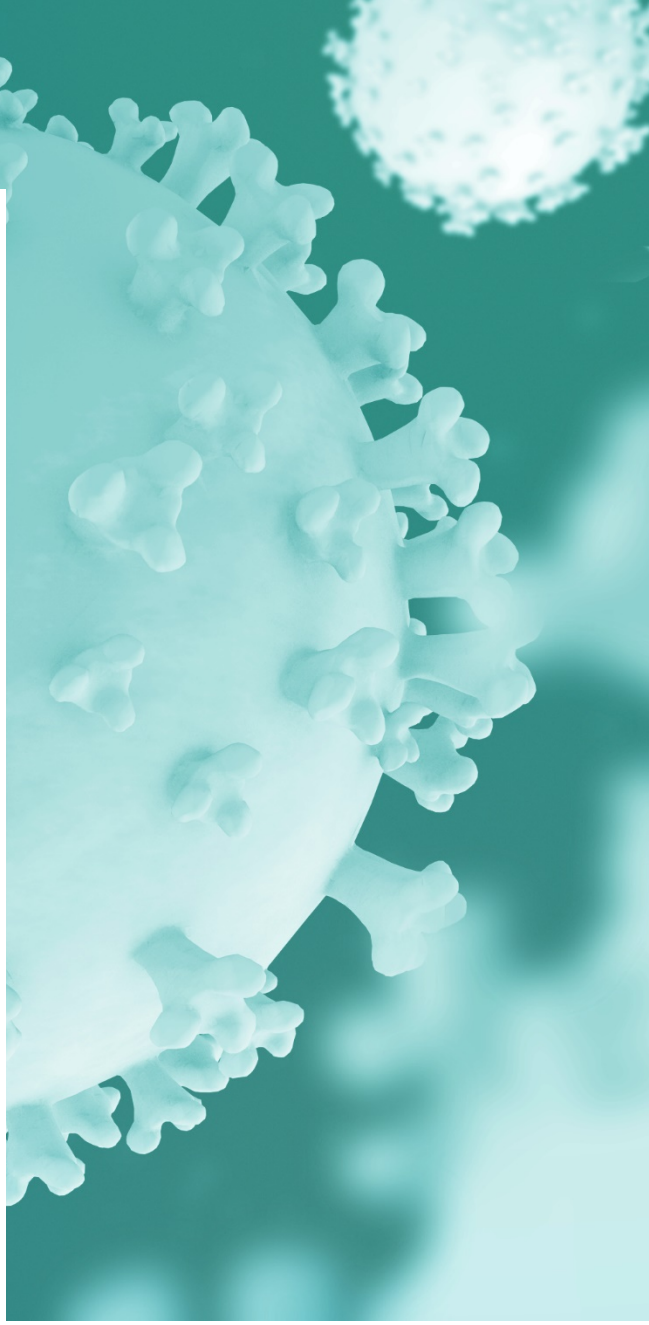
# Manual operativo POST COVID19



mediterránea

mediterránea

# Índice

**INTRODUCCIÓN** ..... **6**

**REINVENTANDO NUESTRO SERVICIO** ..... **7**

Garantías de la reapertura ..... 7

¿Cómo lo vamos a hacer? ..... 7

**UN SERVICIO SEGURO** ..... **8**

¿Cómo protegemos a nuestros empleados? ..... 8

Trayectos y desplazamientos al trabajo ..... 8

Servicio de vigilancia de la salud ..... 9

Protección del personal de Alto Riesgo (parámetros Minsal) ..... 9

Organización del trabajo ..... 9

Capacitación ..... 10

Estado de Salud del Manipulador, Higiene personal y buenos hábitos ..... 11

¿Qué medidas hemos tomado en la cocina? ..... 14

Control de accesos a cocina ..... 14

Control de proveedores ..... 14

Almacenamiento ..... 15

Preparación y elaboración ..... 15

Cumplimentación de registros ..... 15

Limpieza y desinfección ..... 15

Nuestro servicio ..... 16

Línea de servicio ..... 17

Take away ..... 20

Carritos de desayuno ..... 21

Vending ..... 21

Estaciones de regeneración con microondas ..... 21

¿Cómo protegemos a nuestros usuarios? ..... 22

Reorganización de los flujos ..... 23

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 25**

# INTRODUCCIÓN

Desde que se declaró la pandemia del COVID19, la prioridad de Mediterránea Chile es garantizar la seguridad y salud de nuestros empleados, usuarios, clientes y colaboradores, manteniendo en todo momento los mismos niveles de calidad en nuestro servicio.

Con la finalidad de mantener este compromiso, hemos tomado una serie de medidas que superan los mínimos establecidos por la normativa actual. Para nuestra compañía, la seguridad, es un aspecto fundamental y no puede ser objeto de ninguna negociación, debiendo garantizarla en todos nuestros centros.

Las buenas prácticas contenidas en este documento y que puedan afectar directa o indirectamente a los comensales son recomendaciones y solo tendrán validez si son consensuadas con el cliente. Asimismo, las medidas de prevención que afecten a los empleados de nuestra compañía deberán ser establecidas por el servicio de prevención de Mediterranea .

El presente manual ha sido aprobado por la Dirección General de la compañía y las medidas y pautas que recoge, se basan en referencias y recomendaciones contrastadas, así como en procedimientos internos. Su objetivo es proporcionar información clara sobre el nuevo modelo de servicio y dar a conocer las medidas adoptadas para minimizar los riesgos derivados de la situación actual.

# REINVENTANDO NUESTRO SERVICIO

## Garantías de la reapertura

Todos los nuevos modelos de servicio deberán priorizar la seguridad y salud de los empleados y usuarios, por lo que antes de proceder a la reapertura de un centro de servicio, se deben evaluar los riesgos y acordar las medidas de seguridad con el cliente con el fin de minimizarlos y dar confianza a nuestros usuarios.

Todos los procedimientos y procesos operativos, tales como oferta gastronómica, servicios de room service, etc. deben estar documentados, y antes de la puesta en marcha, serán evaluados por lo Departamentos de prevención de riesgos laborales y Calidad, con el fin de verificar que se establecen todas aquellas medidas necesarias.

Todos los protocolos desarrollados están incluidos en nuestro sistema de autocontrol y buenas prácticas de manipulación así como en la documentación relativa a la evaluación de riesgos de los centros (prevención de riesgos laborales) antes de la reapertura.

## ¿Cómo lo vamos a hacer?

Nuestros departamentos técnicos han establecidos una serie de instrucciones y su implantación se revisará mediante un cheklist de reapertura de centro. La comprobación se basa en las siguientes consideraciones:

- Medidas generales -
- Comprobación del inventario:
  - Instructivos, termómetros, etc.
  - Cartelería y señalética.
  - Productos y material de limpieza.
- Estado de limpieza del centro y revisión del centro en general:
  - Gestión de residuos
  - Limpieza y desinfección de toda la instalación (zonas, equipos y útiles)
  - Colocación de material informativo para nuestros trabajadores
  - Correcto funcionamiento de equipos y en especial de la zona de lavado, etc.

**Además, hemos comunicado a nuestros proveedores nuevas condiciones de servicio y suministro, así como recopilado sus protocolos de contingencia ante la pandemia.**

# UN SERVICIO SEGURO

## ¿Cómo protegemos a nuestros empleados?

Teniendo en cuenta la situación actual propiciada por la pandemia de Coronavirus (COVID-19), nuestro principal objetivo es proteger a nuestros empleados de la mejor manera posible, así como limitar la difusión de este virus.

Para ello, nuestras áreas tecnicas departamentos de Prevencion de Riesgos y Calidad de Mediterranea disponemos de diferentes protocolos e instructivos, elaborados a partir de las recomendaciones y los diferentes procedimientos facilitados por el Ministerio de Salud. Con esta premisa, se han realizado las Evaluciones de Riesgo de todos los Centros de Trabajo de Mediterranea, en las mismas, se ha investigado el factor de riesgo de nuestros trabajadores y se ha determinado las medidas preventivas frente a COVID. 19..

Estos protocolos de actuación, son revisados constantemente y a su vez contrastados con aquellos elaborados por nuestros clientes para asegurar los siguientes puntos:

- Tienen coherencia y uniformidad en el criterio técnico
- Contexto dado por la actividad e instalaciones
- La protección es adecuada en función del nivel de exposición al riesgo

Además, cada uno de estos protocolos son elaborados y supervisados de forma conjunta por:

- Departamento de Prevencion de Riesgos
- Departamento de Seguridad Alimentaria y Calidad

Todos ellos agrupados bajo la supervición de los Responsable de Seguridad y Salud y Responsables de Calidad y Seguridad Alimentaria, asegurando así una visión de conjunto que garantice los niveles adecuados de protección. En todos los protocolos se determinan las medidas preventivas que se deben adoptar combinando medidas colectivas y organizativas con el uso de equipos de protección individual.

## Trayectos y desplazamientos al trabajo

Aplicamos todas las medidas preventivas que vienen definidas en base a Ley 16.744 y Ministerio de Salud en nuestro de desplazamiento al centro de trabajo, así como cuando el trabajador sale de su puesto de trabajo. En lo relativo a medios de transporte consideramos las siguientes posibilidades: Autobuses, Metros y trenes, y Vehículos.

## Servicio de vigilancia de la salud

Todos los empleados de la empresa tienen a su disposición un teléfono de atención por el por el área de Prevención de Riesgos que está operativo 24 horas al día, 7 días a la semana. Este servicio brinda las siguientes funciones:

- Asistencia telefónica si el empleado lo necesita
- Llamada inmediata ante cualquier sintomatología detectada por el empleado, antes de salir de casa o a lo largo de la jornada laboral
- Cuarentena preventiva ante cualquier sintomatología, previa confirmación, por Minsal
- Cuarentena preventiva de empleados con contacto estrecho en base a protocolos Minsal.
- Actuación en el centro tras posible positivo en empleado de cocina

## Protección del personal de Alto Riesgo (parámetros Minsal)

En Mediterránea cuidamos de nuestro personal de alto riesgos (Parámetros Minsal) con una visión general, en lo concerniente a nuestro propio personal, así como entendiendo la criticidad de nuestro servicio para centros con colectivos vulnerables (residencias, hoteles medicalizados, hospitales, etc.), consecuentemente hemos desplegado dos tipos de actuaciones:

- Tenemos un protocolo para trabajadores de Alto Riesgos basado en el procedimiento de actuación frente al casos de infección por el COVID19, indicado en base a los parametros de Minsal donde se relacionan las patologías suscepctibles de considerar al personal especialmente sensible y las actuaciones a realizar para conseguir la protección de la salud de todos los colectivos vulnerables.
- Tenemos planes de continuidad de negocio en todos nuestros centros.

## Organización del trabajo

Hemos reorganizado la operativa habitual, esto implica:

- Toma de temperatura y evaluacion cualitativa del estado de salud de los trabajadores a la llegada al centro quedando registrado en monitoreo de higiene y salud de los manipualdores.
- Se establecerán zonas de entrada y salida al centro de trabajo diferenciadas siempre que sea posible y señalizadas adecuadamente con el fin de evitar cruces de personas.
- Se establecen medidas de higienización particulares para los sistemas de control de asistencia por huella dactilar, garantizando que no sea un foco de contagio.
- Se dispondrán a la entrada de los centros y en las salas de espera o recepciones, carteles informativos sobre higiene de manos y medidas sobre la prevención del contagio por vías respiratorias.

- Se informará y formará a los trabajadores sobre los riesgos de contagio y propagación del coronavirus, con especial atención a las vías de transmisión, y las medidas de prevención y protección adoptadas.
- Se deberá evaluar la existencia de trabajadores de alto riesgo a la infección por coronavirus para evaluar su traslado o cambio de tareas.
- Para la recepción, acogida, atención, etc. de nuevos usuarios de los servicios, se dispondrá de los EPP adecuados y de las medidas de limpieza necesarias.
- Cuando estuviera prevista la ejecución de una determinada tarea por parte de varios trabajadores y no resulte viable mantener la separación de 2 metros entre ellos, ni sea posible la instalación de barreras físicas (protecciones colectivas) para separarlos, se estudiarán otras opciones para llevarla a cabo (por ejemplo: realizar la tarea de forma mecanizada o utilizando equipos de trabajo que permitan que los trabajadores estén suficientemente alejados). Cuando no sea posible aplicar ninguna de las opciones señaladas anteriormente, se estudiarán otras alternativas de protección adecuadas (como el uso de equipos de protección personal).
- Hay que verificar que la distancia de seguridad está garantizada en las zonas comunes (comedor, aseos, vestuarios, etc.) y, en cualquier caso, deben evitarse aglomeraciones de personal en estos puntos. Asimismo, en salas de descanso, espacios informales, reuniones, acogida también debe contemplarse esta medida.
- Se usarán barreras físicas cuando sea posible. Se recomienda la instalación de mamparas u otros elementos físicos de fácil limpieza y desinfección.
- Se procurará el uso intransferible de elementos de uso personal como armarios, casilleros, menaje, etc. y, si ello no es posible, se limpiarán adecuadamente todos los elementos entre uso y uso.
- Se favorecerá la atención telefónica o telemática. Se evitarán colas y permanencias prolongadas en espacios cerrados. Se procurará repartir a lo largo del tiempo la atención directa y la prestación de servicios (por ejemplo, de acogida, de entrega de ayudas, servicios de comedor, etc.) cuando sea posible.
- Se evitará, en la medida de lo posible, la rotación de tareas y se favorecerá la estabilidad de los equipos con el fin de reducir al máximo el contacto entre personas.
- Se reducirá el número de interacciones con personal ajeno a la organización.
- Se consultará a los trabajadores y se considerarán sus propuestas.

## Capacitación

Mediterranea , ha realizado capacitación a todos los trabajadores sobre el Covid-19, Asimismo, mantiene informados a todos los trabajadores de los últimos protocolos de actuación sobre las medidas a tener en cuenta. Por otra parte, el Administrador de cada centro de trabajo debe promover la formación e información de manera continua. Todos los protocolos nuevos COVID19 deberán explicarse a los trabajadores y deberán colgarse en murales de anuncios así como toda la cartelería recordatorio de todas las medidas establecidas.

## Estado de Salud del Manipulador, Higiene personal y buenos hábitos

Antes de ingresar a la Central de Alimentación, a todo el personal de Mediterránea se les chequea su estado de Salud según planilla "Monitoreo de Higiene y Salud del Personal" , el cual se consulta específicamente por Síntomas Covid-19(*):

- a. Fiebre: presentar una temperatura corporal de 37,8 °C o más.
- b. Tos.
- c. Disnea o dificultad respiratoria.
- d. Dolor toráxico.
- e. Odinofagia o dolor de garganta al comer o tragar fluidos.
- f. Mialgias o dolores musculares.
- g. Calofríos.
- h. Cefalea o dolor de cabeza.
- i. Diarrea.
- j. Pérdida brusca del olfato o anosmia.
- k. Pérdida brusca del gusto o ageusia.

(*): Resolución Exenta N°403 Actualización de Medidas Sanitarias por Brote Covid-19

Existe un control diario de Temperatura Corporal al ingreso de la Central de Alimentación quedando ésta registrada en la planilla de "Monitoreo de Higiene y Salud del Personal"

En caso de que la persona evaluada presente algunos de estos síntomas, se les restringe el ingreso y se deriva al centro asistencial más cercano.

Como parte de los procedimientos internos, cada Central de Alimentación cuenta con un sistema de alarma con frecuencia programada cada 1 hora, la cual indica al personal manipulador la ejecución del correcto lavado de manos.

A todo el personal que atiende a consumidores finales, les hemos otorgado Elementos de Protección Personal, proporcionado un resguardo tanto para el trabajador como para el cliente.

Como la higiene y un correcto lavado de manos son pautas básicas para la prevención de enfermedades, es por ello que hemos realizado un refuerzo en ellas y estableciendo lo siguiente:

- **Uniformes:**
  - De uso exclusivo para el puesto de trabajo y estar limpio a diario.
  - Las pecheras de hule serán de uso diario y en su defecto se podrán usar desechables.
- Las uñas deben llevarse cortas y sin barniz (DS 977/96)
- Uso obligatorio de mascarillas. Se ha dotado de mascarillas lavables con filtro a todos los trabajadores de cocina y servicio.
- Uso obligatorio de guante para cualquier actividad que suponga manipular un alimento listo para su consumo.

- **Queda prohibido:**
  - Ropa no exclusiva de trabajo.
  - Uso de ropa institucional en transporte público
  - Perfumes/lociones cuyo olor puedan alterar las características de los alimentos.
  - Maquillaje: colorete, bases de maquillaje, máscara de pestañas, pestañas postizas, pintalabios, etc.
  - Uñas postizas ni ningún otro elemento decorativo susceptible de caer en los alimentos.
  - El uso de anillos, pulseras, piercings, pendientes, relojes de muñeca u otros efectos personales.
  - El uso de cepillos de uñas y/o pastillas de jabón.
  - El uniforme como mecanismo para el secado de manos.
  - El papel secamanos fuera de los portarrollos.
  - Salir a fumar y usar el móvil durante las horas de trabajo
  - Comer y mascar chicle en el puesto de trabajo
  - Probar los alimentos con los dedos o reutilizar el mismo utensilio.

**Lavado de manos.** Debe realizarse frecuentemente. **Es mejor una desinfección de manos adecuada que un uso de guantes incorrecto.**

- Se ha diseñado cartería de refuerzo tanto para el personal como para los usuarios del centro.
- En aquellas zonas donde no haya lavamanos, se dispondrán dispensadores de gel alcohol
- **Se refuerzan las indicaciones del uso del guante.**

**Equipo de Protección Personal ( EPP).** Tal y como se establece en el artículo 184 el empleador estara obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, las medidas y EPP colectivas frente a las individuales, por tanto en este caso debemos consideramos la distancia de seguridad, así como otras medidas de protección generales tales como lentes de seguridad, guantes desechables y mascarilla

## ¿Qué medidas hemos tomado en la cocina?

Hemos actualizado nuestros protocolos de trabajo e incorporado medidas específicas frente al COVID19, en todo el proceso de producción. Como norma general en nuestra actividad, la producción debe cumplir estrictas medidas de higiene y llevar al día los controles establecidos en el sistema de autcontrol del centro (APPCC). Hemos reforzado los procesos descritos a continuación.

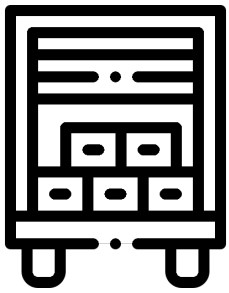
### Control de accesos a cocina

Se han reducido el número de visitas externas con el objetivo de evitar en la medida de lo posible, el acceso al personal ajeno a la instalación. En aquellos casos en los que no sea posible, cada visita:

- Es registrada en "Ingreso de Visitas".
- Firmará el registro "Ingreso de visitas" declarando su Estado de Salud óptimo para el ingreso a la Central de Alimentación
- Utilizarán delantal desechable , cofia y mascarilla desechable

### Control de proveedores

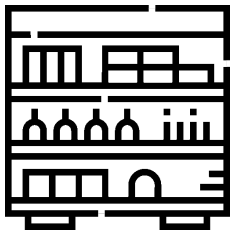
Nuestros proveedores homologados han sido comunicados de una serie de pautas que deben reforzar para minimizar el riesgo de contagio y asegurar las condiciones del servicio y suministro. **No obstante, en el centro se deberán reforzar las medidas de control e higiene.**



- Deben cumplir los horarios de entrega acordados con el fin de permitir el correcto funcionamiento del centro.
- Se ha restringido el ingreso a proveedores a un período de tiempo muy acotado y el intercambio de mercadería ocurre en el tiempo más breve posible.
- Los proveedores deben higienizarse las manos en el ingreso de la Central de alimentación y colocarse mascarilla para establecer comunicación con el responsable de la recepción; asimismo, éste cumple el mismo protocolo.
- Se ha implementado un pediluvio al ingreso de proveedores con producto a base de amonio cuaternario
- Los Proveedores sólo ingresan hasta una distancia de 2 metros con mercaderías desde la puerta de ingreso de la Central Productiva. Las cajas de cartón y films termoformables son retirados en esta zona también antes del almacenamiento
- Todas las materias primas son sanitizadas antes de ingresar a las zonas de almacenamiento

## Almacenamiento

La recepción de materias primas y su posterior almacenamiento deben cumplir lo descrito en el Procedimiento de Recepción de Materias Primas, , así como reforzar lo siguiente:



- Los espacios y medios de almacenamiento deben estar en correcto estado de limpieza.
- Todos los productos almacenados deben estar correctamente protegidos e identificados.
- Se respetan las temperaturas y condiciones de almacenamiento.

## Preparación y elaboración

**Las buenas prácticas de manipulación son fundamentales y estas incluyen:**

- Se mantiene la instrucción habitual de desinfección de frutas y vegetales granel
- La manipulación previa a la elaboración se mantiene respetando las medidas estrictas indicadas en los procedimientos internos .
- Separación de los alimentos crudos de los cocinados. Evitando así las contaminaciones cruzadas.
- La temperatura mínima de cocinado de los alimentos es de 75 °C en el centro térmico del alimento por al menos 1 minuto
- Los enfriamientos se realizan con medios y en condiciones controladas según lo establecido en los procedimientos internos
- Una vez elaborado, los productos se mantienen correctamente protegidos, rotulados y almacenados en caliente y/o frío según corresponda.

## Cumplimentación de registros

**Cada Centro de Negocio debe velar por el cumplimiento diario de los registros de calidad según área de procesos Se dotará a los Centros de Negocio de nuevos formatos revisados y actualizados a los nuevos protocolos.**

## Limpieza y desinfección

La limpieza y desinfección del centro cobrán especial relevancia ante esta situación, por lo que hemos actualizado nuestros planes de limpieza y marcados una serie de pautas.

Como medida adicional, hemos desarrollado una intensificación de frecuencias de limpiezas, analizando una triada de factores como son las zonas según riesgo de infección, circulación de personas y la cantidad de suciedad a eliminar, evaluando periódicamente a medida que cambien las variables ambientales. Junto con ello, hemos actualizado todos aquellos Check List de Limpieza y Desinfección para que esta medida pueda ser ejecutada y verificada de manera eficiente.

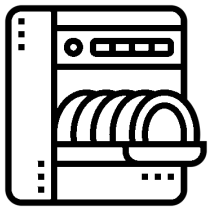
### Antes de reanudar el servicio:

- Se debe realizar una limpieza y desinfección exhaustiva de las instalaciones.
- En caso necesario, relizarán desinfecciones ambientales.
- Se deben revisar y limpiar a fondo todas las máquinas y equipos que estén conectados al suministro de agua.

### Durante la actividad:

- Se debe reforzar la limpieza y desinfección de:
  - Superficies de contacto habitual como tiradores y placas de los dispensadores (de jabón, papel y solución hidroalcohólica), pomos ,equipos, interruptores, pasamanos, escaleras, carros, etc.
  - Zonas de servicio: mesas, sillas, así como zonas de tránsito de clientes.
  - Áreas de descanso en caso de existir, , servicios higiénicos, casilleros, , etc.
- Se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones, diariamente y durante cinco minutos.
- Se limpiará el área de trabajo usada por un empleado en cada cambio de turno.
- Filtros de aires acondicionados y rejillas: revisados y limpios.
- Se mantiene el uso individualizado de artículos de limpieza por área de proceso, debiendo desinfectarse tras su uso. Cuando el uso no sea exclusivo, se desinfectarán en el cambio de turno.

### Limpieza y desinfección de menaje:



- La higienización del menaje debe ser por medios mecánicos: lavavajillas, túnel de lavado. Fundamental alcanzar temperaturas adecuadas para la desinfección (mínimo 80ºC).
- Una vez limpio, vajilla y menaje deben almacenarse protegidos de la contaminación ambiental.
- En caso de no contar con máquina lavavajilla, se mantiene el procedimiento de sanitización con productos desinfectantes aptos para superficies de contacto directo con alimentos.

## Nuestro servicio

La oferta gastronómica se definirá teniendo en cuenta el principio fundamental de la prevención en la transmisión de la enfermedad, actuando en todo momento de forma coordinada con el cliente.

- El servicio será preferencialmente asisitido para evitar la manipulación por parte de los usuarios.

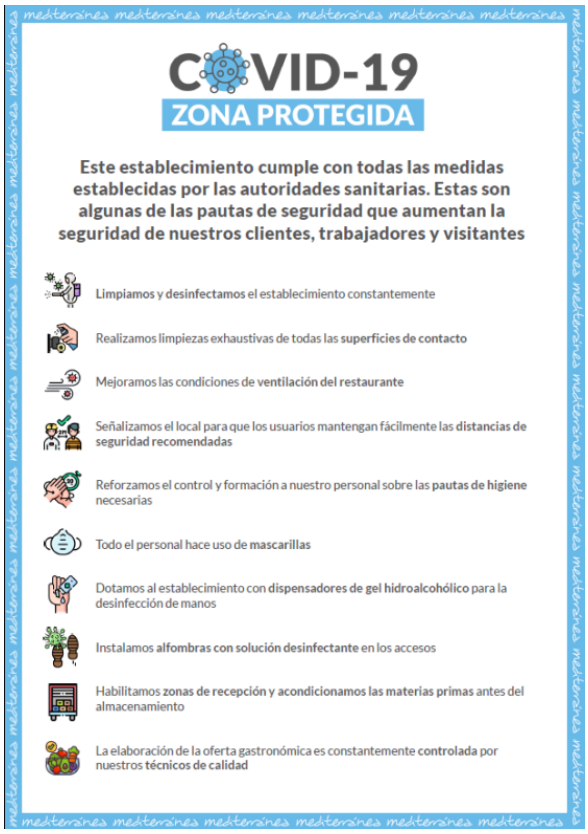
Dentro de nuestros protocolos preventivos Covid-19 están:

- El resguardo a un ambiente seguro en las zonas de consumo de alimentos (comedores) fijando marcaje de distanciamiento social tanto en líneas de espera (fila) como en mesas de comedores.

- Destinamos personal exclusivo para la entrega de alimentos (pan, ensaladas, sopas y postres) constituyentes de la bandeja de alimentación para sus almuerzos y cenas.
- Mantenemos una comunicación fluida con nuestros interlocutores para evaluar periódicamente las medidas preventivas implementadas hacia el consumidor final y hacer las mejoras respectivas de acuerdo a las variables operativas que se vayan suscitando y las medidas ministeriales que vayan apareciendo.

- Refuerzo de mensajes preventivos y para generar confianza entre nuestros comensales. **Diseño de un nuevo concepto:**

COVID-19
ZONA PROTEGIDA




*Decálogo de las medidas adoptadas en el centro. Covid 19 zona protegida*

## Línea de servicio

Todos los productos que se expongan deberán estar protegidos mediante mamparas o campanas. Si se exponen en neveras deberán llevar un film o tapa individual.
Dentro de nuestros protocolos preventivos Covid-19 están:

- El resguardo a un ambiente seguro en las zonas de consumo de alimentos (comedores) fijando marcaje de distanciamiento social tanto en líneas de espera (fila) como en mesas de comedores.
- Destinamos personal exclusivo para la entrega de alimentos (pan, ensaladas, sopas y postres) constituyentes de la bandeja de alimentación para sus almuerzos y cenas.

- Mantenemos una comunicación fluida con nuestros interlocutores para evaluar periódicamente las medidas preventivas implementadas hacia el consumidor final y hacer las mejoras respectivas de acuerdo a las variables operativas que se vayan suscitando y las medidas ministeriales que vayan apareciendo.
- Ensalada compuesta con presentación en oferta individual siempre protegida por un film o envase.
- Bocadillos, sandwiches, bollerías y similares se presentarán protegidos con film o en bolsas de papel.
- Postres y fruta protegidos por un film o envase individual.
- Todas las bebidas serán servidas en botella, brik individual y vasos desechables o reutilizables, salvo sistemas con pulsadoras no manuales.

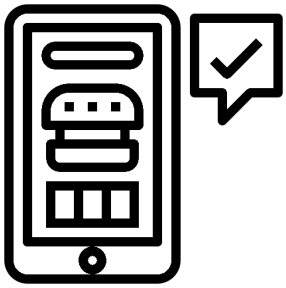
*Presentación de la oferta*

*Pan embolsado y fechado*

*Estación de aliños*

*Servicio de cafetería*

## Take away



La oferta se ofrecerá en el formato Take away que podrá solicitarse a través de nuestra aplicación. De una forma ágil y sin contacto con nuestra plantilla y otros usuarios, los trabajadores podrán solicitar diariamente un servicio de comida antes del horario marcado. En la APP verán las opciones de platos y productos disponibles . El usuario procederá al pago con su tarjeta a la hora del pedido y simplemente pasará a recogerlo en el horario marcado. Todas las elaboraciones se harán con las máximas medidas de higiene y protección sanitaria.

Se habilitará un punto de entrega para organizar el flujo de gente y su el servicio conllevará las siguientes medidas:

- Siempre se utilizarán envases para uso alimentario homologados por el Departamento de Calidad.
- Los packs se presentarán en bolsas de papel cerradas con una etiqueta informativa de las medidas de seguridad.
- Los sandwiches y similares irán estuchados.

*Corner take away*

## Carritos de desayuno

Servicio de carrito/bocadillos para ir llevando por las plantas con bollería, cafés, zumos, etc. El formato de venta es individual y correctamente envuelto. Este servicio puede ser complementario al servicio de comidas o hacerse de forma independiente.

## Vending

Nuestro servicio Vending cuenta con una oferta ampliada en las máquinas y permite a los trabajadores disponer de alternativas saludables y de calidad para el horario de trabajo (ensaladas, fruta, bocadillos, sándwich, zumos, etc.). Se habilitará el pago a través de medios electrónicos.

## Estaciones de regeneración con microondas

En aquellos establecimientos que se requiera o bien que dispongan de hornos microondas para regenerar alimentos, bien porque los usuarios los traigan o bien porque hayan sido adquiridos en el establecimiento, se aconseja:

- Dotar la zona de un cartel informativo que incluya las normas de uso de los microondas enfocadas a la prevención del contagio de la enfermedad COVID19, incluyendo el kit de limpieza y sus instrucciones de manejo.
- Aplicación de las medidas preventivas y de limpieza definidas por la empresa en el uso correcto del microondas:
- Destinar y Demarcar zona alejada de la primera línea de mesas de comedor: Perímetro y distancia de 1,5 mt entre persona y persona
- Funcionarios deben utilizar el microondas con guantes.
- Destinar basurero con tapa y pedal para desechar los guantes utilizados. La bolsa de basura debe ser sellada con precintos o bridas
- La limpieza deberá ser cada 1 hora con limpiador alcalino clorado, enfocándose en manillas y/o botones externos

## ¿Cómo protegemos a nuestros usuarios?

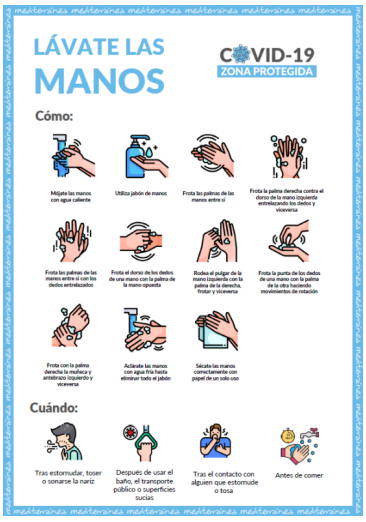
Hemos adoptado una serie de medidas recogidas en el ***Decálogo de zona protegida.*** Este incluye todas las **medidas de higiene necesarias para que el comedor sea un entorno de confianza**. Nuestras principales recomendaciones son las siguientes:

- Limpieza y desinfección del centro, en continuo.
- Instalación de medios adicionales para los usuarios; dosificadores de gel alcohol, alfombras desinfectantes (pediluvios en ingreso a proveedores y carros de bandejas paciente) en los accesos, dispensadores de guantes al inicio de la línea de servicio y papeleras de pedal en zonas comunes y/o de paso.
- Refuerzo de las medidas higiénicas del personal del centro.
- Incremento de los controles de proveedores y de producción.
- Incrementar la comunicación con los usuarios de las medidas preventivas necesarias; cartelería física, uso de pantallas, etc.

*Estación desinfectante*

*Cubos de basura de pedal para los desechos de los usuarios*

**Ejemplos de los carteles que se colocarán en zonas estratégicas y visibles para todos los usuarios:**



## Reorganización de los flujos

Una de las principales medidas de seguridad es establecer unas distancias que aseguren la prevención del contagio de la enfermedad COVID19, para ello se deberán adoptar las siguientes medidas en los centros de servicio:

- Colocación de señalética y cartelería para:
  - Mantener la distancia de seguridad. El usuario pedirá su comida desde detrás de una línea marcada en el suelo o en mesas o en el mobiliario. El personal de servicio servirá la comida y la colocará en la encimera o barra. El personal de servicio se separa al menos 1 metro de la comida y entonces el usuario puede recoger su plato.
  - Flujos de entrada, salida, etc.
- Redistribución de las mesas para asegurar la distancia 1 metro entre usuarios y evitar agrupaciones . Identificación mediante vinilos.
- Colocación de mamparas de seguridad en puntos donde no existan 2 metros de separación.
- Fomento del pago con tarjeta o prepago en caso del take away. No se recomienda el uso de efectivo.

*Señalización de flujos*

*Disposición de la sala y mesas*

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministerio de Salud

- Protocolo de Limpieza y Desinfección Covid-19
- Recomnedaciones de actuación en los lugares de trabajo en el contexto Covid-19 –Fase 4
- Resolución Exenta N°282 Dispone uso obligatorio de mascarilla en lugares y circunstancias que indica
- Resolución exenta N°403 Actualización de medidas sanitarias por Brote Covid-19

Fabricantes de Productos Químicos

- Fichas tecnicas y HDS Ecolab, Winkler y Biotec para productos Limpiadores desinfectantes y Desinfectantes

Reglamento Sanitario de los Alimentos DS 977/96

Decreto Supremo 594 Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y ambientales básicas en los lugares de Trabajo

Agencia Chilena para la Inocuidad y Calidad Alimentaria

- Consejos Generales y Medidas de higiene en el Contexto de Covid-19

Documentación interna

- Protocolos Calidad Covid-19
- Protocolos Prevenciónde Riesgos Covid-19
- Procedimientos Operacionales Estandarizados de Sanitización
- Procedimientos Operacionales Estandarizados