



ICT-P-008. Protocolo para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19).

Versión: 003

Fecha de elaboración: 28 de febrero de 2022

Elaborado por:

Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

Aprobado por:

Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

PRÓLOGO	3
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA	4
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
4. PRINCIPIOS	6
5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	6
6. GENERALES EN CENTRO DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN	6
7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO	12
8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS	13
9. COMUNICACIÓN	14
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	14
ANEXOS	15

PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Este protocolo de prevención está diseñado para proporcionar al sector de la restauración una serie de medidas recomendadas para ayudar a reducir al máximo la exposición al virus COVID-19 en el sector de servicios de alimentación, cuya actividad es elaborar y servir comidas preparadas para su consumo por los consumidores finales, sentados en el propio establecimiento.

Este documento está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes.

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de la formulación del presente Protocolo es identificar las medidas de higiene y seguridad necesarias para la apertura y puesta en operación de los establecimientos de servicios de alimentación al público que los cuales abarcan establecimientos públicos o privados, instalaciones permanentes o temporales donde se elaboran, manipulan, envasan, almacenan, suministran, sirven, venden o proveen comidas preparadas, para el consumo humano en el mismo local, para llevar o servicio a domicilio (catering o servicio exprés comerciales y de servicios con permiso sanitario de funcionamiento vigentes brinden sus servicios de forma segura en la alerta por COVID-19.

La aplicación de este documento va dirigido a los servicios de alimentación al público, con el fin de reducir al máximo los riesgos de exposición al Coronavirus y garantizar la seguridad y salud de los clientes y colaboradores, implementado a establecimientos públicos o privados, instalaciones permanentes o temporales, donde se elaboran,

manipulan, envasan, almacenan, suministran, sirven, venden o proveen comidas preparadas, para el consumo humano en el mismo local, para llevar o servicio a domicilio (catering o servicio exprés), según se define en el Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público, decreto No 37308-S incluyendo los de CEN-CINAI, Hogares de Larga Estancia para Adultos Mayores, Escuelas, Colegios, Universidades, comedores Institucionales, plazas de comidas (Food Courts) y ventanas, en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta por COVID-19.

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

2.1 Lineamientos de referencia

- ✓ Versión 23- 18 de enero de 2022. Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 y sus actualizaciones.
- ✓ INTE/DN-MP-S-19:2020. Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.
- ✓ Protocolo subsectorial del Ministerio de Cultura y Juventud para la reactivación de actividades culturales musicales (música en vivo) con público, versión 01, 25 de noviembre de 2020 y sus actualizaciones.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 Definiciones

3.1.1 Protocolo sectorial: Acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes propios de un sector para implementar los lineamientos establecidos por el Entre Rector de Salud. Para fines prácticos de este documento, se utilizará la palabra protocolo para referirse a los protocolos sectoriales.

3.1.2 Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo las medidas indicadas en el protocolo sectorial, de manera que se pueda evidenciar como la organización las pone en práctica.

3.1.3 Coronavirus (CoV): Son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). El coronavirus nuevo es un virus que no había sido identificado previamente en humanos.

3.1.4 COVID-19: Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/O Ministerio de Salud, 2020).

3.1.5 Equipo de protección personal (EPP): Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra el COVID-19.

3.1.6 Desinfección: Se refiere al uso de productos químicos, como desinfectantes registrados en la EPA, para eliminar los virus y bacterias presentes en las superficies. Este proceso no necesariamente limpia las superficies sucias, pero al combatir los virus y bacterias adheridos a la superficie luego de la limpieza, se puede disminuir aún más el riesgo de propagar una infección.

3.1.7 Limpieza: Se refiere a la eliminación de suciedad e impurezas de las superficies. Este proceso no elimina los virus y bacterias que se encuentren adheridos a las superficies.

3.1.8 Mascarillas: Las mascarillas son un producto sanitario que permite tapar la boca y las fosas nasales para evitar el ingreso de agentes patógenos a las vías respiratorias y contagiarse de enfermedades. Igualmente se pueden usar en sentido contrario, para evitar contagiar a otras personas en caso de estar infectado.

3.2 Abreviaturas

- **MS:** Ministerio de Salud
- **ICT:** Instituto Costarricense de Turismo

- **COVID-19:** Coronavirus 2019
- **CNM:** Centro Nacional de Música
- **MCJ:** Ministerio de Cultura y Juventud

4. PRINCIPIOS

El sector o subsector se compromete a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales deben basarse:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Construcción colectiva con las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a los derechos humanos

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

5.1 LS-CS-003. Lineamientos específicos para el Sector Turismo y sus actualizaciones.

5.2 Directriz N°082-MP-S Dirigida a la Administración Pública Central Y Descentralizada "Sobre los protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el Estado de Emergencia Nacional por COVID-19"

6. GENERALES EN CENTRO DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

6.1 Apertura responsable y gradual

6.1.1 Del 01 al 31 de marzo de 2022

Actividad	Sin Uso QR	Con uso QR
<i>Servicios de alimentación</i>	50%	100%

*Se prórroga uso voluntario del código QR.

6.1.2 A partir del 07 de marzo de 2022, los establecimientos podrán funcionar en horario regular.

6.1.3 A partir del 01 de abril de 2022

Actividad	Sin Uso QR
<i>Servicios de alimentación</i>	100%

6.2 Responsabilidades de los administradores de los servicios de alimentación:

- a) Según Decreto Ejecutivo N° 42603-S del 07 de setiembre de 2020, la empresa deberá disponer la mascarilla de uso obligatorio para todos los usuarios que requieran acceder a sus servicios dentro de sus instalaciones.
- b) Debe garantizar la rotulación en espacios visibles de los protocolos de lavado de manos estornudo y tos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y población de riesgo, distanciamiento físico entre personas. Veranexos.
- c) Debe equipar los servicios sanitarios con dispensadores con papel higiénico, jabón antibacterial, alcohol en gel con una composición entre de 60% y 70% y toallas de papel para el secado de manos, basurero con tapa (oscilante, accionada por pedal o similar). Mantener la limpieza, desinfección y saneamiento constante con registro de bitácora visible.
- d) El puesto de lavado de manos debería ser accionado en forma automática (pedal, sensor).
- e) Las personas que por su tipo de función pueden desempeñar su trabajo desde el hogar deberían enviar a teletrabajo; siempre y cuando su equipo y función lo permitan. En este caso, la empresa aplicará, lo que se establece en el Decreto Legislativo No. 9734, Ley para regular el Teletrabajo. La Dirección de cada unidad de negocio determinará el personal administrativo que puede ejecutar sus funciones aplicando el teletrabajo.
- f) Debe cumplir los requisitos del Reglamento No. 37308-S, Servicios de Alimentación al Público.

6.3 Responsabilidades de los colaboradores de los servicios de alimentación

- Mantener distancia entre las personas de al menos 1.8 metros de distancia.
- En caso de presentar sintomatología relacionada con la COVID-19, abstenerse de salir de la casa, notificar inmediatamente al jefe superior inmediato y no ir al lugar de trabajo.

6.4 Medidas para mantener la distancia entre clientes y colaboradores

- a) Se debe colocar marcas en el piso (puede usarse cinta adhesiva de color) para indicarlea los clientes como deben ubicarse cuando hacen fila en zona de cajas, baños, ingresode local, área de espera para ser ubicado en la mesa (zona interna y externa del local).Enel caso de establecimientos que realicen diferentes tipos de eventos (Convenciones, seminarios, reuniones), deberán contar con mecanismos de comunicación para el distanciamiento físico (Ejemplos: rótulos pantallas, carteles, pantallas, así como dentro de la publicidad al evento anunciar medidas a tomar para la realización del evento).
- b) Se debería de utilizar un mecanismo de pago sin contacto para mantener la distancia entre el cliente y el cajero (por ejemplo: datafonos para tarjetas de chip).
- c) El centro de servicio de alimentación debería instalar una barrera (plástico o acrílico transparente) entre los empleados y clientes, por ejemplo, en la zona de cajas.
- d) Se debería utilizar aplicaciones con menú digital, menús de papel de un solo uso o menús elaborados de material que pueda ser desinfectado después de cada uso.

6.5 Barras donde se consumen o preparan alimentos y bebidas.

Entiéndase por barras de sodas, bares, preparación de alimentos frente al comensal.

- a) Si detrás de la barra hay una zona donde se manipulan alimentos, se debe instalar unabarrera (de plástico o acrílico transparente).

- b) Se debe limpiar y desinfectar las superficies y utensilios frecuentemente.

6.6 Servicio de buffet y barra de ensaladas

- a) El personal de cocina y/o servicio que haga las reposiciones en buffet, debe utilizar mascarilla.
- b) En caso de que el establecimiento utilice el servicio de buffet bajo metodología autoservicio, los comensales deberán utilizar permanente mascarilla, durante el momento que se encuentren en las barras de alimentos o bebidas. Es importante que el personal de servicio o cocina esté atento para dar indicaciones de corrección en caso de no cumplimiento, así como también velar por la instalación de rótulos que indiquen la portación de mascarilla en esa área determinada.
- c) Cuando se utilice el servicio de buffet, con la metodología autoservicio, se recomienda al establecimiento proveer a sus clientes, alcohol desinfectante que los clientes deben de usar, al inicio de cada barra de alimentos o bebidas.
- d) Cuando se utilice el servicio de buffet bajo metodología autoservicio, se recomienda al establecimiento capacitar a su personal para cambiar y/o reponer utensilios de las barras del buffet cada 30min: cucharones, cucharas, tenedores, cuchillos, pinzas, etc.
- e) Los instrumentos para servir los alimentos en autoservicio deben estar en una solución desinfectante antes y después de uso.
- f) Se recomienda utilizar la vajilla/loza de manera “boca abajo” con el fin de que el cliente toque únicamente su plato y no el resto de los platos.
- g) Se recomienda en caso de habilitar autoservicio en bebidas, seguir manteniendo la práctica de contar con insumos desechables empacados individualmente. Por ejemplo: pajillas, removedores, servilletas. Con el fin de que no sean manipulados por múltiples personas.
- h) Los alimentos deben estar protegidos (para evitar transmisiones por estornudos).
- i) Se debe mantener el distanciamiento físico en la fila de 1,8 metros.
- j) En el caso de establecimientos con salas de reuniones las líneas de servicio deberán estar ubicadas fuera de la sala.
- k) En caso de servicio Catering debe limpiar y desinfectar los recipientes de transporte de los alimentos. Los recipientes de transporte deben ser los diseñados exclusivamente para ese fin.

6.7 Máquinas de autoservicio de bebidas (café, gaseosas, otras)

- a) Todos los utensilios (vasos, tapas, pajillas, removedor, cubiertos desechables) deben estar protegidos en empaque individual y ser entregados al cliente por personal del negocio o contar con algún sistema de protección.
- b) Los alimentos en empaque individual de un solo uso (azúcar, crema, edulcorante, etc) deben ser entregados por personal del establecimiento. En caso de no poder hacerlo, debe informarle al cliente que antes de tomar la crema, azúcar, edulcorante, proceda ahigienizar sus manos con alcohol en gel (concentración del 60% al 70%).
- c) Personal de servicio de alimentación podrá ofrecer los insumos (azúcar, crema, edulcorante), al cliente de acuerdo su necesidad.

6.8 Recepción de proveedores

- e) El proveedor debe lavarse las manos o desinfectarse con alcohol gel con una composición entre de 60% y 70% al ingresar al establecimiento, como se establece en el lineamiento del Ministerio de Salud. Incluyendo el uso de servicios sanitarios.
- f) Se debe mantener un distanciamiento físico procurando cumplir con la distancia mínima de 1.8 metros, siga el protocolo de saludo del Ministerio de Salud.
- g) Las entregas de los productos deben realizarse en el área asignada. Los proveedores no tienen autorización ni acceso a las áreas de manipulación de alimentos ajeno a su servicio.
- h) Las visitas de inspección de proveedores deberán ir debidamente protegidas con equipos de protección personal adecuados al establecimiento. En caso de no contar con estos equipos se recomienda no ingresar al mismo y/o queda a discreción del establecimiento su ingreso.

6.9 Servicio de transporte a domicilio

- i) Los establecimientos de servicios de alimentación al público deben contar

con marcación en el piso con el distanciamiento físico procurando mantener una distancia social de 1.8 metros entre los operadores mientras esperan la entrega de los pedidos (en el interior y exterior del local). Es recomendable que el establecimiento tenga una zona exclusiva para los agregadores (ideal contar con mesas para poder colocar los bolsos si fuera necesario para operador).

- j) Los operadores deben lavarse las manos o usar alcohol gel con una composición entre de 60% y 70% al ingresar y salir del establecimiento.
- k) Los operadores de los vehículos repartidores en que se van a trasladar los productos elaborados por la empresa deben asegurar la limpieza diaria interna y externa del mismo.
- l) Antes que introducir los alimentos al bulto o cajón, el operador debe desinfectarlo con toalla desechable y solución desinfectante.
- m) El operador del vehículo debe disponer de artículos de limpieza como alcohol gel con una composición entre de 60% y 70%, solución desinfectante (Ver Cuadro N°4 del presente documento) y toallas desechables.
- n) El operador no debe colocar el cajón o bolso en el suelo, mesas de consumo de clientes o mostrador. Debe utilizar únicamente el lugar establecido para la entrega en cada local.
- o) El operador no debe colocar el pedido de alimentos en el piso o suelo antes ni en la entrega.
- p) El personal del servicio de alimentación debe colocar el pedido en el mostrador, mesa, bulto o cajón.
- q) El personal del servicio de alimentación debe desinfectar el mostrador o la mesa dedicada a la entrega.

6.10 Actividades de limpieza y desinfección en zona de clientes

- r) Limpieza y desinfección de la mesa y sillas después de ser usados por los clientes, se debería utilizar toallas de papel desechables.
- s) Limpieza y desinfección de platos, vasos, copas, cubiertos, manteles-servilletas de tela (de un solo uso por servicio), se deben seguir los procedimientos establecidos en cada empresa, se puede usar máquinas

lavaplatos o lavado manual (lavado, enjuague, desinfección, secado).

- t) Se deben lavar y desinfectar utensilios que no fueron usados, pero pudieron haber estado en contacto con clientes.
- u) Se debe desinfectar los contenedores de condimentos, salsas y aderezos que se mantienen en las mesas: después de cada uso.
- v) Se debe implementar buenas prácticas de manipulación de alimentos en el uso de la lencería y montaje.

6.11 Procedimiento de limpieza y desinfección

Todos los colaboradores deberán contar con la capacitación para atender los procesos de limpieza, debería demostrar competencias y habilidades para estas funciones.

Los productos químicos usados para realizar la limpieza y desinfección por COVID-19 deben estar envasados, etiquetados y registrados ante el Ministerio de Salud y encontrarse en su plazo de validez.

6.12 Equipo de protección personal (EPP)

Según el Decreto Ejecutivo N° 42603-S del 07 de setiembre de 2020, la empresa deberá disponer la mascarilla de uso obligatorio para todos los usuarios que requieran acceder a sus servicios dentro de sus instalaciones.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

- a) Los servicios de alimentación al público deben promover la capacitación de los colaboradores, para desarrollar las competencias y habilidades del personal en servicios de alimentación, con el fin de lograr su adaptación a los nuevos cambios y exigencias de la industria nacional e internacional.

7.2 Actividades culturales de música con público (música en vivo)

Para la realización de actividades musicales con público (música en vivo), se deberá tomar como referencia y de acatamiento obligatorio, lo estipulado en el Protocolo subsectorial del Ministerio de Cultura y Juventud para la reactivación de actividades culturales musicales (música en vivo) con público, versión 001 del 25 de noviembre de 2020 y sus actualizaciones.

https://mcj.go.cr/sites/default/files/2021-01/Protocolo_Subsectorial_Actividades%20Culturales%20de%20Artes%20Musicales%202020-1-2021_0.pdf

Lo anterior, de conformidad con las fases autorizadas por el Ministerio de Salud, según el modelo responsabilidad compartida, el comportamiento de la pandemia y si se trata de espacios abiertos o cerrados.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

8.1 El servicio de alimentación al público en caso de confirmar el caso de un colaborador positivo a COVID-19 debe notificar al Área Rectora del Ministerio de Salud de su área de atracción para que este implemente las acciones de investigación correspondientes según los lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.

8.2 El servicio de alimentación al público, el personal seguirá las indicaciones del Ministerio de Salud ante la posibilidad de que se presente un caso confirmado o un contacto sospechoso. El servicio de alimentación al público brindará la colaboración que esté a su alcance para facilitar el trabajo y la investigación que realiza el Ministerio de Salud. El servicio de alimentación al público debería llevar en una bitácora o registro la información de los colaboradores que consultan por síntomas relacionados con una enfermedad respiratoria, o con riesgos potenciales de contraer la enfermedad: mayores de 60 años, hipertensos, con afecciones respiratorias, diabetes, o que estén en tratamiento por cáncer u otra enfermedad que comprometa su sistema inmunológico. También si ha estado cerca de un contacto sospechoso.

8.3 En caso de que un colaborador sea confirmado con COVID-19 el servicio de alimentación al público deba implementar lo siguiente:

- a) Debe comunicar a los colaboradores del caso para que les realicen un análisis de COVID-19 en el EBAIS o Área Rectora del Ministerio de Salud de su área.

9. COMUNICACIÓN

9.1 El establecimiento deberá definir un canal de comunicación verbal o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud. (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros).

9.2 Los medios de publicación del protocolo, una vez aprobado por la Ministra de Turismo, serán el sitio web oficial del Instituto Costarricense de Turismo.

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El ministro que aprobará este protocolo sectorial, será el señor Gustavo Alvarado Chaves, Ministro de Turismo.

ANEXOS

Anexo N°1

Protocolo de lavado de manos, estornudo y tos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y población en riesgo.



Anexo N°3

Protocolo de Estornudo



Anexo N°4

Otras Formas de Saludar



Anexo N°5

No tocarse la cara



Anexo N° 6

Personas con Factores de Riesgo

Las personas con factores de riesgo pueden desarrollar complicaciones de salud en caso de adquirir el COVID-19

Si sos:

- Diabético.
- Cardiópata.
- Hipertenso.
- Persona mayor.
- Tienes padecimientos pulmonares, cáncer o alguna enfermedad que comprometa tu sistema inmune.

Necesitamos cuidarte más:

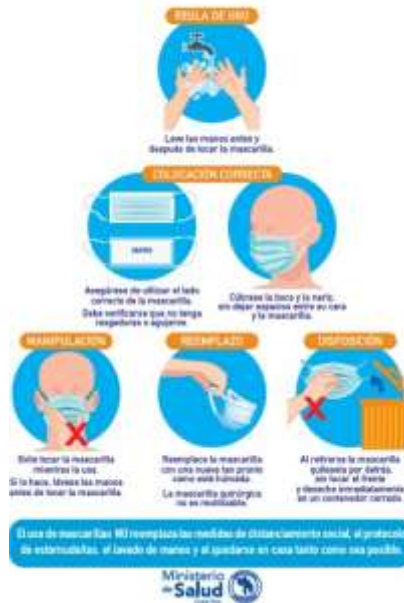
- Lavado de manos frecuente.
- Nada de besos o abrazos.
- Lejitos de personas con síntomas respiratorios.

Ministerio de Salud

Anexo N° 8

Uso correcto de la mascarilla

-Use la mascarilla correctamente-



Anexo N°9

Prevenga el coronavirus en 6 pasos.

