeración de clientes. | | | | | |
| C6. Mantener un único acceso al establecimiento. En el caso de contar con más de una entrada, utilizar una para el ingreso y otra para el egreso. | | | | | |
| C7. Contar con termómetro infrarrojo para medir la temperatura corporal del cliente al ingresar. | | | | | |
| C8. Incorporar un sistema de reserva previo para concurrir al establecimiento. | | | | | |



| 2. SERVICIO DE MESA O SALÓN | SEÑALÉTICA | IMPLEMENTACIÓN | | | |
|--|------------|----------------|---------|---------|----------------|
| | | Completa | Parcial | Ninguna | Se planificará |
| Mantener la desinfección de todas las superficies en contacto con el cliente y poner en funcionamiento esquemas de distribución que aseguren el distanciamiento entre los comensales. Al mismo tiempo, brindar seguridad en relación al proceso de limpieza e higiene entre cada servicio de mesa y aplicar el uso de la señalética correspondiente. | | | | | |
| B1. Disponer las mesas y la capacidad de los comensales hasta un 50% del total habilitado, o bien mantener la distancia de 1.50 m en pasillos y entre silla y silla de diferentes mesas. Dicha distancia deberá calcularse teniendo en cuenta el espacio del comensal sentado. En caso de contar con mobiliario fijo, se permitirá el uso de mamparas transparentes del ancho del respaldo y una altura de 1.80 m al suelo y, asimismo, mantener el 50% del espacio habilitado. Presentar y exhibir un croquis de las mesas dentro del salón. Ver modelo adjunto. | | | | | |
| B2. Armar la mesa, la cual se deberá presentar libre de vajilla, una vez asignada. | | | | | |
| B3. Vestir o presentar la mesa con individuales desechables, lavables, o mantel de tela desinfectado entre cada servicio de mesa. | | | | | |
| B4. Desinfectar las mesas y sillas una vez que se retire cada comensal y/o siempre antes de que se sienta uno nuevo. | | | | | |
| B5. Colocar un dosificador que contenga alcohol en gel o solución al 70% por mesa para los comensales. | | | | | |
| B6. Utilizar cartas en un formato tal que reduzca al mínimo el contacto con el cliente. En caso de ser impresas, deberán ser de un material que permita ser higienizado previo a cada uso. Por ejemplo: cartas plastificadas. | | | | | |
| B7. Desinfectar, entre turnos, pisos y artefactos de manipulación continua (picaporte, botones, teclas, sillas, mesas y otras superficies de contacto). | | | | | |
| B8. Suspender el servicio expuesto de alimentos y prohibir el autoservicio. | | | | | |
| C1. Utilizar cartas digitales ofrecidas en aplicaciones o redes sociales que permita la lectura en los teléfonos celulares de cada comensal o tener el menú con sus respectivos precios a la vista en la entrada, impresos en los individuales o presentes en las paredes del salón. | | | | | |

| 2. SERVICIO DE MESA O SALÓN | SEÑALÉTICA | IMPLEMENTACIÓN | | | |
|---|------------|----------------|---------|---------|----------------|
| | | Completa | Parcial | Ninguna | Se planificará |
| C2. Disponer de una mesa de asistencia para colocar el pan, bebidas, hielera, aderezos y servilleteros. | | | | | |
| C3. Simplificar el proceso de pago mediante el uso de los servicios electrónicos. | | | | | |
| C4. Para delimitar correctamente la distancia de 1.50 m entre comensales, se sugiere demarcar el espacio con un círculo o cuadrado que quede fijo. También se podrá pedir un croquis del lugar para asegurar que esto se cumpla. | | | | | |
| C5. Eliminar la disponibilidad de todo material gráfico, como diarios, revistas y folletos, entre otros. | | | | | |
| C6. Guardar mantelería en recipientes de uso exclusivo y depositar los manteles reutilizables usados en un contenedor específico para reducir al máximo el contacto con ellos. | | | | | |
| C7. Ventilar todas las áreas del establecimiento permanentemente y colocar la señalética correspondiente para cada una. | | | | | |



| | SEÑALÉTICA | IMPLEMENTACIÓN | | | |
|--|------------|----------------|---------|---------|----------------|
| | | Completa | Parcial | Ninguna | Se planificará |
| 3. ATENCIÓN EN MOSTRADOR Y CAJA | | | | | |
| Contar con un procedimiento documentado de limpieza y desinfección para todas las superficies y herramientas a utilizar, mantener la distancia entre personas, y tener en cuenta el servicio de comidas para llevar y envío a domicilio. | | | | | |
| B1. Delimitar el espacio de atención entre el mostrador y el cliente o colocar una barrera para evitar el contacto del cliente con el mostrador. El cliente deberá tener acceso a un dosificador de alcohol en gel o solución al 70%. | | | | | |
| B2. Desinfectar, entre turnos, el mostrador y los artefactos de constante manipulación, tales como teclado, monitor y demás elementos de caja. | | | | | |
| C1. Reducir la cadena de cobro de la cuenta, de tal forma que implique la participación de solo un empleado. | | | | | |
| C2. Reemplazar el sistema de comandas de papel por uno electrónico. | | | | | |
| 4. ATENCIÓN A PROVEEDORES | | | | | |
| Reducir al máximo el contacto con agentes externos al establecimiento y aplicar un procedimiento documentado en el ingreso de mercadería. | | | | | |
| B1. Delimitar un área específica y señalizada, en donde se garanticen los protocolos de higiene y desinfección, para el ingreso de proveedores. | | | | | |
| B2. Documentar el consentimiento de bioseguridad en todas las visitas de los proveedores, mediante el registro en la planilla de control (adjunta). | | | | | |
| B3. Aplicar los protocolos vigentes de distanciamiento físico. | | | | | |
| B4. Desinfectar inmediatamente la mercadería recibida. | | | | | |
| C1. Evitar realizar pedidos diarios y establecer planillas de suministros. | | | | | |
| C2. Impedir el ingreso de transportistas y proveedores al establecimiento. | | | | | |

| 5. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE PERSONAL | SEÑALÉTICA | IMPLEMENTACIÓN | | | |
|---|------------|----------------|---------|---------|----------------|
| | | Completa | Parcial | Ninguna | Se planificará |
| El personal, equipado con uniforme adecuado y provisto con elementos que lo mantenga protegido del contacto con otras personas, deberá desempeñar las tareas inherentes a cada sector. | | | | | |
| B1. Usar barbijo, tapaboca o mascarilla al interactuar con los clientes y el personal de la cocina o sector de cajas. A su vez, adecuarse a los protocolos vigentes de distanciamiento físico. | | | | | |
| B2. Higienizarse las manos antes y después de realizar el servicio de mesa, llevar o retirar vajilla de la mesa de los clientes, tomar pedidos y manipular dinero. | | | | | |
| B3. Usar uniforme y protector facial. | | | | | |
| B4. Documentar diariamente el consentimiento de bioseguridad de todo el personal del establecimiento, mediante el registro de la firma en la planilla de control adjunta. | | | | | |
| B5. Desinfectar la ropa de protección, como delantal y gorro de cocina, cada vez que finalice el turno de trabajo. | | | | | |
| B6. Utilizar ropa de trabajo o uniforme dentro del establecimiento exclusivamente. No se debe retirar del establecimiento con el uniforme puesto, así como permanecer dentro del establecimiento con ropa de calle. Para esto, se deberá exhibir la señalética correspondiente en un espacio interno del establecimiento destinado para tal fin. | | | | | |
| C1. Priorizar el lavado de manos con agua y jabón ante el uso de alcohol en gel o solución al 70%. | | | | | |
| C2. Utilizar uniformes de colores claros. | | | | | |
| C3. Evitar el uso de guantes desechables y poner en práctica un sistema controlado de técnica de lavado de manos. | | | | | |
| C4. No manipular dinero. | | | | | |
| C5. Capacitar en forma quincenal sobre el correcto proceso de colocación, retiro y desinfección de los elementos personales de protección. | | | | | |

| | SEÑALÉTICA | IMPLEMENTACIÓN | | | |
|---|------------|----------------|---------|---------|----------------|
| | | Completa | Parcial | Ninguna | Se planificará |
| 6. BAÑOS | | | | | |
| Establecer tiempos, herramientas y procedimientos documentados, que proporcionen la seguridad sanitaria necesaria para un espacio crítico tal como los baños. | | | | | |
| B1. Proveer de jabón líquido, toallas desechables o elementos tecnológicos automáticos para uso de los clientes. | | | | | |
| B2. Exhibir la planilla adjunta que registra la periodicidad de las tareas de limpieza y desinfección de todo el baño. | | | | | |
| B3. Colocar purificadores automáticos en caso de carecer de ventanas. | | | | | |
| C1. Limpiar y desinfectar pisos y paredes entre los turnos utilizando cloro o sus derivados. | | | | | |
| C2. Utilizar productos desechables para el secado de manos. | | | | | |
| 7. SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO | | | | | |
| Simplificar los mecanismos existentes con el fin de reducir el contacto y agilizar el servicio, sin descuidar las garantías de higiene y seguridad para los clientes. | | | | | |
| B1. El establecimiento: | | | | | |
| i. Llevar un registro diario y una hoja de ruta de todos los productos entregados con domicilio de entrega y teléfono. | | | | | |
| B2. El repartidor: | | | | | |
| i. Usar barbijo o tapaboca. | | | | | |
| ii. No circular más de una persona en el vehículo. | | | | | |
| iii. Contar con alcohol en gel o solución al 70% para mantener una higienización de manos constante. | | | | | |
| B3. El consumidor: | | | | | |
| i. Utilizar barbijo o tapaboca al momento de recibir el pedido. | | | | | |

INFORME DE EVALUACIÓN



Agradecemos completar esta breve encuesta. Su respuesta es valiosa para mejorar el servicio!

1- En términos generales, como ha sido su experiencia desarrollando cada punto del manual.

- Muy satisfactoria
- Satisfactoria
- Poco satisfactoria
- Mala

¿Por qué? (especificar): _____

2- ¿Ha recibido una adecuada orientación para cumplir con las directrices?

- Sí
- No

¿Por qué? (especificar): _____

3- ¿Ha adoptado otras medidas que se sumen a este sistema?

- Sí
- No

¿Por qué? (especificar): _____

4- De acuerdo a su criterio, ¿el servicio se realizó de forma segura?

- Sí
- No

¿Por qué? (especificar): _____

5- Comentarios o sugerencias.



Agradecemos especialmente por su colaboración a:

| | |
|------------------|--------------------|
| Leandro Rescia | Marcela Giarolo |
| Mariano Sidoni | Martin Saravia |
| Norberto Gomiero | Agustin Rebechi |
| Javier Pereyra | Andrés Hubert |
| Gustavo Llusa | Maximiliano Cedrón |
| Pedro Fossat | Soledad Cortez |
| Miguel Blanchini | Claudio Manfredi |
| Adrian Urban | Lisandro Meinet |
| Daniel Stern | Gonzalo Dominguez |

Colaboradores, comisión de turismo e instituciones:

- Dr. Roberto Rodríguez - Vicepresidente de Cámara Provincial de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (CATURBA) / Consejo de Comisión de Turismo.
- Julio Cesar Salinas - Asociación de Hoteles de Turismo (AHT).
- Víctor Borgia - Unión de Comercio e Industria (UCI).
- Gabriela Moreno - SO.FO. Mar de las Pampas.
- Jorge Cocco - Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Afines de Villa Gesell (AHRCA).
- Franco Lanzillotta - Asociación Las Gaviotas.
- Juan Pablo Cameán Fenoy - Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (AHRCA).