 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	Fecha: xx-06-2020
		Página 1 de 32	

Se complementa este documento con los protocolos de bioseguridad por el Covid-19 y se implementa este solo en la prevención del contagio por el que se atraviesa actualmente.


Marco General y Aplicación – Eventos

Se definen como estándares de alimentos y bebidas los que reflejan lo que el cliente espera y su expectativa en cuanto a

- | | |
|--|--|
| a) Disponibilidad del servicio | f) Efectividad en los montajes |
| b) Acceso y señalización | g) Requerimientos mínimos de carta |
| c) Decoración | h) Técnicas de servicio |
| d) Conectividad | i) Tiempos de respuesta en la secuencia del servicio |
| e) Presentación y actitud del personal | j) Aseo en general |
| | k) Seguridad & Inocuidad Alimentaria |

Cada uno de ellos se ha revisado adaptándolos a los procesos en pro de minimizar el riesgo de contagio. En este documento se incluye lo nuevo que se ha incluido en el manual y lo que se ha modificado con respecto al manual original.

En estos estándares no se especifican en detalle las actividades para todas las concentraciones masivas ni los eventos de cualquier naturaleza, pues se considera necesario que, en el momento de organizar el evento, se diferencien los diversos tipos de eventos y se suplan todos los requerimientos de bioseguridad, dependiendo de los requerimientos del mismo. Los eventos deben planificarse en esta situación específica también según su tipo y no solo según un número total de personas.

	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

EVENTOS

OBJETIVO


Servicio rápido, eficiente, atento y amable, cumpliendo las expectativas del cliente en cuanto a montaje y ambiente del salón, así como a los procedimientos confiables de bioseguridad e higiene para prevenir, controlar y disminuir el riesgo de contagio con virus causantes de Infecciones Respiratorias Agudas (IRA); igualmente las expectativas en cuanto a aseo, presentación personal, distanciamiento social, elementos de protección personal, menaje, equipamiento, decoración, calidad del producto, seguridad & inocuidad alimentaria, conectividad y tiempo de respuesta.

a. Disponibilidad del servicio

El servicio de eventos debe ser continuo durante los 365 días del año.

Para que la disponibilidad del servicio se cumpla y se brinde satisfactoriamente, desde la comunicación, coordinación previa y durante la fase de negociación con el organizador del evento, se remiten a los organizadores los protocolos y requerimientos en medidas de Bioseguridad, como el registro diario del monitoreo de salud de los asistentes, las pausas activas para el uso de gel antibacterial, la responsabilidad de informar acerca de cualquier cambio en sus condiciones de salud, el velar por el cumplimiento del distanciamiento social, la aceptación de la toma de temperatura y el mantener los EPP durante el evento, entre otros.

La aceptación de los anterior por parte del cliente es fundamental para lograr el desarrollo del evento de manera segura y con la aplicación de todas las medidas de bioseguridad necesarias para las partes interesadas.

 Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

b. Acceso y señalización

a. Acceso


Clientes

- Se realiza control de desinfección en las entradas de las instalaciones a clientes, visitantes y proveedores por parte del personal de Gestión de riesgos y protección o quien asigne el hotel.
- Se podrá hacer una estación de desinfección, dotada con instructivo, gel sanitizante, whisper (amonio cuaternario), tapete de desinfección, señalización y registro de temperatura.
- Debe existir personal logístico en cada acceso a la fila para ayudar a organizar la toma de temperatura al visitante y la distancia de ingreso.
- **Al momento del ingreso al hotel** se realiza higiene de manos, desinfección de calzado, aspersión con amonio cuaternario a morrales o maletas que traigan los asistentes y toma de temperatura.
- Días antes, el organizador del evento, por parte del cliente, remitirá el listado de asistentes con la siguiente información:
 - Nombre
 - Identificación
 - No. de celular, opcional, ya que el contacto directo es el organizador del evento.

Con esta información, se generará un control de acceso antes de ingresar al hotel, en donde, un encargado del hotel, que usualmente es GRP, tomará la temperatura a cada asistente. En caso de que la temperatura de algún asistente esté por encima de la reglamentaria, no se dejará ingresar, se notificará a su jefe inmediato y se seguirá el procedimiento establecido en el Protocolo de Bioseguridad (IRA) para estos casos.

No olvidar organizar el control de acceso en las diferentes entradas, por ejemplo, parqueadero y puerta principal del hotel.

- Los asistentes al evento, tanto para ingresar al hotel, como para ingresar al salón, deben ubicarse en los puntos señalados en el piso para cumplir con el distanciamiento correspondiente.
- En todo momento el acceso a los salones permanecerá con el corta flujos colocado y ningún cliente podrá ingresar a esa área sin la debida autorización por parte del asignado al control de ingreso de esa zona.
- Si está estipulado dentro de las normas de prevención, se hará uso de tapete desinfectante a la entrada de los salones con el objeto de que todos los clientes ingresen con los zapatos desinfectados.

 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32


- Toda persona que desee ingresar al evento debe usar obligatoriamente tapabocas o mascarilla.
- En los accesos de los salones se ubican dispensadores de gel o solución desinfectante, para que, tanto asistentes a los eventos como empleados puedan desinfectarse las manos con alcohol gel al 70% o como quede definido en los procedimientos del hotel.
- Si cuenta con acceso desde la calle, se realizará de igual manera que por el ingreso interno.

Proveedores y Contratistas del Evento

- El organizador del evento igualmente brindará los datos de sus proveedores y contratistas, nombres de las empresas y su respectivo contacto e información de correo para remitir el protocolo de bioseguridad, previo a la llegada al hotel. (ver protocolo de bioseguridad proveedores y contratistas).
- **Informar previamente por escrito a los Proveedores y Contratistas del evento (proveedores de stands, equipos audiovisuales, decoración, flores, tarimas, entre otros) respecto a los Protocolos de Bioseguridad implementados por el hotel.**
- Si los proveedores y contratistas son coordinados por el hotel, también se les dará la información pertinente para el ingreso.
- Coordinar los horarios de acceso al hotel por parte de los organizadores, proveedores y contratistas, de acuerdo a la hora del evento y de manera escalonada para minimizar la posibilidad de aglomeraciones al ingreso, de acuerdo a lo estipulado por el hotel.
- El proceso de ingreso a las instalaciones por parte de estas empresas se basará en el Protocolo de Recibo de Mercancías contemplado en el SICO.

b. Señalización

- Señalización pertinente a las responsabilidades por parte del asistente al evento, organizadores, proveedores u otro personal externo (personal de montaje, por ejemplo) para prevenir la contaminación por el Covid19.
- Indicaciones de protocolos adaptados en el área para prevenir y minimizar las posibilidades de contagio.
- Se cuenta con señalización en el piso (líneas o huellas) para marcar el distanciamiento requerido, tanto a la entrada del salón, como en las estaciones de servicio de AyB.

 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

- Dentro del salón se coloca información alusiva al uso permanente de EPP y a mantener el distanciamiento social, igualmente, si se pueden identificar las sillas a usarse y cuales no por seguridad.
- Colocar la indicación del AFORO avalado en cada salón, teniendo en cuenta:
 - ✓ Área del lugar en que se llevará a cabo el evento
 - ✓ Naturaleza del Evento o Reunión
 - ✓ Identificación del tipo de montaje y características propuestas por el organizador.
 - ✓ Número máximo de personas que intervendrán en el evento en un mismo momento garantizando en cada espacio el distanciamiento definido.
- Este aforo se ha coordinado previamente con el organizador del evento, acorde con los datos determinados en el punto anterior.
- Para los hoteles con otras franquicias, verificar sus requisitos.
- Dependiendo del país, no olvidar colocar el letrero que muestre los Certificados de Fumigación constante validados por los entes reguladores y proveedores autorizados.
- El distanciamiento social, lo encontramos en señalización en pisos, capacidad máxima en salones, ascensores y baños, teniendo en cuenta el orden de entrada y salida de los mismos.

i. Decoración


Minimizar la decoración, con el fin de evitar el contacto permanente con ella.

d. Conectividad

En la época actual, favorece el ingreso a los salones, el lograr previamente garantizar el acceso al evento.

Por tanto, hay varias opciones a sugerir al organizador:

- Vía On line: se adquieren las boletas de ingreso al evento o actividad académica.

	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

- De forma presencial: el asistente se registra directamente en los accesos al hotel o salón, donde tendrá que cumplir con los lineamientos que se mencionan en el inciso B.
- Entrega de Invitaciones y credenciales: se promueve la entrega de invitaciones virtuales y el uso del pre-registro por parte de los organizadores.

El REGISTRO, de preferencia se sugiere On Line, cuando sea directamente en el hotel, se hará manteniendo el distanciamiento en filas cada dos metros.

e. **Presentación y actitud del personal**


a. Presentación

Utilización permanente de EPP como prevención de contagio, tales como tapabocas o mascarilla, gafas de protección o careta, redecilla de cabello, si está definido por el hotel. **(ver procedimiento A1- Presentación personal, uniformarse y registro de entrada y salida y procedimiento A22 para personal extra o eventual).**

b. Actitud

La desinfección constante de manos será bajo la metodología que imponga el capitán de acuerdo a la dinámica del servicio; evitar contacto de manos con la cara; protocolo de ingreso al trabajo, cambio de vestido particular a uniforme, revisarlo con los protocolos de TTHH establecidos en el hotel.

El personal de servicio dentro del salón, de manera cordial y amigable debe mostrar al cliente, la ubicación del gel antibacterial, y recordarle la importancia del lavado de manos y de la utilización del tapabocas.

 Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

Adicional, el mesero debe tener a la mano un dispensador de gel antibacterial para su propio uso durante el servicio.

Cualquier información complementaria, remitirse al Plegable de Bioseguridad (IRA) y a la Cartilla de Cultura Organizacional.

Recibimiento y saludo atento por parte del personal de servicio. Mantener el distanciamiento social de acuerdo con las recomendaciones de la autoridad competente y permanecer con los elementos de bioseguridad pertinentes.

Atención al cliente desde su ingreso al salón para colaborarle en su ubicación. Importante mantener la distancia entre puestos de 1,5 mts a 2 mts de acuerdo con la legislación vigente.


Todo el personal de servicio involucrado en el área de eventos debe conocer los protocolos de bioseguridad exigidos por el hotel, al igual que haber leído la cartilla del Protocolo de Bioseguridad para Proveedores y Contratistas (por los procedimientos que atañen a eventos), así como el Protocolo para los Organizadores de Eventos (en proceso de elaboración).

f. Efectividad en los montajes


El evento inicia por una excelente inspección:

Complementando el procedimiento original de inspección del salón, se incluyen los siguientes aspectos de **bioseguridad** con énfasis en minimizar el contagio por Covid19:

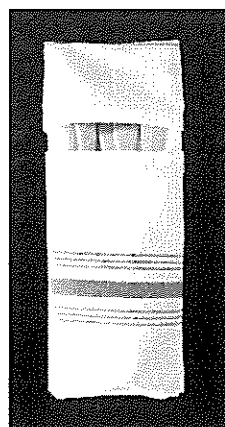
- Limpiar y desinfectar mesas, tableros, sillas, atril, micrófonos, barandas de escaleras a tarima, entre otros ítems de montaje que se incluyen dentro del salón. Esta desinfección deberá realizarse mínimo cada 3 horas, aprovechando los espacios de Coffes y Almuerzo.

	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

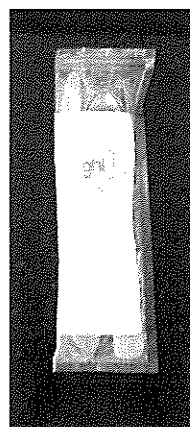
- Verificar que estén colocadas las estaciones de gel desinfectante para el personal que ingrese, así como la comunicación del protocolo adecuado de desinfección de manos en estos puntos.
- Verificar que, a la entrada de cada salón, esté colocado el tapete de desinfección con el químico estipulado.
- Todos los eventos como conferencias, seminarios, fiestas, entre otros; debe promover la distancia entre personas y solo se permitirán el aforo definido para el salón.
- Se vela por el control del aforo en cada salón.
- Se destinan espacios exclusivos para el servicio de AyB y tiempos de alimentación que garanticen el distanciamiento social y el aforo en el lugar del servicio.
- Verificar, a través del formato respectivo, la limpieza y desinfección de las mesas, tablonés y sillas cada 3 horas, igualmente velar por la colocación de la información pertinente de bioseguridad en los puntos de servicio de AyB.
- Espacio entre mesas y sillas que cumpla con el distanciamiento exigido.
- Se minimiza el uso de mantelería.
- Eventos (que no sean sociales), en servicio deben contar con un mise en place ya listo para sus montajes dependiendo del evento. Recordar que el montaje de mesas de menú (empresarial) serán realizadas una vez el cliente ya se ha sentado.
 - Charoles limpios y desinfectados
 - Servilletas de tela dobladas de manera sencilla y listas dependiendo del evento. Estas se pinzarán al cliente en el momento del servicio.
 - Servilletas Logo de papel con el dobléz establecido y colocadas de manera que pueda ser tomada solo una a la vez.
 - Salsas en sachets.
 - Sal, pimienta en sobres. Para eventos sociales, los saleros y pimenteros se llevarán a la mesa a solicitud del cliente.
 - Azúcar refinada, morena y diet en sobres, fáciles de tomar de manera individual.

 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

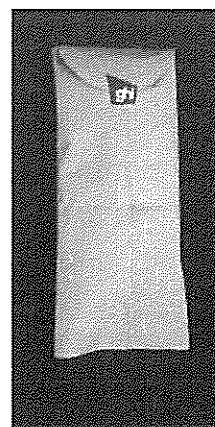
- o Individuales de tela o polietileno y el servicio de a&b que tenga definido ese evento, los cuales serán lavados y desinfectados con cada cambio de servicio.
- o Activos de operación de montaje de mesas del salón, brillado, desinfectado y revisado para el servicio.
- o Activos de Operación de servicio como termos, glass hotel server, hieleras y pinzas, limpias, desinfectadas y listas para el servicio por parte del mesero.
- o Mise en place de alimentos como pan a elección del chef y dependiendo del menú, mantequilla, bebidas gaseosas, agua filtrada saborizada para servicio individual, aromática y ají.
- o Paneras **no** serán colocadas como centro de mesa; recipientes individuales (los que se utilizan para snacks en los seminarios) listos para ser ubicados en las estaciones, no en las mesas del aula.
- o Snacks empacados de manera individual o en paquete por porción (galletas institucionales)
- o La cubertería para los servicios de almuerzo y coffees se presenta empacada y previamente desinfectada.



Bolsillo en servilleta de tela




Empacados al vacío



Envueltos en papel craft

Ver Catálogo impresos GHL – Covid19

	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

- o La cristalería debe limpiarse y desinfectarse previamente, colocarse boca abajo y de manera separada una de otra. No irá colocada en el tablón del seminario, sino en la estación.
- o Incluir vasos y tazas desechables (biodegradables) por si el cliente prefiere este tipo de artículos.
- o Loza y otros elementos igualmente deben desinfectarse previamente.

Complemento: Cena de Gala

SERVICIO: menú servido, debe contar con el personal suficiente para colocar y retirar los platos en secuencia y ritmos. Un mesero por cada mesa de 8 o 10 personas.


No se utilizan bandejas para llevar los platos o retirarlos de la mesa. Todo se hace manualmente. Uso de guantes opcional, preferible servilleta de servicio.

La ubicación de los asistentes en sus mesas debe estar previamente acordado con los anfitriones, puede hacerse una guía impresa para que el asistente se ubique en el lugar asignado. Tener presente mantener el distanciamiento exigido.

Colocar igualmente, dentro del salón, puntos de desinfección.

Los procesos de verificación de acceso expuestos en el punto **b.** de este documento, se cumplirán igualmente en este tipo de eventos, cumpliendo igualmente con la normatividad.


Las pautas para baile, calles de honor, entre otros aspectos, se irán definiendo a medida que avancen los protocolos gubernamentales como prevención del contagio del Covid19.

 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

- Para el montaje de las mesas de los salones en aula, en espina de pescado, en media luna, se organizan los tabloneros dependiendo del evento:

❖ **Con tablón Opción 1**

Tablón sin tapa ni mantel	Tablón cubierto
<ul style="list-style-type: none"> ○ Tablón angosto para 2 personas en aula, espina de pescado (que se cumpla entre cada persona con el distanciamiento exigido). ○ Tablón sin mantel o tapa, sin ningún tipo de mantelería ○ Vade (opcional) para colocar en los tabloneros ○ Libreta de notas Logo y esfero Logo (opcional – dependiendo el volumen y el tipo de evento): ubicada en la estación de apoyo dentro del salón. ○ Recipiente para snacks de sal o de dulce para colocar en la palma de la mano o snacks empacados individualmente: ubicado en el coffee station dentro del salón ○ Portavasos logo en la estación, el cual será colocado en la mesa una vez el cliente se ubique. ○ Copa para agua: Copa Ballon 8.5 oz Arcoroc: en la estación. ○ Vasos desechables : en la estación ○ Base acrílica para las botellas para agua (recolector de gotas para jarras) ○ Botella comercial pequeña de agua 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tablón angosto para 2 personas en aula, espina de pescado (que se cumpla entre cada persona con el distanciamiento exigido). ○ Tablón con licra o tapa estilo faldón enterizo ○ Libreta de notas Logo y esfero Logo (opcional - dependiendo el volumen y el tipo de evento): ubicada en la estación de apoyo dentro del salón. ○ Recipiente para snacks de sal o de dulce para colocar en la palma de la mano o snacks empacados individualmente: ubicado en el coffee station dentro del salón ○ Portavasos logo en la estación, el cual será colocado en la mesa una vez el cliente se ubique. ○ Copa para agua: Copa Ballon 8.5 oz Arcoroc: en la estación. ○ Vasos desechables: en la estación ○ Base acrílica para las botellas para agua (recolector de gotas para jarras) ○ Botella comercial pequeña de agua

	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32


❖ **Con tablón Opción 2**

Tablón sin tapa ni mantel	Tablón cubierto
<ul style="list-style-type: none"> o Se incluye dentro de la estación ubicada en el salón, Termo personal con café, por si el cliente desea que le sea colocado en la mesa de manera individual. 	<ul style="list-style-type: none"> o Se incluye dentro de la estación ubicada en el salón, Termo personal con café, por si el cliente desea que le sea colocado en la mesa de manera individual.

g. Requerimientos mínimos de carta

Por prevención del Covid19, la oferta de alimentos y bebidas en eventos se modifica, buscando platos que minimicen la posibilidad de contagio, al igual que la manera de servirlos.

- Las evaluaciones de calidad se harán inicialmente solo a los Organizadores. Por el momento se tiene definido que se diligencia en una Tablet, pero no se le pasa al organizador del evento, sino que el coordinador de eventos o el capitán le lee las preguntas y las va marcando y lo hace directamente en el link de tabulación
Las encuestas a participantes no se realizarán por el momento. Se está diseñando una App con este fin.
- Desaparece el concepto BARRA LIBRE.
- El show cooking es una opción ágil, pero con todos los protocolos de bioseguridad (distanciamiento de la mesa, protección de los productos expuestos, mamparas de separación del mesón de servicio al cliente); se puede usar esta modalidad que ofrece productos al instante con procedimientos a la vista, lo que le brindará la oportunidad al cliente de verificar los procedimientos de sanidad utilizados. Como ejemplo, estaciones de corte de fruta, estaciones de huevos y quesadillas a la minuta, estaciones de ensaladas preparadas a la vista del cliente, igualmente estaciones de sándwiches, entre otros.
- Cambiar a porciones individuales, tanto en los coffees, como en barra de ensaladas o en la oferta de postres.

 Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

- Las cartas de eventos no deben incluir platos para compartir o de centro de mesa.
- Se pueden incluir platos que tengan preparaciones a la vista, siempre y cuando se cumpla con todos los protocolos de bioseguridad.
- No se debe aceptar empacar lo que haya quedado de un plato. Lo anterior por bioseguridad.

Desayuno Buffet:

Para revisar los estándares del Desayuno Buffet para EVENTOS, remitirse a Core Competitive AyB y Desayuno Buffet Protocolo Covid19. el cual servirá de guía para el desayuno en línea de eventos.

Buffets


El único buffet que se ofrecerá será el de desayuno. Durante todo este proceso de adaptación de normas de distanciamiento y bioseguridad, **no habrá buffet**, a no ser que la Legislación del país lo avale y se cumpla con las pautas dadas.

Si ya el hotel desea montar el servicio buffet, éste debe ser servido en su totalidad por el personal de servicio y así el cliente no tiene contacto directo con las pinzas o cucharones, por citar algunos.

Si la legislación del país lo permite y se ofrece servicio BUFFET, colocar barras anti estornudos (móviles), porciones individuales y se pueden incluir preparaciones a la minuta.

Otros servicios de AyB:

- Para la composición básica de alimentos para el coffee station, verificar el montaje original y complementar con el Core Competitive Coffe Station Event Jn2020. (en proceso de elaboración).


 Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

- Para la composición básica de alimentos para el **coffee break**, verificar el montaje original y complementar con el Core Competitive Coffe Break Event Jn2020. ((en proceso de elaboración).
- La composición **del menú almuerzo o cena tradicional y empresarial** se mantiene como se tiene estipulado en el estándar de servicio original, simplemente que ni el pan ni la mantequilla se sirven como centro de mesa para minimizar el contacto entre los clientes. Es preferible el servicio a la minuta.
- La composición general **del menú almuerzo o cena especial** se mantiene. Tener presente que los platos sean para servir a la minuta y que puedan venir protegidos desde la cocina.
- La composición sugerida **del menú almuerzo o cena de gala o de eventos sociales** se mantiene. Tener presente que los platos sean para servir a la minuta y que no haya platos para compartir en el centro de la mesa.


h. Técnicas del servicio

Generales

- Tener conocimiento del procedimiento de servicio que se le va a prestar al cliente al igual que los productos que se van a brindar en cada uno de los servicios del evento (ver procedimiento operacional - alistamiento general).
- El montaje de mesas de menú (empresarial) serán realizadas una vez el cliente ya se ha sentado. Para otro tipo de eventos se verificará lo que se ha ido avalando en cuanto a eventos sociales se refiere.
- Mantener el servicio de agua permanentemente durante los servicios de almuerzo o cena, o preguntar al cliente si desea consumir agua. **El agua servida a la mesa debe ser filtrada o de botella comercial, cuya botella o frasco ha sido higienizada previamente.**
- Como prevención de contagio, no se ofrecerá servicio buffet ni alimentos expuestos, sin tapar o empacados de manera individual.

 Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	Fecha: xx-06-2020
		Página 1 de 32	

- Todos los activos de operación deberán regresar rápidamente al área de steward para ser lavados y desinfectados (según procedimiento establecido).
- Limpieza y desinfección constante de la estación, al igual que desocupar la caneca de manera permanente.
- La parte inferior de las estaciones debe permanecer ordenada y limpia, al igual que la parte posterior de éste. En cada estación se colocará un gel antibacterial para uso constante del personal de servicio o para el cliente en fila, si así lo requiere.
- Los vidrios, mesones metálicos o el mármol deben permanecer limpios, desinfectados y ordenados de forma permanente. Si se colocan lycras o spandex, estas deben lavarse luego de cada uso.
- Mantener el aseo de la mesa de servicio y el uniforme del personal de servicio limpio, al igual que la utilización de los EPP indicados por el hotel.
- Recolección del menaje sucio en carros de servicio y retirar de inmediato al área de lavado o descomide. Su traslado desde el salón al área de lavado debe hacerse cubriendo los platos sucios.
- El personal de servicio utilizará tapabocas y hará uso del gel antibacterial con cada servicio. Mantener el distanciamiento social exigido (1.5 mts – 2 mts). Cualquier elemento adicional de protección será definido por sus hoteles.
- Los elementos y menaje de servicio para el cliente, deben ser ubicados de tal manera que sea el mesero quien los ofrezca y entregue al cliente cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.
- Mantener el aseo y desinfección de la mesa de servicio y desinfectarla mínimo cada 3 horas.
- El uniforme del personal y los EPP igualmente deben permanecer limpios.
- Atender en orden de llegada a la mesa de servicio y manteniendo la distancia en la fila y de la mesa de servicio.
- Colocar el tent card en las estaciones que indique que han sido previamente desinfectadas.
- **Cualquier práctica adicional implementada por cada hotel en pro de minimizar alguna posibilidad de contagio, no duden en incluirla en sus protocolos.**
- **Complementar las acciones de prevención con el Protocolo de GHL de Prevención de Enfermedades Contagiosas y el Plegable de Bioseguridad de los Colaboradores.**

 Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32


Específicos

Requerimientos mínimos del montaje del servicio Buffet de Desayuno (línea de servicio)

- Basarse en el **Desayuno Covid19** como guía para la oferta de alimentos y el servicio, el cual se encuentra en los Core Competitive.
- Para el servicio del almuerzo empresarial, el montaje de la mesa se hace en el momento en que los asistentes a los eventos se vayan ubicando en los puestos, a no ser, que se pueda garantizar que se mantiene la limpieza y desinfección previamente realizadas.
- Se recomienda el servicio americano – modificado - utilizando la técnica de servicio a la mesa por la derecha y retiro por la derecha. Al igual que el servicio inglés para el pan, por ejemplo.
- El montaje del agua en las mesas en los salones será con botellas con agua saborizada personalizadas y estarán ubicadas en la estación de servicio. Seguir el mismo procedimiento para higienizar las botellas antes de que el cliente las tome. Otra opción, colocar botellas de agua comercial en la estación. Igualmente se limpian al ir a entregar al cliente.
- Cuando el servicio es de coffee o la misma estación de café, las estaciones han sido limpiadas y desinfectadas previamente, se mantendrá la distancia en la fila y se ofrecerán los ítems protegidos por barras anti estornudos o mamparas.


Requerimientos mínimos del montaje del Desayuno servido a la mesa

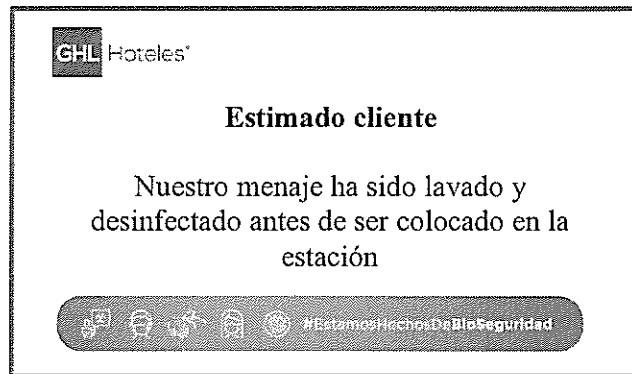
- El montaje de la mesa debe cumplirse de acuerdo con las indicaciones establecidas en cuanto a mantelería, loza, cristalería, cubertería y surtido de pan (en desarrollo el procedimiento operacional: Servicio desayuno Jn2020).
- Ya **no** se recomienda montar la fruta, pan, mantequilla, mermelada y agua con una anticipación de 10 minutos a la iniciación del evento. Hay pensar en los procesos de bioseguridad y por tal motivo no es conveniente hacerlo.
- La secuencia y técnicas de servicio deben aplicarse de acuerdo a los procedimientos operacionales; se continúa recomendando el servicio americano.
- El servicio de café y agua es permanente, a la mesa y servido por el mesero asignado.

	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
		Versión: 06	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

Requerimientos mínimos del montaje del servicio de Coffee Station
Complementar con Core Competitive- Jn2020

- El montaje y servicio del coffee station debe cumplirse de acuerdo con las indicaciones establecidas (en desarrollo el procedimiento operacional: Servicio Coffee Station Jn2020 y el Core Competitive Coffe Station Ev Jn2020).
- Colocar gel o solución desinfectante y toallas desechables en la estación.
- Para facilitar el cumplimiento de los estándares de servicio se deben considerar, aparte de los establecidos en los estándares originales, los siguientes elementos y recomendaciones de bioseguridad para el montaje:
 - ✓ Los elementos que tienen llave dispensadora como cafetera, dispensador de agua saborizada entre otros, el mesero manipula la llave con servilleta de papel, la cual se desecha luego del uso.
 - ✓ Termos para agua o leche o las jarras bunner, igualmente serán tomados de sus manijas como se comentó en el punto anterior.
 - ✓ Pocillos con plato o mugs, colocados boca abajo y acomodados separados unos de otros, a su vez, acomodar pocillos de material desechable biodegradables por si el cliente prefiere este tipo de elementos para su bebida caliente.
 - ✓ Porta sobres de azúcar, aromática y té (normal y verde) que sean de fácil extracción.
 - ✓ Las bebidas, en frascos, botellas o latas, se limpian y desinfectan antes de colocarlas en la estación.
 - ✓ Las galletas institucionales deben estar empacadas individualmente o hacer paquetes pequeños por porción.
 - ✓ Servilletero para servilletas de lujo (con logo), separadas entre sí para evitar la manipulación de varias servilletas a la vez por parte de los huéspedes. Pueden ubicarse servilleteros que permiten sacar una sola servilleta
 - ✓ No colocar pinzas, a no ser que sean tomadas únicamente por el personal de servicio.
 - ✓ Complementar la estación con letreros con indicaciones de bioseguridad. Ejemplos:

 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	Fecha: xx-06-2020 Página 1 de 32




(Ver detalles y especificaciones de acuerdo con el tamaño del evento - Core Competitive Coffee Station)

Requerimientos mínimos del montaje del servicio de Coffee Break.
Complementar con Core Competitive


El montaje del coffee break debe cumplirse de acuerdo con las indicaciones establecidas (Ver Core Competitive - Coffee Break)

- El montaje y servicio del Coffee Break debe cumplirse de acuerdo con las indicaciones establecidas (en desarrollo el procedimiento operacional: Servicio Coffee Break Jn2020 y el Core Competitive Coffee Break Jn2020).

 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

• Para facilitar el cumplimiento de los estándares de servicio se deben considerar, aparte de los establecidos en los estándares originales, los siguientes elementos y recomendaciones de bioseguridad para el montaje:

- ✓ Los elementos que tienen llave dispensadora como cafetera, dispensador de agua saborizada entre otros, el mesero manipula la llave con servilleta de papel, la cual se desecha luego del uso.
- ✓ Termos para agua o leche o las jarras bunner, igualmente serán tomados de sus manijas como se comentó en el punto anterior.
- ✓ Pocillos con plato o mugs, colocados boca abajo y acomodados separados unos de otros, a su vez, acomodar pocillos de material desechable biodegradables por si el cliente prefiere este tipo de elementos para su bebida caliente.
- ✓ Cristalería para agua o gaseosa ubicada boca abajo y separada una de la otra, a su vez, acomodar algunos vasos de material desechable biodegradables por si el cliente prefiere este tipo de elementos para su bebida fría.
- ✓ Porta sobres de azúcar, aromática y té (normal y verde) que sean de fácil extracción.
- ✓ Las bebidas, en frascos, botellas o latas, se limpian y desinfectan antes de colocarlas en la estación.
- ✓ Fuente para gaseosas, pero colocadas éstas de manera separada para minimizar el contacto - tener presente los Core Competitive de acuerdo al número de asistentes.
- ✓ Fuente para el servicio de jugos, colocados en botellas de vidrio con tapa de tamaño personal a servir a elección o jugos de caja, dependiendo el número de personas. Cualquiera de las dos opciones se limpia y desinfecta antes del servicio.
- ✓ Las galletas institucionales deben estar empacadas individualmente o hacer paquetes pequeños por porción.
- ✓ Bandejas en cerámica, porcelana, laja, o espejos para pasabocas fríos, los cuales han sido colocados tapados o empacados de manera individual (preferir empaques biodegradables)
- ✓ Servilletero para servilletas de lujo (con logo), separadas entre sí para evitar la manipulación de varias servilletas a la vez por parte de los huéspedes. Pueden ubicarse servilleteros que permiten sacar una sola servilleta.


 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

- ✓ No colocar pinzas, a no ser que sean tomadas únicamente por el personal de servicio.
- ✓ Samovares u ollas de hierro fundido con plancha de inducción, para pasabocas calientes. Colocar anti estornudos o mamparas movibles, o separar la fila de clientes del mesero que está atendiendo al otro lado de la mesa de servicio con la separación reglamentaria.
- ✓ Opciones de Preparaciones Calientes: control permanente de temperatura de los samovares y entrega del producto correspondiente. Contar con preparaciones individuales personales no deben ser productos para compartir. El servicio de la estación caliente se hará a través del mesero o personal de producción
- Opciones de Preparaciones frías: Contar con preparaciones individuales personales no deben ser productos para compartir. El servicio de la estación caliente se hará a través del mesero o personal de producción. Control de temperatura del producto en el transporte interno y momento de entrega.
- ✓ Letreros que indiquen el nombre del producto
- ✓ Complementar la estación con letreros con indicaciones de bioseguridad. Ejemplos: **referencias en el punto anterior.**

(Ver detalles y especificaciones de acuerdo con el tamaño del evento - Core Competitive Coffee Break)

Requerimientos mínimos de montaje de servicio almuerzo o cena a la mesa – eventos empresariales

- El montaje de la mesa debe cumplirse de acuerdo con las indicaciones establecidas en cuanto a mantelería, loza, cristalería, cubertería y surtido de pan (en desarrollo el procedimiento operacional: Servicio Almuerzo o Cena In2020).
- Ningún plato servido podrá estar montado previamente, a no ser que esté cubierto con tapa platos. Ejemplo: alguna entrada fría.
- La secuencia y técnicas de servicio deben aplicarse de acuerdo a los procedimientos operacionales; se recomienda el servicio americano o servicio americano modificado.

 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32


- El servicio de agua es permanente, servida directamente por el personal de servicio.
- No se presentan líneas de postres o barras de ensaladas para que el cliente se sirva.
- Las porciones individuales son las indicadas.

Requerimientos mínimos de montaje de servicio almuerzo o cena a la mesa – eventos sociales o eventos especiales

- El montaje de la mesa y la técnica de servicio aplicada debe cumplirse de acuerdo con las indicaciones establecidas en cuanto a mantelería, loza, cristalería, cubertería de lujo (en proceso los nuevos procedimientos operacionales - Servicio Eventos Sociales Especiales, mientras se definen los nuevos requisitos de eventos para la minimización del contagio).

Requerimientos mínimos de montaje de servicio coctel circulante: (este tipo de servicio no es recomendable para eventos muy grandes y se presta si el cliente así lo requiere).

- Todas las opciones de pasabocas montadas de manera individual en diferentes recipientes de porcelana u otro material. Las salsas de acompañamiento se servirán de salseras directamente por el personal de servicio.
- Elementos y menaje de servicio de bebidas (cristalería y suministros) ubicados en la bandeja para el fácil acceso al cliente.
- Atender constantemente la recogida de cristalería sucia y servilletas o portavasos.

 Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

Requerimientos mínimos de montaje de servicio almuerzo o cena buffet – eventos empresariales

Requerimientos mínimos de montaje de servicio almuerzo o cena buffet – eventos sociales o eventos especiales

Requerimientos mínimos de montaje de servicio buffet coctel

Mientras se tengan en cuenta todos los protocolos de bioseguridad y la normatividad no lo permita, no se contará con el servicio de buffet para almuerzos, cenas ni cocteles.

i. Tiempos de respuesta en la secuencia del servicio.


Los tiempos establecidos por el momento se mantienen de acuerdo con el Estándar de Eventos de Feb2020.

Las modificaciones que podrán presentarse van ligadas al cumplimiento del distanciamiento social y los protocolos de bioseguridad a aplicar durante el servicio, igualmente al servicio personalizado en la aplicabilidad del servicio de AyB en general. Se adecuarán una vez se vayan implementando en el hotel.

j. Aseo en general

Aparte de los aspectos de aseo general incluidos en los estándares ya establecidos, se complementan con:

- Todos los salones, antes y después de ser usados deben ser desinfectados por el personal de áreas públicas, por los houseman, dependiendo la estructura del hotel o por una empresa contratante. **Verificar con el área de Habitaciones de su hotel el protocolo para estas actividades.**

 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	Fecha: xx-06-2020
		Página 1 de 32	


- Se debe colocar un letrero informativo en donde indique la hora de la desinfección del área, el desinfectante utilizado y el nombre de la persona o empresa que realiza dicho procedimiento.
- Al ingreso de cada salón debe existir un dosificador de alcohol gel para uso de los clientes constantemente.
- Los productos a utilizar para la desinfección serán los aprobados por los entes reguladores y los recomendados por el proveedor.

ASEO BASICO PARA SERVICIO A LA MESA:

Montaje de cubiertos de acuerdo a lo establecido por bioseguridad

Menaje en los sideboard o estaciones de servicio:

- Aceiteras, vinagreras, salsas de frasco deben estar en perfecto estado de limpieza, incluyendo la rosca de la botella y su tapa (interior y exterior). A solicitud del cliente, llevarlos a la mesa y el mesero le sirve a gusto del cliente. Limpiar y desinfectar el frasco luego de cada uso.
- Sugar cady limpia, sobres completos y surfidos cerrados (poca cantidad).
- Los mismos guerdones o tijeras de apoyo se mantienen en orden, se limpian y desinfectan de manera permanente.
- Si se montan los servicios de AyB en individuales, éstos deben estar limpios y desinfectados.
- Si se utiliza mantelería (muletón, mantel y servilletas de tela limpias y ya dobladas), mantenerlas cubiertas si se tienen en stock antes de servicio.
- Charoles limpios y desinfectarlos de manera constante
- Cubiertos brillados y desinfectados previamente, además empacados acorde a las instrucciones.
- El personal de bebidas, encargado de la elaboración de jugos y otras bebidas, deberá desinfectar los alimentos a utilizar, igual que las manos, antes de realizar este producto y luego de la elaboración de los mismos.

	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

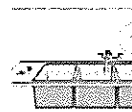
k. Seguridad & Inocuidad Alimentaria

El manual completo de ECOLAB se podrá ver en Diagrama SICA- Especificaciones- Sanidad e Higiene

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN (equipos y utensilios)

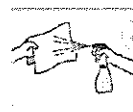
- La limpieza en todas las áreas de cocina y zona de servicio será antes, durante (cada hora) y después de la producción.
- Se utilizarán productos químicos certificados, en especial jabón líquido para la desinfección de superficies, utensilios y equipos, filtros de aire, extractores, puertas, carros de servicio, paredes y pisos.
- No olvidar la limpieza y desinfección permanente de bandejas o charoles, máquina para café, tablas de cortar, entre otros.
- Igualmente limpiar y desinfectar de manera constante los pasa cuentas para los organizadores de eventos y los esferos o lapiceros.

Máquina de Bebidas Post-Mix



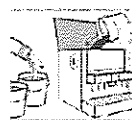
Retire las boquillas mezcladoras, los 2 filtros y el recipiente de la máquina y límpielos y desinfecte mutuamente utilizando la máquina de olla y seguir a los procedimientos de limpieza manual.

NOTA: Para el Método de máquina, use un estante diseñado para artículos pequeños.

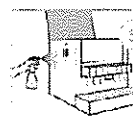


Limpie la superficie exterior y la parte inferior del panel lateral de salpicadura de paredes con Limpieza Multiusos y limpie con un paño limpio. Use limpiador líquido desinfectante y un paño limpio y suave para pulir superficies de acero inoxidable, talon o cristal, si es necesario.

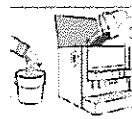
NOTA: Use agua caliente (hasta 115 ° F) en la estación de frotar para garantizar un drenaje adecuado.



Para limpiar el depósito de agua, retire el depósito, retire el filtro del depósito. Prepare una solución más limpia como se especifica en la etiqueta del producto. Coloque la solución en la máquina. Dejar en remojo durante al menos 5 minutos. Drene la solución y enjuague con agua tibia.



Retire el área de la superficie de contacto con el desinfectante para superficies de alimentos. Permita secarse con el tiempo especificado por la etiqueta del producto. Siempre utilizar el agua caliente para las instrucciones de limpieza y reposición. Siempre desinfectar el área de frotar con agua tibia y secar.



Para desinfectar el depósito de agua, retire el depósito, limpie el plato de café y desinfecte para superficies de alimentos y asegure que la solución se remoje por el tiempo especificado por la etiqueta del producto antes de drenar. NO ENJUAGUE después de este paso.

ECOLAB



Hoteles

SICA: Alimentos y Bebidas

Código: _____


Versión: 06

Estándares de Servicio Protocolos Covid-19


Fecha: xx-06-2020

Página 1 de 32

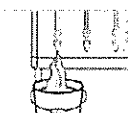
CAFETERA / TETERA / CAFETERA ESPRESSO



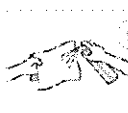
1. Vierte y enjuague la urna / depósito. Llena la urna / depósito con agua caliente entre 190-120 ° F (64-45 ° C). Agrega el descafeinado molido como se especifica en la etiqueta del producto a la urna / depósito.



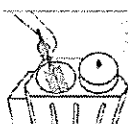
2. Ponga 1 galón de agua de enjuague caliente en la urna / depósito y cierre todas las superficies superiores. Enjuague. Enjuague 2 veces más con agua caliente fresca. Para desinfectar, frote la urna / depósito con la solución de desinfectante de superficies de alimentos como se especifica en la etiqueta del producto. Desague. Limpie cuidadosamente.



3. Enjuaga 2 cuartos de solución a través del orificio y vierte nuevamente en la parte superior de la urna / depósito. Esto limpia la válvula y el indicador visual. Permita reposar por tiempo especificado en la etiqueta del producto.



4. Limpie la superficie exterior y la parte inferior del panel / área de almacenamiento con una solución de ampolas / molienda y limpie con un paño limpio. Use limpiador de color imparable y un paño limpio y suave para limpiar las superficies / botones de acero inoxidable si es necesario.

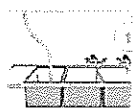


5. Con un paño, frote la urna / depósito hasta que se eliminen todas las manchas. Mientras se aplica la solución, limpie la muela. Desmonte y frote la válvula y las herramientas de conexión. Enjuague 3 veces con agua caliente. Ensamble la válvula y la muela.

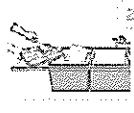
PRECAUCIÓN: Coloque una etiqueta de advertencia en el mango de la válvula para indicar que la muela está en proceso y que no se debe usar la urna / depósito con la solución de limpieza en polvo.

ECOLAB


TABLA DE CORTAR / LIMPIEZA




1. Instale un fregadero de 3 compartimentos con detergente manual y agua en el primer fregadero, agua de enjuague tibia en el segundo fregadero y desinfectante para superficies de alimentos y solución de agua en el tercer fregadero. Dese soluciones en el punto especificado en las etiquetas del producto.



2. Coloque las tablas de cortar en el primer fregadero de solución de detergente. Remoje durante 5 minutos y frote cualquier resto de comida o manchas con un cepillo de nylon.



3. Simpre las tablas de cortar en agua de enjuague. Sumergir en la solución de desinfectante durante 1 minuto. O consulte e inspeccione la etiqueta de producto y / o las pautas de uso.



4. Gire las tablas de cortar de lado sobre la tabla de drenaje y deje secar al aire. No limpiar.

NOTA: Si hay manchas persistentes, siga el procedimiento de corte de la tabla de cortar / bloque de carne.

ECOLAB



Hoteles

SICA: Alimentos y Bebidas

Código: _____

Versión: 06

Estándares de Servicio Protocolos Covid-19

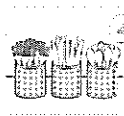
Fecha: xx-06-2020

Página 1 de 32

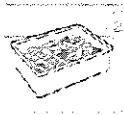
CUBIERTOS



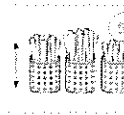
Llene la tina de remojo o la bandeja colectoras con la Solución de Remojo como se especifica en la etiqueta del producto. **NOTA:** Cambie la solución de remojo previendo cuando el agua se entrie o esté sucia.



Clasifique los cubiertos y transféralos del estante abierto a las cestas. Ejecute el ciclo de lavado de la máquina lavavajillas con las manos hacia abajo.



Clasifique los cubiertos sucios y colóquelos en una solución de remojo previa. Asegúrese de que los cubiertos estén completamente sumergidos en la solución. Remojar durante un mínimo de 20-30 minutos.



Sacuda el exceso de agua y deje secar al aire y entrie. Transfiera a la cesta sucia y guarde los cubiertos con los asas hacia arriba. No toque los extremos para comer de los cubiertos.

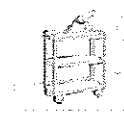


Retire los cubiertos y colóquelos en una sola capa sobre un estante abierto. Enjuague el exceso de tierra de los alimentos y luego lávelos en la máquina para lavar platos. No sobre cargar.

El agua blanda ayudará a reducir la acumulación de minerales en el equipo y mejorar los resultados para el lavado de vajilla de una pasada. Ecolab ofrece soluciones suavizantes eficientes para su máquina de lavar platos o todo en uno.

ECOLAB

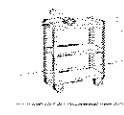
CARRO DISPENSADOR DE BANDEJAS/COMIDA



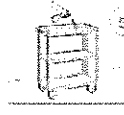
Rocíe las superficies con Orange Force™. Si es posible en las superficies de plástico, use Desengrasante como se especifica en la etiqueta del producto.



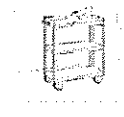
Use el Limpia todo de acero inoxidable y un paño limpio y suave para limpiar las superficies exteriores de acero inoxidable, si es necesario.



Permita que la solución de limpieza penetre en los huecos. Use una almohadilla para aflojar las partículas retas en los alimentos.




Rocíe la superficie con la solución desinfectante para superficies de alimentos según lo especificado en la etiqueta del producto y deje secar al aire. No enjuague.



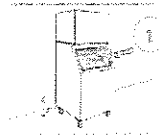
Limpie la superficie del carro de comida / dispensador de bandejas con una toalla de papel seca o un paño limpio. Asegúrese de limpiar todas las superficies, incluidas las patas del carro.

ECOLAB

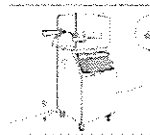
 GHL Hoteles	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

MAQUINA DE HIELO/CARRO DE HIELO

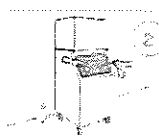
NOTA: El siguiente procedimiento es solo para los depósitos de hielo. Para conocer el procedimiento para limpiar la fábrica de hielo, consulte las instrucciones en el manual del OEM.



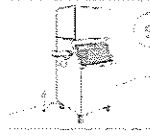
1. Desenchufe la máquina. Retire y deseche todo el hielo.



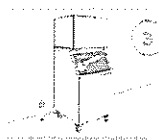
4. Use una solución de limpiador multiuso para limpiar el exterior. Use limpiador de acero inoxidable y un paño limpio y suave para brillar las superficies exteriores de acero inoxidable, si es necesario.



2. Limpie el interior de la unidad con detergente manual. Permita que la solución se asiente en la superficie como se especifica en la etiqueta del producto. Preste especial atención al piso del contenedor, esquinas, puertas, juntas, bisagras y pestillos. Frote los depósitos acumulados con un cepillo o raspador de nylon.



5. Rocíe las superficies interiores y el exterior de la bandeja y la puerta con la solución Food Surface Sanitizer como se especifica en la etiqueta del producto. Dejar secar. No enjuague. Enchufe la máquina. Llene la máquina con hielo nuevo y fresco.



3. Limpie con una toalla limpia. Luego enjuague bien con agua limpia.

ECOLAB

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN (muebles y enseres)

- La limpieza en todas las áreas de cocina, zona de servicio y ambientes (salones de eventos y áreas de apoyo del servicio) será antes, durante (cada tres horas) y después del servicio.
- En el caso de mesas o tableros y sillas del salón, éstas se desinfectarán en cada descanso del evento.
- Incluir en esta limpieza y desinfección permanente las alacenas, barras de servicio, teléfono, mesones de apoyo, guerdón (tijera), charoles, sideboards o mesas de apoyo, elementos de apoyo al servicio, cajones de mantelería sucia, entre otros.



Hoteles

SICA: Alimentos y Bebidas

Código: _____

Versión: 06

Estándares de Servicio Protocolos Covid-19

Fecha: xx-06-2020

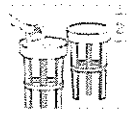
Página 1 de 32

SILLAS/TABURETES/BANDEJAS



Limpie toda la superficie de las sillas, taburetes y patas de la mesa con el producto químico. Use un paño limpio y una aplicación de balde (paño húmedo y escurrido) o una botella de spray y una aplicación de paño limpio (rocíe la superficie y limpie).

Use el desinfectante para superficies de limpieza para desinfectar sillas y taburetes con un paño limpio y una aplicación de balde (paño húmedo escurrido) o una aplicación de botella de spray (superficie de rocío). No seque. Deje reposar en la superficie durante el tiempo especificado por la etiqueta del producto. Dejar secar al aire antes de volver a usar.



Permita un tiempo adicional de tiempo de producto para áreas con alta cantidad de suciedad. Use una almohadilla para afegar las partículas de comida seca. Sigue con un paño suave y limpio.



Si es necesario, use un limpiador de acero inoxidable y un paño limpio y suave para carterías a las superficies e elementos de acero inoxidable, latón o cromo.

ECOLAB

ESTANTERIAS Madera/Vinil



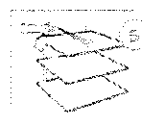
Retire todos los artículos del estante y guárdelos temporalmente en un área limpia, seca y segura que no bloquee el tráfico ni cree un peligro.



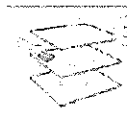
Enjuague con agua limpia y limpie con un paño limpio.



Rocíe el limpiador de uso múltiple con un paño y limpie de manera que la superficie permanezca húmeda.



Apique el desinfectante para superficies de alimentos con un paño limpio y una aplicación de balde o botella de spray (pero que la superficie permanezca húmeda). Dejar secar al aire. No limpie ni enjuague.



Permita que la solución de limpieza penetre en las superficies. Use un rascador o una almohadilla antiarañazo para afegar las partículas de comida seca.

ECOLAB



Hoteles

SICA: Alimentos y Bebidas

Código: _____

Versión: 06

Estándares de Servicio Protocolos Covid-19

Fecha: xx-06-2020

Página 1 de 32

MOSTRADORES/MESAS



1 Después de que los clientes se vayan, limpie las mesas y mostradores de toda la vajilla, restos de comida y otros artículos.



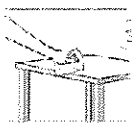
2 Si es necesario, use un limpiador de acero inoxidable y un paño limpio y suave para dar brillo a las superficies sin contacto con elementos de acero inoxidable, latón o cromo.



3 Limpie toda la superficie de la mesa / mostrador con un limpiador multiuso. Úselo con un paño limpio y una aplicación de balde (paño húmedo y escurrido). O roce una botella y aplique un paño limpio irone la superficie y limpie.



4 Use Floor Surface Sanitizer para desinfectar toda la superficie del mostrador o de la mesa con un paño limpio y una aplicación de balde (paño húmedo, escurrido) o una aplicación de botella de spray (superficie de rociado, no trape). Deje reposar en la superficie durante el tiempo especificado por la etiqueta del producto. Deje secar al aire antes de colocar artículos sobre la mesa y mostrador o antes de volver a usar.



5 Forme un tiempo adicional de reposo del producto para áreas con una gran cantidad de suciedad. Enjuague con agua limpia con un paño limpio y deje secar al aire. Repita los pasos 2 y 3 para todas las superficies en el comedor donde se sirven comidas y bebidas. Asegúrese de limpiar todos los bordes de las mesas y mostradores.

ECOLAB

DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES DURAS (NO POROSAS)



1 Use guantes protectores.



2 Limpie previamente las áreas y débilmente sucias a desinfectar.



3 Para desinfectar las superficies mostradas con la EPA que en su momento contienen virus, como: carteles, botones y otros accesorios, use la solución con un spray, esponja o la mano de un spray en superficies húmedas para mayor efectividad.

4 Limpie el producto a base de alcohol en un tamaño como: puestas, empujadores de las mostradores, mesas, etc.

5 Para desinfectar con peróxido de hidrógeno o virales emergentes usar un limpiador aprobado para los patógenos virales emergentes. Contáctelo al representante. Éstos para el uso de productos. Consulte la etiqueta para instrucciones completas de uso.




6 Permita que las superficies permanezcan húmedas durante el tiempo indicado en las instrucciones de uso en la etiqueta del producto.



7 Limpie las superficies o deje secar al aire.

ESTANDARES DE SERVICIO COVID19 – EVENTOS

	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

DESINFECCIÓN DE ENVASES DE MATERIA PRIMA

- Antes de ingresar al área de servicio de eventos, los productos traídos del almacén, los envases primarios y secundarios deben ser limpiados con agua y jabón biodegradable utilizando un trapo limpio.


TEMPERATURA DE SERVICIO

- La temperatura los alimentos procesados será controlada con termómetros láser para garantizar un producto inocuo.
- Para alimentos calientes la temperatura será mayor a 70°C.
- Para alimentos fríos la temperatura será menos de 4°C.


VAJILLA Y CUBERTERÍA

- La vajilla y cubtería será lavada en máquina lavaplatos a una temperatura de 90°C para luego ser brillada o pulida con el químico determinado para tal fin y papel-toalla desechable.
- Si no se cuenta con máquina lavavajillas y se hace a mano, fundamental contar con agua caliente para su lavado y desinfección.


ARTÍCULOS DEL BAR




1. Instalar un fregadero de 2 con jabón y agua en el punto de fregadero, agua de empuje tipo en el agua de fregadero y jabón para platos para superficie de alimentos y lavado de agua en el fregadero. Cero soluciones según lo especificado en las etiquetas de seguridad.




2. Limpiar el vidrio en el fregadero y permitir que se seque el tiempo especificado en las etiquetas de seguridad.




3. Frotar una vez que los platos estén de detergente y agua caliente en los fregaderos y rancho con papel toalla desechable en el fregadero de despegarse y frotar manualmente con una toalla de papel.




4. Chequear la etiqueta de seguridad del material de la toalla de limpieza para asegurarse de que sea adecuada para limpiar con alimentos.



5. Sumergir el vidrio, primero en fregadero y luego en agua caliente con jabón para limpiar y desinfectar los vasos.



	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

- La cubertería luego de su lavado y desinfección será brillada o pulida con el químico determinado para tal fin y papel toalla desechable. Luego se organizará en empaque al vacío, en bolsillo de tela completo o envuelta en papel craft; de esta manera se garantiza total asepsia. Nota: lo que haya elegido el hotel.
- Lo más importante es el jabón biodegradable que se va a utilizar, recomendada por el proveedor para desintegrar grasa.


Nota: verificar con el proveedor si es conveniente brillar o pulir como se indica en la parte superior, o, si con el químico destinado para tal fin es suficiente.

MANEJO DE RESIDUOS

- Las mascarillas o tapabocas, guantes, servilletas y pañuelos desechables son colocados en basureros protegidos con tapa y accionados por pedal.
- La caneca destinada para tal fin debe estar ubicada fuera del área de producción o servicio.
- VERIFICAR SU PLAN DE SANEAMIENTO – Manejo de Residuos

ASEGURAMIENTO DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

- Se debe asegurar que el personal que atienda el público se lave las manos con agua, jabón y toallas desechables, a la entrada y salida de los recintos, mínimo cada media hora (pausas activas para desinfección), y después de cualquier contacto eventual con algún elemento de los clientes.
- La temperatura de los samovares o en las ollas de hierro fundido con plancha de inducción, al ofrecer en el evento (coffee pro ejemplo) buffet, debe mantenerse entre 60°C y 70°C
- Igual sucede con la temperatura de los platos montados a la mesa. La posibilidad de montarlos en los carros calientes previos al evento, permite cumplir con la garantía de la temperatura de servicio
 - Al transportar los productos a los salones, áreas de almuerzo o de servicio directo, éstos deben estar tapados para garantizar seguridad en el producto al ser servidos al cliente.

	SICA: Alimentos y Bebidas	Código: _____	
	Estándares de Servicio Protocolos Covid-19	Versión: 06	
		Fecha: xx-06-2020	Página 1 de 32

Se recuerda continuar con:

- Análisis microbiológico y fisicoquímico de alimentos para el consumo humano realizados por un laboratorio acreditado y exigidos de acuerdo a la Normatividad vigente.
- Análisis microbiológico y fisicoquímico de aguas realizados por un laboratorio acreditado y exigidos de acuerdo a la Normatividad vigente.
- Análisis microbiológico de superficies, ambientes y manos de los manipuladores de alimentos, realizados por un laboratorio acreditado y exigidos de acuerdo a la Normatividad vigente.

DESINFECCIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES:

- Cada día al inicio y al final de cada servicio prestado en eventos, se debe limpiar y desinfectar las superficies y equipos en uso.
- Siempre se debe limpiar primero las superficies que tengan contacto directo de uso por parte de un huésped o usuario.
- El personal de apoyo de A.V tendrá los elementos de protección correspondiente para ingreso y servicio de los equipos (tapa bocas, guantes de nitrilo y monogafas).

REFERENCIAS

- PROTOCOLO DE MEDIDAS SANITARIAS PREVENTIVAS Y DE MITIGACIÓN DEL COVID – 19 APLICABLE A LA INDUSTRIA DE FERIAS Y EVENTOS DE NEGOCIOS Y CONOCIMIENTO - Centro de Convenciones de Cartagena de Indias
- PROTOCOLO PARA EVENTOS: POLIFORUM LEON - Centro de Convenciones en León, Guanajuato México
- <https://www.eventoplus.com/noticias/las-medidas-sanitarias-a-aplicar-en-eventos/> : página de EventoPlus.
- INSTRUCTIVO-PROTOCOLO REALIZACION DE EVENTOS – GL Hotel Grand Villavicencio

ESTANDARES DE SERVICIO – EVENTOS