

## PROTOCOLO PARA ATENCION DE GENTE EN EL REFUGIO ITALIA

Debido a la situación actual generada por la pandemia del COVID-19, nos proponemos presentarle un protocolo para la atención de gente en el refugio Italia-Manfredo Segre.

### PRIMERA ETAPA:

Tras la reapertura del Parque Nacional y el permiso a que la gente pueda realizar actividades como trekking o, en algún momento, esquí de montaña, el Refugio estará listo con las medidas sanitarias (se detallan abajo), para ofrecer servicios de la siguiente manera:

- Venta de productos gastronómicos para llevar, sin consumo en el establecimiento.

### SEGUNDA ETAPA:

- En el caso que se permita la atención dentro del establecimiento, podremos atender de forma exclusiva a personas solas o grupos de convivientes.
- El otro servicio que se puede ofrecer es el pernocte, reduciendo la capacidad del dormitorio al 50% (25 plazas).

TODAS ESTAS ETAPAS SE AJUSTAN AL SIGUIENTE PROTOCOLO:



## PROTOCOLO DE ATENCION, MANEJO DE RRHH Y PRODUCTOS ALIMENTICIOS

### INTRODUCCION:

Será necesaria la capacitación del personal para el correcto ingreso al establecimiento, a fin de resguardar las medidas de seguridad y prevención ante posibles contagios de Coronavirus (COVID-19).

Al personal del Refugio (luego de brindada la capacitación) se les informará cómo dar respuesta si un comensal reporta síntomas; cuándo notificar a un médico y cómo seguir las recomendaciones del Ministerio de Salud.

Con el propósito de la Prevención de Propagación de Infecciones, realizaremos con todo el personal ejercicios prácticos de los procedimientos indicados mediante este Protocolo.

En relación al plan de limpieza y desinfección de zonas comunes y privadas, se capacitará sobre cómo protegerse, qué productos químicos tienen que utilizar y de qué forma y cómo efectuar la limpieza e higiene correcta.

Los protocolos de seguridad e higiene serán comunicados y de libre acceso para los huéspedes y los trabajadores, asimismo deben estar a la vista en áreas comunes.

## **CAPITULO 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### 1.1.1 PROTOCOLO DE HIGIENE Y CUIDADOS RESPIRATORIOS

- Al ingresar al establecimiento el trabajador deberá dirigirse al lugar previsto para higienizarse de acuerdo al presente protocolo. Al egresar deberá realizar los pasos inversos. Mantener el uso del barbijo desde y hacia el establecimiento. Al llegar al domicilio tener buenas prácticas de higiene personal.
- Usar ropa adecuada de trabajo (gorro o pañuelo que recubra todo el cabello, delantal u otro) y exclusiva para tal fin, evitando en lo posible la ropa y calzado de calle. Estos deberán ser lavados y desinfectados periódicamente, preferentemente con agua a 60° C.
- Todo el personal del establecimiento deberá contar con elementos de protección personal: barbijo/tapaboca o mascarilla y guantes desechables. Se deberá garantizar su provisión permanente.

Se recuerda que el uso de "barbijo casero, cubrebocas o tapabocas" no reemplaza las medidas de distanciamiento social ni la necesidad de mantener la distancia interpersonal de seguridad, pero puede considerarse como una medida adicional cuando transitoriamente no sea posible mantener la distancia de seguridad mínima.

- No usar maquillaje o cosméticos que puedan causar mayor sudoración en la cara o producir picazón. Debe evitar tocarse la cara. Mantener uñas cortas y limpias, y evitar uso de aros, anillos, collares, pulseras, relojes mientras permanecen en el establecimiento.
- En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos, proceder a lavarse y/o desinfectar las manos. De tener que hacerlo sin tener colocado el barbijo usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo.

### 1.1.2 PAUTAS DE ACTUACION ANTE LA MANIFESTACION DE SINTOMAS

En los casos en que pudieran presentarse síntomas en el personal o en un cliente durante su permanencia en el establecimiento, se deberá iniciar la contención en el lugar. Previamente, se deberán definir medidas a adoptar en el refugio para aislar a una persona que manifieste síntomas compatibles con COVID-19, asignar una sala o zona donde no tenga contacto con otras personas, hasta comunicarse con las autoridades locales de salud pertinentes. No es aconsejable ensayar ningún otro protocolo interno, la persona debe quedar aislada en un lugar, junto con quienes la acompañan, evitando contacto con otras personas y que deambule por otros lugares y proceder a llamar al número de servicio Sanitario para estos casos (911), teniendo en cuenta que la única medida a aplicar internamente es el aislamiento hasta la llegada del equipo médico especial que aplicará el protocolo.

## **CAPITULO 2. ATENCIÓN A CLIENTES**

### 2.1 SERVICIO

#### 2.1.1 CANAL DE RESERVAS

- Implementaremos y fortaleceremos los sistemas de reserva de mesas de forma ágil y sencilla para que los clientes puedan disponer de un lugar con anticipación y de forma remota, evitando generar aglomeraciones fuera del refugio. Informar claramente a los clientes vía web, redes sociales u otros medios de publicidad. En dicho sistema, quedaran registrado los principales datos de la persona como campos obligatorios (nombre y apellido, DNI, teléfono, residencia, antecedentes de salud vinculada a síntomas sospechosos de COVID-19, aceptación protocolo de seguridad del local, etc.).

- Comunicaremos a los clientes las políticas de seguridad que se aplican para preservarsusaludyseguridad. El cliente debe manifestar la conformidad del mismo, en caso contrario, la casa se reserva el derecho de admisión y permanencia el lugar.
- Se bajará el número de plazas en un 50%. Lo que dejaría al Refugio Manfredo Segre una capacidad para 25 personas. Los colchones, estarán a una distancia mínima de 1,5 mts y las personas que los utilicen se colocarán de forma que la cabeza de uno, quede lindero con los pies del visitante contiguo. También estarán cubiertos con fundas, que serán ventiladas y rociadas con desinfectante a la mañana, posterior a la evacuación de la habitación por parte de los visitantes. No se brindarán almohadas en el servicio de pernocte.
- Uso de barbijo, tapaboca, buff permanente a toda persona que entre a las instalaciones.
- Quedará inhabilitado el uso de cocina como parte de los servicios ofrecidos. Todas las personas que se hospeden en los refugios deberán consumir lo ofrecido por el mismo. Esto evitará manipulación de utensilios y alimentos, y permitirá liberar la cocina ya que es un espacio reducido. No se autorizará el consumo de comida ni bebida que no pertenezca a los insumos del Refugio, evitando con esto la manipulación de productos traídos de la ciudad.
- La cocina y acceso a otros espacios laborales (depósitos, leñeras, sala de "máquinas", etc), quedará solo permitida para las 2 (dos) personas que en el Refugio trabajen, siendo un "equipo – burbuja", con turno laboral semanal, sin contacto con su equipo de replazo,
- No se autorizará el ingreso al salón principal a ninguna persona con elementos personales, ya sea libreta, libro, cámara de fotos, teléfono celular. Disminuyendo así la posible contaminación de superficies en el salón. Las mesas del mismo estarán a no menos de 2 mts entre ellas.
- Todas las mochilas quedaran en el anexo o afuera, sin excepciones.
- La obligatoriedad del registro de trekking o de esquí deberá estar acompañada con la obligatoriedad de tenerla consigo al momento de acceder a un refugio.
- El acceso al Refugio será permitido solamente ante la presentación del registro de trekking o esquí y de la reserva correspondiente.

### 2.1.2 INGRESO DE COMENSALES AL ESTABLECIMIENTO

- Dispondremos de alfombra u otro elemento similar humedecido en solución clorhídrica, a efecto de higienizar el calzado de clientes y personal del Refugio, previo al ingreso al establecimiento.
- Tendremos un espacio (hall frio; anexo), para cuando llegan las personas puedan cambiarse por completo su ropa, ponerla en una bolsa de ser posible sellada, una vez seca. Pero ingresar al salón comedor o domo con ropa desinfectada. También allí habrá dispositivos de alcohol en gel o solución de agua y alcohol en las proporciones determinadas por las autoridades de salud.
- Disponer en área de espera de cestos de basura de boca ancha y sin tapa.
- Previo al ingreso al Refugio, el cliente deberá higienizar el calzado y manos, usar tapaboca/barbijo/cubre bocas casero, mostrar comprobante de reserva y dentro del mismo deberá respetar el distanciamiento social aceptable de 1,5 metros o ideal de dos metros (2 mts.) con otros comensales y con el personal de atención del lugar.
- Se deberá tomar la temperatura del cliente mediante termómetros electrónicos de no contacto.
- Completar datos de registro si no lo ha efectuado mediante reserva y aceptación de normas de seguridad del lugar.

### 2.1.3 SERVICIO DE MESA

- Presentación de la carta/menú de forma verbal o por medio de una pizarra, atril o cartelera visible.
- Evitar tomar orden en papel.

- El "servicio de mesa" (pan, servilletas, aderezos) será provisto al comensal en el momento del servicio. Para evitar su contaminación, no deben quedar en las mesas. Las piezas de pan no deben tomarse con las manos. Deberán ser servidos en los recipientes correspondientes mediante el uso de pinzas de uso exclusivo para cada producto. Tanto las pinzas como las paneras deberán limpiarse y desinfectarse entre servicios.
- Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio.
- Los clientes no podrán compartir copas, vasos o tazas, utensilios para comer, alimentos o bebidas con otras personas. Cumplir con las determinaciones para el lavado y desinfección de manos según las pautas difundidas. En caso de toser o estornudar, cubrir con pañuelo de papel, servilleta o pliegue de codo, luego tirar papel y lavarse las manos en sanitarios o usar alcohol en gel provisto por el establecimiento o por medio de kit personal.
- No debe haber vajilla en exposición, sólo la necesaria para el servicio.
- El personal deberá desinfectarse las manos cada vez que manipule elementos.
- Las servilletas deberán ser de papel sin excepción.
- Disponer de alcohol en gel en espacio común y mesas.

#### 2.1.4 PAGO Y EVALUACION DESATISFACCIÓN

- El personal que cobra, luego del contacto con el dinero en efectivo, deberá utilizar alcohol al 70% y/o lavarse las manos inmediatamente.
- Evitar el uso de tickets o boleta papel y priorizar la emisión de factura electrónica enviada por email.

- Usar plantillas digitales o incentivar redes sociales para efectuar evaluaciones del servicio.

#### 2.1.5 DISPOSICION Y AMBIENTACION DE SALÓN

Con el motivo de respetar el distanciamiento social se deberá disponer de espacios amplios para evitar la saturación de personas.

- El refugio contará con señalética visible en la cual indique la circulación y el distanciamiento.
- Reconfiguraremos la capacidad del salón comedor, a una capacidad máxima de 20 personas o 2 metros entre mesas o grupo familiar; y lograr una nueva capacidad de hasta un 50% de la capacidad total habilitada.
- De ser necesario y/o factible, para el caso en que no se pueda guardar la distancia social mínima entre mesas, barras u otro lugar, instalaremos mamparas, vidrieras, barreras sanitarias o cualquier otro mecanismo a efecto de minimizar el contacto directo entre los clientes y el personal de atención.

#### 2.1.6 LIMPIEZA Y DESINFECCION DE ESPACIOS DE USO COMÚN

- Limpieza de superficies con agua y productos de desinfección de manera constante. Para desinfectar, utilizaremos una solución de 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina (con concentración de 55 gr/litro), en 1 litro de agua. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, se debe colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. Preparar la solución el mismo día que se vas a usarla para que no pierda poder desinfectante.



- Las superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, y de ser aptos a limpieza con alcohol, utilizaremos solución con alcohol al 70%. De lo contrario utilizaremos productos aptos para ese fin.
- Las mesas, sillas y el piso se desinfectarán luego de que se retire cada comensal y siempre antes de que se sienta uno nuevo con alcohol al 70% y/o agua con lavandina u otras soluciones desinfectantes autorizadas.
- Ventilaremos los espacios comunes de forma recurrente.

#### ◉ LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DESANITARIOS

- En los baños colocaremos infografía de lavado de manos, según las pautas difundidas por la Organización Mundial de la Salud.
- Limpiaremos y desinfectaremos con mayor periodicidad: dispenser, picaportes de puertas, barandas y pasamanos de los baños, inodoros, botón de la mochila y toda aquella superficie que lo requiera.

## 2.2 OTRAS MODALIDADES DE SERVICIOS GASTRONOMICOS

Considerando que este sistema de venta es una alternativa importante al momento de brindar un servicio gastronómico.

## CAPITULO 3. RECURSOS MATERIALES

### 3.1 GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES

Proporcionaremos los elementos de protección adicionales (barbijos, guantes, máscaras de acetato o antiparras) sin perjuicio de proveer el equipo reglamentario estipulado por las normas, para cada puesto de trabajo.

Adoptaremos y pondremos en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de las y los trabajadores, especialmente en lo relativo al suministro y mantenimiento de los equipos de protección personal.

### 3.2 ALMACENAMIENTO DE MERCADERIA

- La mercadería ingresada debe ser bajo las mayores normas de seguridad posible (adecuado embalaje y desinfección) antes de ser almacenada y/o manipulada.
- Contaremos con lugar específico y personal designado para realizar dicha acción, desinfectar todos los productos con disolución de agua y lavandina que ingresen de almacén, por otro lado, las frutas y verduras se llevaran para previa limpieza a los lugares asignados para su previo almacenamiento.
- Para la desinfección de los productos alimenticios, prepararemos una solución de agua y lavandina, 1,5ml (media cuchara de té aproximadamente) de lavandina por litro de agua (Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). Las frutas y verduras sumergirlas en agua por 20 minutos y enjuagar luego muy bien con agua potable).
- Los alimentos deberán ser rotados de forma que se utilice primero lo que tiene fecha próxima de vencimiento.

## CAPITULO 4. SEGURIDAD E HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

### 4.1 TAREAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Tal como se ha constatado, el virus COVID-19 puede vivir durante varios días dependiendo de la superficie, por ello debemos tener en cuenta 3 factores de seguridad e higiene: ORGANIZACIÓN, LIMPIEZA Y DESINFECCION, ORDEN.

#### 4.1.1 GESTIÓN DE HIGIENE EN LA JORNADA LABORAL

- El personal ingresará, disponiendo de todos los elementos de seguridad (barbijos, cofias, antiparras, guantes, uniforme desinfectado).
- Tomaremos precaución de lavarse las manos antes de tener contacto con cualquier superficie.
- Limpiaremos y desinfectaremos superficies y electrodomésticos con solución agua y alcohol. Luego orear las superficies para evitar el contacto de químicos con alimentos.
- Contaremos con un plan de limpieza, que cuente con personal designado y roles definidos para dicha actividad. Y exponerlo de manera visible.
- Realizaremos limpieza profunda dentro de las heladeras, alacenas, estanterías y todas las superficies y electrodomésticos que estén en contacto.
- Limpiaremos y desinfectaremos, al menos tres veces al día, los mangos, las asas, los picaportes y manijas de puertas y los grifos e interruptores que entran frecuentemente en contacto con las manos del personal de cocina.
- Lavaremos con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y

desinfección a fin de asegurar que los mismos estén higienizados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.

- Mantendremos constantemente ventilados sectores de cocina.
- Mantendremos distancia entre personas de 1,5 m.
- Equipos de trabajo reducidos, facilitar la interacción y el distanciamiento.
- Al terminar la jornada de trabajo limpiar y desinfectar todo lo visible en el puesto de trabajo.
- En caso de toser o estornudar, hacerlo cubriéndose con el pliegue del codo, para evitar propagación de fluidos., proceder a lavarse y/o desinfectar las manos.
- Cumplir con las determinaciones de lavado de manos según las pautas difundidas por la Organización Mundial de la Salud, cuando:
  - Al ingresar a la cocina.
  - Al manipular basura.
  - Al toser.
  - Al recibir la mercadería.
  - Al limpiar las superficies y utensilios que estén en contacto con los alimentos.
  - Al regresar del baño.
  - Luego de trabajar con productos diferentes, tocar elementos ajenos a la elaboración o se realicen otras tareas.
  - Deberá higienizar sus manos con agua y jabón permanentemente.

#### ○ SEGURIDAD E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

- Deberá cumplirse lo establecido en BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), en elaboración, servicio y almacenamiento de productos, reforzando su sistema de

trazabilidad para materias primas y productos elaborados, que aseguren su seguimiento y rastreo.

- Cocinar los alimentos por encima de los 70° C.
- Utilizar elementos como espátulas, pinzas, cucharas para manipular los alimentos, intentar tener el menor contacto manos-alimentos.
- Evitar que los productos se encuentren a temperatura ambiente por más de dos horas, se recomienda refrigerarlos a una temperatura de 4 o 5 grados.
- Guardar los alimentos en la heladera siempre cocidos arriba y crudos abajo, en filmados o en envases herméticos y rotulados con fecha de elaboración y vencimiento, a fin de evitar contaminación cruzada.
- Calcular las cantidades justas que se van a utilizar, para evitar recalentar o dejar los alimentos sobre la mesa, mesada o mostrador.
- Utilizar tablas de colores identificadas para cada alimento.
- Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina y a los almacenes de alimentos.

Laguna Negra   
REFUGIO ITALIA M. SEGRE