

Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



LS-CS-008. Lineamientos generales para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)

Versión: 003

Fecha de elaboración: 30-abril-2020

Elaborado por:
Ministerio de Salud
Cámara costarricense de restaurantes y afines (CACORE)

Aprobado por:
Ministerio de Salud- Despacho Ministerial
Dirección de Protección Radiológica y Salud Ambiental

ÍNDICE

Índice	1
Prólogo.....	2
1. Objetivo y campo de aplicación.....	3
2. Referencias documentales	3
3.1 Lineamientos de referencia.....	3
3.2 Bibliografía	4
3.3 Documentos de consulta adicionales.....	¡Error! Marcador no definido.
3. Definiciones y terminología	5
4. Abreviaturas	6
5. Contenido técnico / requisitos técnicos.....	6
5.1 Lineamientos Generales	6
5.2 Administradores de los servicios de alimentación.....	6
5.3 Empleados y colaboradores de los servicios de Alimentación.....	7
5.4 Indicaciones para cuando se cuente con consultorio médico de empresa	8
5.5 Servicio de transporte a domicilio.....	8
Entrega de pedidos al consumidor mediante servicio a domicilio	10
Entrega de pedidos al consumidor en el servicio de alimentación	10
Entrega de pedidos al consumidor en el servicio de alimentación	10
5.6 Medidas para mantener el distanciamiento social en el Servicio de Alimentación al Público	10
5.7 Limpieza de reapertura de establecimientos no afectados por casos de COVID-19.....	14
5.8 Limpieza y desinfección de servicio de alimentación al público en caso de detectar personal confirmado COVID-19.....	14
Requisitos del personal que realiza la limpieza	15
Equipo de protección personal para la limpieza	15
6. Observancia	19
Anexos.....	20

PRÓLOGO

El Ministerio de Salud es la instancia rectora, según la Ley General de Salud N° 5935, cuya misión es "Institución que dirige y conduce a los actores sociales para el desarrollo de acciones que protejan y mejoren el estado de salud físico, mental y social de los habitantes, mediante el ejercicio de la rectoría del Sistema Nacional de Salud, con enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, propiciando un ambiente humano sano y equilibrado, bajo los principios de equidad, ética, eficiencia, calidad, transparencia y respeto a la diversidad"

Este lineamiento ha sido desarrollado en cumplimiento con los criterios técnicos establecidos en la Normativa Jurídica, las Normas técnicas institucionales y aquellas que se han definido mediante los Decretos Ejecutivos emitidos por el Poder Ejecutivo en los preparativos y respuesta ante la emergencia por COVID-19.

Este lineamiento general para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19) fue aprobada por Ministerio de Salud en la fecha del 30 de abril del 2020.

Este lineamiento está sujeto a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación, se mencionan las organizaciones que colaboraron en la elaboración de este lineamiento:

Participantes	Organización
Francisco Amén Funk	Ministerio de Salud
Natalia Rodríguez Gómez	Taco Bell
Marisol Picado Valenzuela	Pastelería Giacomini
Nazira Herrera Cerdas	Rostipollos
Asdrúbal Vargas Vásquez	Uber Eats
Silvia Mora Kopper	Grupo Empresarial GEESA
Jeffrey Alpízar Díaz	Ecolab
Julián Chaves	Rappi
Yenny Castro Quesada	Spoon
Edna Hager Fisher	P.F Chang's
Carolina Cedeño López	P.F Chang's
Mariela Ramírez Sánchez	Inversiones AMPM S.A
Gerardo Ugalde Herrera	Food Partners
Ronald Campos Jiménez	AR Holdings
Francisco Soto Sagot	Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines
Rebeca Vargas Valverde	Denny's

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este lineamiento es que los establecimientos de servicios de alimentación al público que son "Establecimiento o local público o privado, con instalaciones permanentes 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 lineamiento va dirigido a los servicios de alimentación al público que son "Establecimiento o local público o privado, con instalaciones permanentes 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.

Estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la página web del Ministerio de Salud:

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>

2. REFERENCIAS DOCUMENTALES

3.1 Lineamientos de referencia

Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 Costa

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_nacionales_vigilancia_infeccion_coronavirus_v12_24042020.pdf

Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19)

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_general_centros_trabajo_v4_20032020.pdf

Lineamientos generales para oficinas con atención al público (Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_general_servicios_atienden_publico_v1_17032020.pdf

Productos gráficos de apoyo

2.1 <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms>

Versión 4- 11 de Abril 2020. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición por Coronavirus (COVID-19)

3.2 Bibliografía

1. Ministerio de Salud de Costa Rica,
<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/protocolo-limpieza-desinfeccion-areas-mep.pdf>
2. Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público Decreto Ejecutivo No. 37308-S, Octubre 2012
3. CDC What Airport Retail or Food Service Workers Need to Know about COVID-19
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/airport-retail-factsheet.html>
4. CDC What Grocery and Food Retail Workers Need to Know about COVID-19
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/grocery-food-retail-workers.html>
5. CDC What Food and Grocery Pick-up and Delivery Drivers Need to Know about COVID-19
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/food-grocery-drivers.html>
6. Hostelería Madrid lanza una guía técnica para preparar a los bares y restaurantes para su reapertura 23-04-20
<https://www.hosteleriamadrid.com/notas-de-prensa/hosteleria-madrid-lanza-una-guia-tecnica-para-preparar-a-los-bares-y-restaurantes-para-su-reapertura/>
7. COVID-19 Reopening Guidance National Restaurant Association - Georgia Restaurant Association 23-04-20 <https://www.garestaurants.org/covid-19-restaurant-guide-to-reopening>
8. OMS COVID-19 and food safety: guidance for food businesses 07-04-20
<https://www.who.int/publications-detail/covid-19-and-food-safety-guidance-for-food-businesses>
9. OMS Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector 31-03-20 <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>
10. Centro para el Control y Prevención de Enfermedades de Estados Unidos (CDC)
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/cleaning-disinfection.html>
11. Environmental Protection Agency (EPA) https://www.epa.gov/sites/production/files/2020-03/documents/list_g_disinfectant_list_003.pdf
12. Food establishment recovery cleaning and disinfecting procedure ECOLAB 03-2020

13. ServSafe Food Handler - 7a Edición
14. U.S. Food and Drug Administration – Food Safety and the Coronavirus Disease (COVID-19) <http://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/food-safety-and-coronavirus-disease-2019-covid-19>
15. Centro para el Control y Prevención de Enfermedades de Estados Unidos (CDC) <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/cleaning-disinfection.html>

3.3 Definiciones y terminología

- a. Los 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. Es importante tener en cuenta que existen otros cuatro coronavirus humanos endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43. Estos coronavirus son diferentes al nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2 que produce la enfermedad llamada COVID-19.
- b. COVID-19: es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2. 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/OMS, 2020).

Dependiendo de la especificidad del lineamiento, se pueden tomar las definiciones operativas contenidas en el Lineamiento General de Vigilancia

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_nacionales_vigilancia_infeccion_coronavirus_v11_02042020.pdf

Este elemento es optativo, contiene las definiciones que se juzgan necesarias para la debida comprensión de todos o algunos de los términos utilizados en el lineamiento. Ver anexo C de la norma INTE GO 2019. (INTE GO:2019, 2019, pág. 9)

4 ABREVIATURAS

Ministerio de Salud (MS)
Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)
Cámara costarricense de restaurantes y afines (CACORE)

5 CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS

5.1 Lineamientos Generales

Estas medidas se recomiendan para toda aquella actividad que favorezca el surgimiento de una cadena de transmisión en los servicios de alimentación.

5.2 Administradores de los servicios de alimentación

- a) Los servicios de alimentación o administradores de plazas de comidas deberán asignar un responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones
- b) 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. Ver anexos.
- c) Equipar los servicios sanitarios con dispensadores con papel higiénico, jabón antibacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 70° y toallas de papel para el secado de manos, basurero con tapa (vaivén o accionada por pedal). Mantener la limpieza, desinfección y saneamiento constante con registro de bitácora visible.
- d) Se recomienda que el puesto de lavado de manos sea accionado en forma automática (pedal, sensor).
- e) Colocar dispensadores con alcohol en gel en área de acceso al servicio de alimentación y en el área de cajas para uso del personal y de los clientes al ingresar y salir. Los dispensadores deben estar identificados y con un rótulo para recordar a los clientes que se apliquen alcohol gel en las manos al ingresar y salir del restaurante.
- f) Revisar frecuentemente que los dispensadores mantengan en buen estado de funcionamiento y abastecidos. Se recomienda usar dispensadores que no requieran contacto (automáticos).
- g) Limitar el uso a un 50 % de la capacidad del servicio de alimentación como máximo, así como de las áreas comunes como azoteas, ranchos, salas de eventos, patios y comedores. Las empresas podrán implementar otras indicaciones más estrictas, siempre y cuando se cumpla con lo indicado por el Ministerio de Salud.
- h) Toda información que se trasmite tanto a colaboradores como a clientes debe ser la proveniente del Ministerio de Salud.
- i) Si es posible, la empresa debe cancelar las reuniones de personal hasta nuevo aviso y ajustarse a la medida del 50% de la capacidad del salón donde se vayan a efectuar.
- j) Si la empresa cuenta con ascensor, restringir el número de personas a la hora de utilizarlo. Esto según el tamaño del ascensor y considerando una distancia de 1.8 metros entre las personas.
- k) Se deben de intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia como: manijas, muebles de recepción, botoneras de ascensor, pomos de puertas, mesas, brazos y respaldares de sillas y demás mobiliario del servicio de alimentación, caja registradora, entre otros.
- l) Al personal se le debe garantizar que cuente con los insumos de protección como: agua potable, jabón desinfectante, alcohol en gel, desinfectantes, toallas desechables, etc.

- m) Las personas que por su tipo de función pueden desempeñar su trabajo desde el hogar se pueden 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.
- n) Suspender las actividades sociales, recreativas y deportivas.
- o) Las visitas que no sean esenciales para la continuidad de la operación se suspenden. Cuando sea posible, coordinar el trabajo mediante llamadas telefónicas. Además, estas visitas deben acatar las disposiciones de la organización, en cuanto a las medidas de higiene establecidas en la empresa.
- p) Recomendable utilizar los sistemas de cámaras o conexiones remotas del establecimiento para monitorear las actividades, en lugar de hacer visitas presenciales.
- q) Reforzar y verificar el cumplimiento de los requisitos del Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público (No. 37308-S).
- r) Si la empresa no cuenta con un consultorio médico se deberá comunicar a sus colaboradores, que, si presentan los síntomas (fiebre, tos, dificultad respiratoria, congestión nasal) deben llamar al 1322 para recibir orientación. Si la persona recibe la orientación y resulta caso sospecho, el colaborador afectado deberá llamar al EBAIS que le corresponde de su área de atracción y en función del riesgo se envía a reposo por 24 horas. Además, debe comunicar su situación a la jefatura superior Inmediata.

5.3 Empleados y colaboradores de los servicios de Alimentación

- a) Al ingresar y abandonar el lugar de trabajo, se debe cumplir con el protocolo de saludo y lavado o desinfección de manos con alcohol gel.
- b) Todos los trabajadores/colaboradores deben seguir los protocolos de tos y estornudo, lavado de manos y otras formas de saludar saludo que se incluyen en el anexo de este documento.
- c) Las personas encargadas de la limpieza deberán protegerse con guantes mientras realizan las labores de limpieza e higiene del servicio de alimentación. Tras efectuar la limpieza se deberán de desechar correctamente los residuos y realizar el lavado de manos establecido en el protocolo indicado en el anexo.
- d) Ninguna persona, especialmente si es manipulador de alimentos, con síntomas respiratorios leves puede ingresar a un servicio de alimentación al público, si presenta tos, fiebre y síntomas respiratorios. A la persona que presente los síntomas anteriores; se le debe indicar que llame a la línea 1322, que se ha habilitado para atender consultas sobre COVID-19.
- e) Entre cada colaborador se debe procurar mantener una distancia mínima de 1.8 metros para disminuir el riesgo de infectarse.
- f) La frecuencia de lavado de manos será: antes de tocarse la cara, antes de preparar y comer alimentos, después de ir al baño, después de toser y estornudar, luego de visitar zonas públicas, después de tocar llaves, dinero o artículos personales, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, después de interactuar con un cliente, después de tocar objetos que han sido manipulados por los clientes (utensilios, copas, vasos, menús) o de realizar cualquier actividad en que se pueda haber contaminado las manos.
- g) Los colaboradores deben mantener limpios sus artículos personales tales como: celulares, tabletas, lapiceros, billeteras y agendas entre otros. Debe dejarlos guardados bajo llave en un

- locker.
- h) Se debe evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que el virus puede subsistir en superficies desde pocas horas hasta varios días.
 - i) La atención a los proveedores y clientes deberá realizarse cumpliendo los lineamientos establecidos. En la medida de lo posible, se recomienda el uso de teléfono o cualquier medio electrónico que evite el contacto físico.
 - j) Indicaciones para cuando se cuente con consultorio médico de empresa
 - k) El persona del consultorio médico deberá estar atento a las actualizaciones de los lineamientos sobre la atención de casos y contactos, que se indican en el sitio web del Ministerio de Salud, en el caso de casos de COVID-19: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>.
 - l) Una vez valorado por el médico, la persona debe seguir las indicaciones que le brinde el médico tratante, y si es del caso permanecer en casa hasta que se recupere.
 - m) El Medico de la empresa será el responsable de informar al jefe inmediato si el colaborador presenta síntomas de riesgo.
 - n) El médico debe notificar al Área Rectora del Ministerio de Salud de su área de atracción.
 - o) Personal de riesgo como: embarazadas, en lactancia, mayores de 60 años, con una enfermedad crónica asma, diabetes, hipertensión o enfermedades del sistema inmune, que esté en tratamiento de cáncer, debe tener un expediente actualizado y disponer de su tratamiento en el consultorio médico o la oficina de recursos humanos.
 - p) A los mayores de 60 años, que presenten una condición como la descrita en el punto anterior, la empresa valorará enviarlos 14 días de cuarentena.
 - q) La limpieza del consultorio será igual como se indica en el apartado de mantenimiento y limpieza en áreas comunes.
 - r) Todos los casos confirmados deben manejarse tal como se indica en los lineamientos del Ministerio de Salud.
 - s) El personal médico de la empresa (sí existe el recurso humano) y la oficina de Recursos Humanos seguirán las indicaciones del Ministerio de Salud ante la posibilidad de que se presente un caso confirmado o un contacto sospechoso.
 - t) La empresa brindará la colaboración que esté a su alcance para facilitar el trabajo y la investigación que realiza el Ministerio de Salud.
 - u) El consultorio médico debe llevar registros de pacientes que consultan por síntomas relacionados con 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.

5.4 Servicio de transporte a domicilio

- a) Es responsabilidad de las empresas operadoras del transporte a domicilio o de las plataformas de tecnológicas que facilitan la conexión entre usuarios, establecimientos y repartidores o mensajeros comunicar estas medidas y recomendaciones a los repartidores registrados en cada empresa.
- b) Los operadores (repartidores o agregadores) deben usar ropa o uniforme limpio todos los días.

- c) Los operadores deben lavarse las manos o usar alcohol gel al ingresar y salir del establecimiento.
- d) 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.
- e) Antes que introducir los alimentos al bulto o cajón el operador debe desinfectarlo con toalla desechable y solución desinfectante.
- f) El operador del vehículo debe disponer de artículos de limpieza como alcohol gel, solución desinfectante y toallas desechables
- g) Revisar el buen funcionamiento y el mantenimiento del aire acondicionado del vehículo, cuando aplique.
- h) Si el operador porta lapicero, el mismo debe ser desinfectado en cada salida del establecimiento con toalla desechable y solución desinfectante. Se recomienda que porten su propio lapicero limpio y desinfectado.
- i) El celular del operador debe ser desinfectado con toalla desechable y solución desinfectante, luego de cada entrega.
- j) El operador no debe ingresar a los servicios sanitarios con el bolso o cajón.
- k) El operador no puede andar con compañía durante las entregas.
- l) 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.
- m) Sólo se permite la permanencia de un operador retirando pedidos se les indicará en cada establecimiento donde deben retirarlo y procurar mantener una distancia mínima de 2 metros.
- n) El operador no debe colocar el pedido de alimentos en el piso o suelo antes ni en la entrega.
- o) El personal del servicio de alimentación debe colocar el pedido en el mostrador, mesa, bulto o cajón.
- p) El personal del servicio de alimentación debe desinfectar el mostrador o la mesa dedicada a la entrega.
- q) El operador debe prevenir la contaminación de los alimentos que va a entregar con los productos desinfectantes.
- r) El servicio de alimentación al público de asegurar que el pedido esté debidamente sellado para evitar la manipulación o contaminación de los alimentos.
- s) Se recomienda entregar bebidas empacadas que no se puedan abrir durante la entrega.
- t) Los establecimientos de servicios de alimentación al público deben contar con marcación en el piso con el distanciamiento social 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 a los agregadores (ideal contar con mesas para poder colocar los bolsos si fuera necesario para operador).
- u) Utilizar rotulación de fácil compresión para indicar la zona de entrega y procesos de entrega.
- v) Los establecimientos de servicios de alimentación al público deben disponer de dispensadores de alcohol gel a los operadores en caso de que ellos no lo tengan a mano, el cual debe estar debidamente identificado.

ENTREGA DE PEDIDOS AL CONSUMIDOR MEDIANTE SERVICIO A DOMICILIO

- a) Previo a la entrega del pedido, el operador debe consultar al consumidor adonde quiere que le deje el pedido (superficie), procurando mantener una distancia social de 1.8 metros.
- b) Se recomienda hacer la entrega en una superficie, para prevenir el contacto directo. Nunca colocar el pedido sobre el piso.
- c) Si el consumidor indica al operador que debe colocar el pedido en una superficie, el operador debe colocar el pedido en la superficie indicada. El operador se retira 1.8 metros para que el cliente pueda tomar el pedido de alimentos.

ENTREGA DE PEDIDOS AL CONSUMIDOR EN EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

- a) El personal del servicio de alimentación debe procurar una distancia mínima de 1.8 metros del consumidor al entregar el pedido en una superficie limpia (mesa o mostrador) o en una ventana.

ENTREGA DE PEDIDOS AL CONSUMIDOR EN EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

- a) El personal del servicio de alimentación debe procurar una distancia mínima de 1.8 metros del consumidor al entregar el pedido en una superficie limpia (mesa o mostrador), en una ventana o vehículo.

5.5 Medidas para mantener el distanciamiento social en el Servicio de Alimentación al Público

MEDIDAS PARA MANTENER LA DISTANCIA ENTRE CLIENTES Y EMPLEADOS:

- a) Colocar marcas en el piso (puede usarse cinta adhesiva de color) para indicarle a los clientes como deben ubicarse cuando hacen fila en zona de cajas, baños, ingreso de local, área de espera para ser ubicado en la mesa (zona interna y externa del local).
- b) Colocar rótulos en el local para recordar a los clientes y empleados mantener el distanciamiento social de 1,8 metros (zona de ingreso al local, baños, zona de descanso de colaboradores).
- c) Mover la terminal de pago electrónico lejos de la caja registradora para mantener la distancia entre el cliente y el cajero.
- d) Minimizar el manejo de dinero en efectivo y las tarjetas de crédito por parte del personal del servicio de alimentación
- e) Si el colaborador tiene que manejar dinero (billetes-monedas):
 - No debe tocarse la cara después de manipular el dinero.
 - Solicitar al cliente colocar el dinero sobre el mostrador u otra superficie (analizar uso de bandejas plásticas para manejo del dinero), no recibirlo directamente en las manos.
 - Desinfectar el mostrador o superficie usada para el manejo del dinero.
- a) Se recomienda instalar una barrera (plástico transparente) entre los empleados y clientes,

- por ejemplo, en la zona de cajas.
- b) Se recomienda usar aplicaciones con menú digital, menús de papel de un solo uso o menús elaborados de material que pueda ser desinfectado después de cada uso.
 - c) Para el personal, que por sus funciones está en contacto cercano con el cliente (como salones, cajeros, edecanes, personal seguridad) se recomienda usar protector facial cuando no pueda mantener el distanciamiento social.
 - d) Los protectores faciales deben tener ajuste fijo y estable, de forma que no requiera manipulación constante.
 - e) En el caso de usar mascarilla se recomienda:
 - Las mascarillas deben colocarse de manera que haya un ajuste a la nariz y boca, de manera que no permita la transmisión de fluidos
 - El personal se debe lavar las manos antes y después de ponerse o quitarse la mascarilla.
 - No se deben usar mascarillas quirúrgicas hospitalarias (tipo N95), estas se deben reservar para el personal de salud.
 - La mascarilla no debe ser colocada sobre la cabeza o removida a otra posición.
 - a) Los protectores faciales deben ser almacenarse o transportadas en bolsas selladas para evitar que se contaminen.
 - b) En los tiempos de alimentación, descanso o visitas al sanitario, la mascarilla debe retirarse con las manos limpias y ser almacenada en una bolsa sellada y limpia para luego volver a colocarla (con el debido protocolo de lavado de manos antes y después).
 - c) Implementar un sistema de rotación de personal, para permitir que el cajero pueda lavarse las manos frecuentemente.

MEDIDAS PARA MANTENER EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL ENTRE LOS COLABORADORES:

ZONA DE PROCESO

- a) Se recomienda mantener al menos 1,8 metros de distancia entre los colaboradores en las zonas de trabajo. Cuando no sea posible cumplir esto, se deben definir otras medidas para proteger a los empleados, por ejemplo:
 - Ubicar a los colaboradores en las líneas de proceso de forma tal que no se coloquen uno frente al otro.
 - Uso de equipo de protección personal (por ejemplo, mascarillas).
 - Separar las estaciones de trabajo.
 - Limitar la cantidad de personal en la zona de proceso por turnos.
 - Evitar que conversen a no ser que sea indispensable.
 - Organizar al personal en grupos de trabajo para reducir la interacción entre los grupos.
 - Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de las superficies.

ZONA DE COMEDOR, LOCKERS:

- a) Cuando sea posible, ajustar la zona de descanso, comedor de los colaboradores para mantener el distanciamiento social (por ejemplo, separar las mesas, reducir el número de sillas por mesa, asignar turnos a grupos reducidos).
- b) Prevenir aglomeraciones de trabajadores en la zona de casilleros (principalmente en las horas de entrada o salida).
- c) Limpieza y desinfección frecuente de las zonas de comedor de empleados, zona de descanso y otras zonas comunes. Colocar los rótulos del Ministerio de Salud en estas zonas.

DISTRIBUCIÓN DE LAS MESAS DE CLIENTES

- a) Se deben distribuir las mesas de forma tal que del respaldo de una silla al respaldo de otra silla exista un distanciamiento preferible al menos 1,8 metros.
- b) Se recomienda mantener una distancia preferible de un 0.80 metros entre los clientes sentados uno frente al otro.

BARRAS PARA CONSUMIR ALIMENTOS

- a) Si inmediatamente detrás de la barra hay una zona donde se manipulan alimentos, se recomienda instalar una barrera (plástico transparente).
- b) Se debe mantener una distancia de asientos de 1,8 metros entre los clientes.

SERVICIO DE BUFFET Y BARRA DE ENSALADAS

- a) Se recomienda suspender el servicio de buffet y barra de ensaladas.
- b) Si esto no es posible, se debe cumplir los siguientes requisitos:
 - Los clientes no deben manipular los alimentos. Deben ser servidos por personal del servicio de alimentación.
 - Los alimentos deben estar protegidos (protectores anti estornudos).
 - Se debe mantener el distanciamiento social en la fila de 1,8 metros.
 - Limpiar y desinfectar las superficies y utensilios frecuentemente.

MÁQUINAS DE AUTOSERVICIO DE BEBIDAS (CAFÉ, GASEOSAS, OTRAS)

- a) Todos los utensilios (vasos, tapas, pajillas, removedor, cubiertos desechables) y alimentos en empaque individual de un solo uso (azúcar, crema, etc) deben ser entregados al cliente por personal del servicio de alimentación.
- b) Se debe mantener el distanciamiento social de 1,8 metros en la zona de autoservicio. Deben colocarse marcas en el piso.
- c) Limpiar y desinfectar las superficies y equipos frecuentemente.

ZONA DE JUEGOS PARA NIÑOS

- a) Las zonas de juegos para niños como play ground donde exista un bajo control del distanciamiento social (interacción de los niños) se recomienda mantenerse cerradas.
- b) Los juegos para niños como máquinas de videos juegos o similar, que pueden tener un

distanciamiento social controlado porque solo permite un usuario a la vez deben contar con una limpieza y desinfección frecuente.

ACTIVIDADES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN ZONA DE CLIENTES

- a) Limpieza y desinfección de la mesa y sillas después de ser usados por los clientes, ideal usar toallas de papel desechables.
- b) Limpieza y desinfección de otros artículos que utilice al cliente como monedas fantasías, fichas, tarjetas plásticas de forma frecuente. El establecimiento debe informar al cliente que es recomendable mantener la higiene personal.
- c) Limpieza y desinfección de platos, vasos, copas, cubiertos, manteles-servilletas de tela, se deben seguir los procedimientos establecidos en cada empresa, se puede usar máquinas lavaplatos o lavado manual (lavado, enjuague, desinfección, secado).
- d) Se deben lavar y desinfectar utensilios que no fueron usados, pero pudieron haber estado en contacto con clientes.
- e) La desinfección de los contenedores de condimentos, salsas y aderezos que se mantienen en las mesas: después de cada uso.
- f) Desechar alimentos en empaque individual de un solo uso (azúcar, crema, sal, pimienta jaleas, edulcorantes, salsas, etc) que no fueron utilizados por el cliente. Se recomienda entregar estos productos contra solicitud del cliente.

SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO

- a) Se debe dar revisión y mantenimiento adecuado (aumentar la frecuencia de limpieza de los filtros) con registro.

RECEPCIÓN DE PROVEEDORES

- a) El proveedor debe lavarse de manos o desinfectarse con alcohol gel al ingresar al establecimiento, como se establece en lineamiento del Ministerio de Salud. Incluyendo el uso de servicios sanitarios.
- b) El establecimiento coordinar los horarios de entrega e indicar mediante rotulación el proceso de recepción de productos.
- c) El establecimiento debe disponer de dispensadores de alcohol gel, el cual debe estar debidamente rotulado para su identificación.
- d) Al ingresar al establecimiento el proveedor debe asegurarse que la ropa esté limpia.
- e) Portar el mínimo de artículos personales (lapiceros, calculadoras, tablas, etc) que puedan facilitar la infección por contacto.
- f) No colocar el celular u otro dispositivo de comunicación en superficies, especialmente mesas de trabajo o de contacto directo con alimentos. Preferible no usarlos en el momento del servicio de entrega.
- g) Se debe mantener un distanciamiento social procurando cumplir con la distancia de 1.8 metros, siga el protocolo de saludo del Ministerio de Salud.
- h) Permanezca solo el tiempo necesario para su gestión en el establecimiento.
- i) Las entregas de los productos deben realizarse en el área asignada.

- j) Los proveedores deben limpiar y desinfectar con frecuencia todos los contenedores utilizados para el transporte.
- k) El personal del establecimiento debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos con frecuencia. Debe utilizar productos autorizados por el Ministerio de Salud.
- l) Los proveedores no tienen autorización ni acceso a las áreas de manipulación de alimentos ajeno a su servicio.
- m) 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.
- n) Los proveedores no pueden consumir alimentos, beber ni fumar en el establecimiento durante su servicio.

5.6 Limpieza de reapertura de establecimientos no afectados por casos de COVID-19.

- a) Se recomienda hacer una inspección general del establecimiento (trampas de grasa, drenajes, equipo de refrigeración, pilas, freidoras, horno, exhibidores, campana extractora y otros.)
- b) Descartar los alimentos vencidos, en mal estado y los alimentos con control de temperatura para su seguridad (refrigerados 0° a 5° C, congelados - 12° a - 18° C) que no se puede garantizar que estuvieron en las condiciones de almacenamiento requeridas.
- c) Verifique el buen funcionamiento de equipos e instalaciones eléctricas.
- d) Debe verificarse que todos los utensilios de limpieza a utilizar en el proceso se encuentran en buenas condiciones de uso, de no ser así debe sustituirse. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal de limpieza.
- e) No tocarse la cara durante el proceso de limpieza y desinfección.
- f) Usar guantes para las labores de limpieza. Lavarse las manos inmediatamente después de quitarse los guantes.
- g) Realice una fumigación antes de la apertura con una empresa que cuente con permiso de funcionamiento y regente.
- h) Realizar la limpieza y desinfección de las instalaciones, utensilios y equipos de acuerdo con el procedimiento del establecimiento.
- i) La recolección y disposición de desechos debe realizarse conforme con el plan de manejo de desechos sólidos y líquidos del establecimiento.

5.7 Limpieza y desinfección de servicio de alimentación al público en caso de detectar personal confirmado COVID-19

- a) El procedimiento de limpieza y desinfección por COVID-19, se debe ejecutar si se confirma un colaborador positivo en el Servicio de Alimentación al Público.
- b) Se debe cerrar de inmediato el establecimiento si se detecta personal positivo COVID-19 y realizar la limpieza y desinfección (sin personal laborando).
- c) Se recomienda ventilar el área (abrir puertas, ventanas para aumentar la circulación de aire) antes de iniciar la limpieza y desinfección.
- d) El establecimiento debe contar personal de limpieza idóneo o contratar una empresa calificada para ejecutar este protocolo.

- e) Se debe de incluir dentro de la limpieza y desinfección cualquier otra superficie, artículo, equipo que se encuentre dentro del local. Incluyendo artículos que sean para desechar.
- f) La limpieza y desinfección debe incluir toda la superficie del mueble, equipo, utensilio (por ejemplo, patas de mesas, sillas, parte inferior de mesas, etc).
- g) Revisar las especificaciones de los equipos y superficies del local para definir los productos a usar y el método de limpieza y desinfección.
- h) Se debe contar con un método para medir la concentración de la solución desinfectante (cintas, titulación u otro).
- i) No deberán utilizarse métodos secos, como escobas u otros, pues se aumenta la dispersión del polvo y partículas portadoras de gérmenes.

REQUISITOS DEL PERSONAL QUE REALIZA LA LIMPIEZA

- a) Debe verificarse que todo el equipo a utilizar por el personal se encuentra en buenas condiciones de uso, de no ser así debe sustituirse. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal de limpieza.
- b) No se debe utilizar joyería como pulseras, anillos, aretes, collares y otros.
- c) No se debe fumar o consumir alimentos ni bebidas mientras se realiza las operaciones de limpieza y desinfección.

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA LA LIMPIEZA

- a) Botas de hule con suela antideslizante.
- b) Utilizar malla o protección para el cabello que evite utilizar el pelo suelto y expuesto.
- c) Guantes de nitrilo largos.
- d) Delantal impermeable.
- e) Lentes de seguridad.
- f) Recomendable respirador con cartuchos con prefiltro para partículas químicas (no usar mascarillas desechables).
- g) Usar el equipo de protección personal como se indica en la hoja de seguridad de cada producto.

EQUIPO PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Superficie que se va a limpiar y desinfectar	Equipo recomendado
Pisos	Máquinas lavadoras y extractoras Máquinas de lavado con inyección automática de solución Mopa, baldes, exprimidores
Paredes	Escaleras, extensiones, paños
Marcos de ventanas, vidrios y cielo rasos	Escaleras, extensiones, paños
Muebles, equipos	Paños exclusivos por área. Deben ser descartables. Máquina lavaplatos.

	Usar equipo exclusivo para las superficies de contacto con alimentos.
Servicios sanitarios	Equipo exclusivo para limpieza de baños (esponjas, cepillos, etc). Debe estar identificado (código de color, rotulación). Toallas de papel desechable. No usar paños.
General	Recipiente para transporte de residuos con bolsa recomendadas para los desechos.

Nota: todos los equipos y materiales utilizados en la limpieza y desinfección deben ser lavados y desinfectados al terminar el proceso.

PRODUCTOS QUÍMICOS PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

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.

Cuadro No.1: Productos químicos autorizados para lavado de superficies

Producto de limpieza	Indicaciones de uso	Modo de uso	Aprobación de uso
Jabón o detergente	Lavado de superficies previo a la desinfección Seguir las instrucciones de uso del fabricante.	Fricción sobre la superficie a ser lavada Enjuagar	Ministerio de Salud Procedimiento MEP

Cuadro No.2: Productos químicos autorizados para la desinfección de superficies

Producto de desinfección	Indicaciones de uso	Modo de uso	Aprobación de uso
Alcohol etílico (etanol) al 70%	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 70%	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada	Ministerio de Salud Procedimiento MEP
Hipoclorito de Sodio al 0.5%	Desinfección de superficies no metálicas Concentración: 0.5% Equivalente 5000 ppm	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada	Ministerio de Salud Procedimiento MEP
Amonio cuaternario (quinta generación)	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 450 ppm	Aplique la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, mojando completamente todas las superficies. La	Lista N: Productos antimicrobianos registrados por la EPA eficaces contra SARS-CoV-2

		solución debe estar en contacto con las superficies por al menos 10 minutos y deje secar al aire.	
Ácido Peracético	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 0.20%-0.35%	Aplique la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, todas las superficies deben estar en contacto con la solución por un periodo no menor a 1 minuto, escurra y deje secar al aire.	Lista N: Productos antimicrobianos registrados por la EPA eficaces contra SARS-CoV-2

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Si la superficie se encuentra sucia, se debe lavar con agua y jabón detergente, enjuagar y escurrir, antes de desinfectar.
- Desinfecte la superficie usando los productos químicos autorizados, a la concentración requerida (refiérase al Cuadro No.2). Toda la superficie debe tener contacto con la solución desinfectante.
- Siga las instrucciones del fabricante de los productos químicos (concentración de uso, método de aplicación, tiempo de contacto).
- Superficies porosas (alfombras de piso, cortinas), remueva la suciedad presente y limpie con el producto químico apropiado para estas superficies. Si es posible, use agua a la mayor temperatura posible. O use productos químicos que se puedan aplicar a la superficie.
- Textiles: no sacudir (esta acción puede hacer que se disperse el virus en el aire). Lavar según las especificaciones del fabricante. Si es posible, use agua a la mayor temperatura posible.

LIMPIEZA DE UTENSILIOS Y EQUIPOS

- Los utensilios y equipos para alimentos se deben lavar y desinfectar en la pila de lavado de utensilios.
- Usar equipo de limpieza exclusivo para las superficies de contacto con alimentos.
- Las superficies de contacto con alimentos se deben enjuagar y volver a desinfectar (solución desinfectante a la concentración de uso para superficie de contacto con alimentos) después de realizar el procedimiento de limpieza y desinfección por COVID-19.
- El equipo eléctrico se debe desconectar. Se recomienda desinfectar con Etanol 70% o con mezcla desinfectante de etanol y amonio cuaternario. No rociar, sino aplicar con toalla humedecida con desinfectante.
- Las paredes deben ser limpiadas y desinfectadas de arriba hacia abajo.

Cuadro No.3: Lista de superficies y equipos que se deben limpiar y desinfectar

Área	Lista de superficies	Consideraciones
Edificio	*Pisos *Ventanas *Portones *Paredes *Cielo raso *Puertas *Mamparas *Perillas *Barandas	Las paredes deben ser limpiadas y desinfectadas de arriba hacia abajo.
Zona clientes	*Mesas *Muebles *Servilletas de tela *Sillas *Canastas/coches *Menús *Azafates *Alfombras *Cortinas *Manteles de tela	
Servicios sanitarios	*Inodoro *Basurero *Espejo *Grifería *Puesto de lavado de manos *Dispensadores de jabón y alcohol gel *Extractores *Cambiador bebés	Usar equipo exclusivo para limpieza de baños. Usar toallas de papel desechable. No usar paños.
Equipos eléctricos	*Ventiladores *Timbres *Apagadores *Computadoras *Extractores de aire *Lámparas *Teléfonos *Equipo Aire Acondicionado *Máquinas de café *Máquinas refrescos *Máquina hielo *Mouse *Micrófonos	Desconectar. No rociar, usar toalla humedecida con desinfectante.
Zona de proceso	*Mesas *Utensilios *Equipos *Vajillas	Utensilios y equipos pequeños se deben lavar y desinfectar en la pila de lavado de utensilios Usar equipo exclusivo para las superficies de contacto con alimentos.
Bodega de productos secos	*Estantes	
Cámaras de refrigeración y congelación	*Puertas *Superficies interiores *Manijas *Superficies exteriores *Estantes	
Mantenedores calientes y fríos	*Equipo en general (bandejas, mueble)	
Puesto de lavado de manos	*Pilas *Dispensadores de productos *Dispensador papel Toalla *Estantes químicos	

Pilas de lavado de utensilios	*Pilas de *Estantes	*Dispensadores de productos químicos	*Grifería	
Pilas de lavado de equipo de limpieza	*Pilas de *Estantes	*Dispensadores de productos químicos	*Grifería	
Zona colaboradores	*Lockers *Artículos personales almacenados en el local	*Comedor		
Zona Oficinas	*Escritorio *Silla	*Estantes		
Equipos de transporte para servicio catering y servicio a domicilio	*Contenedores *Equipo de Catering *Bolsos *Vehículo donde se transportan alimentos			
Cuarto de Limpieza	*Estantes *Racks			
Basureros	*Basureros interiores *Basureros exteriores *Cuarto de basura			
Zona de recibo de alimentos	*Mesas, estantes, canastas			
Zona exterior de uso común	*Bancas *Mesas	*Alfombras		

Las zonas que frecuentemente son tocadas por los colaboradores son críticas de limpiar y desinfectar (baños, comedor colaboradores, zona de oficina).

RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS

- Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por COVID-19, deben ser clasificados y desechados según los lineamientos del Ministerio de Salud, Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos.
- Se debe cerrar la bolsa de desechos cuando llegue al 80% de su capacidad, para evitar el desborde.
- Se debe desechar en bolsas rojas, de acuerdo con el Reglamento General para la Clasificación y Manejo de Residuos Peligrosos.
- Se recomienda rociar la parte exterior de las bolsas que se van a desechar, con solución de cloro (5000 ppm).

6 OBSERVANCIA

Instancia que ejerce control -regulación sobre este lineamiento	Medios de Verificación / Evidencia
Área Rectora de Salud	Ordenes Sanitarias
Área Rectora de Salud	Inspecciones

Anexos

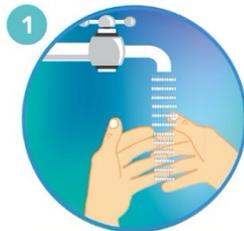
Anexo 1. Protocolo de lavado de manos, estornudo y tos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y población en riesgo.

PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS

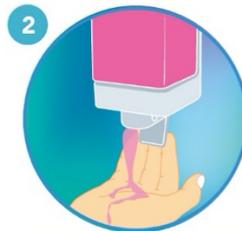
¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



1 Humedezca las manos con agua y cierre el tubo



2 Aplique suficiente jabón



3 Frote sus manos palma con palma



4 Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa



5 Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados



6 Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos



7 Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa



8 Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa



9 Enjuague abundantemente con agua



10 Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable



11 Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio
de **Salud**

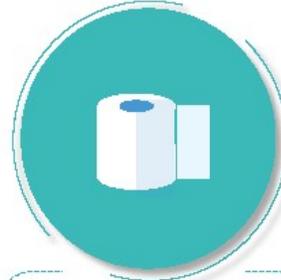
¿Cuándo hay que lavarse las manos?



Antes de tocarse la cara



Antes de preparar y comer los alimentos



Después de ir al baño



Antes y después de cambiar pañales



Después de toser o estornudar



Después de visitar o atender una persona enferma



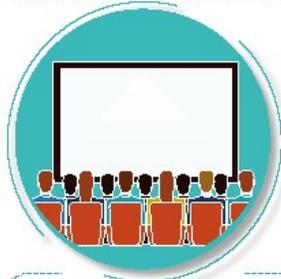
Después de tirar la basura



Después de utilizar el transporte público



Después de estar con mascotas



Luego de estar en zonas públicas



Después de tocar dinero o llaves



Después de tocar pasamanos o manijas de puertas

PROTOCOLO DE ESTORNUDO Y TOS

 **Forma correcta de toser y estornudar**

Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



CUBRA SU BOCA Y NARIZ
CON LA PARTE SUPERIOR DEL
BRAZO, HACIENDO UN SELLO
PARA EVITAR SALIDA
DE GOTITAS DE SALIVA



O CÚBRASE
CON UN PAÑUELO
DESECHABLE



DEPOSITE EL PAÑUELO
EN EL BASURERO,
NO LO LANCE
AL MEDIO AMBIENTE



NUNCA SE TOQUE LA CARA
SI NO SE HA LAVADO
LAS MANOS
CON AGUA Y JABÓN

¡DETENGA EL CONTAGIO!

OTRAS FORMAS DE SALUDAR

Hay otras formas de saludar no lo hagas de mano, beso o abrazo



CON EL PIE



JUNTANDO LAS MANOS



AGITANDO LAS MANOS



CON EL PUÑO DE LEJOS



CON ELCODO



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica

NO TOCARSE LA CARA



NO
se toque la cara
si no se ha
lavado las manos

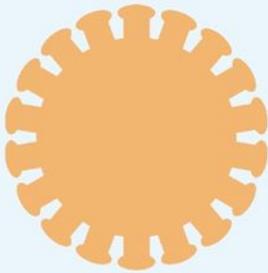
Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



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.