

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO

## FIN DEL MUNDO

### PROTOCOLO PARTICULAR PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING

#### 1. INTRODUCCIÓN

La gastronomía tiene un rol fundamental como último eslabón de la cadena productiva de alimentos con identidad local. Es una expresión del patrimonio cultural y turístico representado y materializado por alimentos, platos, paisajes y rutas productivas.

El servicio gastronómico en Tierra del Fuego es demandado tanto por el turismo nacional e internacional como por el consumidor local. La demanda muestra una sólida asociación con los productos locales, el entorno y la referencia al concepto de "fin del mundo" (principalmente en la ciudad de Ushuaia). La dedicación a la mejora continua en la calidad que demuestra la numerosa y diversa oferta de restaurantes, insume y visibiliza a productos certificados con el Sello de Calidad Certificada Tierra del Fuego- Fin del Mundo (en adelante Sello de Calidad), traccionada por las exigencias del público destino y la necesidad de diferenciarse.

La finalidad del presente Protocolo Particular es brindar a los establecimientos que brindan el servicio de alimentación en Hoteles, Restaurant y Catering (en adelante HoReCa), una herramienta de diferenciación que contribuya a su competitividad por medio de procesos de mejora continua; considerándose una vía para integrar e impulsar el desarrollo de la producción local y también para generar agregado de valor provincial.

Por tratarse de un documento de características dinámicas, este Protocolo podrá ser revisado periódicamente sobre la base de las necesidades que surjan del sector público y/o privado.

#### 2. ALCANCE

Establecimientos que brindan el servicio de alimentación en HoReCa localizados dentro de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, cuya propuesta gastronómica contenga productos certificados con el Sello de Calidad Certificada-Tierra del Fuego Fin del Mundo.

#### 3. REQUISITOS BÁSICOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO.

Los establecimientos que aspiren a implementar este protocolo deberán cumplir con los requisitos establecidos en la legislación vigente y por la autoridad de contralor que corresponda. Todo requisito adicional, no contradecirá aquellos. Se deberá demostrar el cumplimiento de la normativa vigente con la documentación correspondiente.

#### 4. REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO DE ATRIBUTOS DIFERENCIALES

##### 4.1. ATRIBUTOS DE ORIGEN

La propuesta gastronómica certificada bajo este Protocolo deberá estar elaborada o servida con materia prima y/o productos elaborados provenientes de actividades desarrolladas dentro de los límites de la provincia de Tierra del Fuego.

Para materias primas y productos elaborados a ser incluidos en la propuesta gastronómica, el establecimiento deberá preferir en este orden:

a) Materia prima y productos elaborados provenientes de actividades desarrolladas dentro de los límites de la provincia de Tierra del Fuego, certificados con el Sello de Calidad.

b) Si la materia prima y/o productos elaborados provenientes de actividades desarrolladas dentro de los límites de la provincia de Tierra del Fuego no estuvieran certificados, el establecimiento deberá:

b.1) Informar los motivos de no elección de las materias primas y/o productos certificados (punto a).

b.2) Utilizar materia prima o productos elaborados provenientes de empresas registradas y autorizadas por las autoridades competentes, con cumplimiento de toda la normativa vigente.

b.3) Incentivar a sus proveedores locales no certificados para que se involucren en el programa de Sello de Calidad.

La materia prima y/o productos elaborados que utilice el establecimiento deberán ser de origen comprobable, exigiendo la presentación de la documentación que avale la compra y sus registros correspondientes.

El establecimiento deberá disponer de:

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO

## FIN DEL MUNDO

### PROTOCOLO PARTICULAR PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING

- Un sistema que le permita gestionar las compras y mantener información actualizada de sus proveedores.
- Un procedimiento para la recepción de mercaderías y sus respectivos controles de aceptación.
- Un procedimiento ante producto no conforme, su gestión y registros, en caso que el producto recibido no sea apto, ya sea por cuestiones de inocuidad o calidad, y debe procederse a la devolución del mismo,

#### 4.2. ATRIBUTOS DE PROCESAMIENTO

El proceso se entiende desde la recepción de materia prima o producto elaborado, almacenamiento, etapas de procesamiento y salida del plato para su consumo final.

##### 4.2.1 Agua

El establecimiento deberá tener una fuente que suministre agua potable en las cantidades requeridas para la operatoria desarrollada. En caso de que el suministro de agua provenga de pozo, se deberá evitar la contaminación del mismo, debiendo estar ubicado a un nivel superior y a una distancia mínima de 15 metros de un pozo negro<sup>1</sup>.

El establecimiento que requiera utilizar un recurso hídrico que no provenga de la red pública —ya sea mediante la ejecución de pozos u otras fuentes— deberá contar con autorización de uso emitido por la autoridad de aplicación competente, previo asesoramiento técnico en caso de ser requerido, de acuerdo a la normativa vigente.<sup>2</sup>

Se recomienda que el establecimiento cuente con un tanque de reserva. En tal caso, el tanque deberá:

- a) Tener capacidad para abastecer las necesidades del establecimiento.
- b) Ser de material adecuado no tóxico y someterse a limpieza y desinfección de manera regular.
- c) Contar con un sistema de extracción y distribución que evite la contaminación del agua.

El establecimiento deberá realizar análisis Físico Químico y Microbiológico<sup>3</sup>. Si es necesario se deberá clorar el agua. Cuando el agua no sea de abastecimiento público se deberá detallar el proceso de potabilización del mismo, así como su filtrado y cloración.

El establecimiento deberá contar con un desagüe despejado y que soporte el máximo de caudal eliminado.

##### 4.2.2 Instalaciones

El establecimiento deberá ubicarse en un lugar no inundable, exento de olores indeseables y de fuentes de contaminación (humo, polvo, gases), luz excesiva y radiación.

Los caminos de acceso deben tener su superficie pavimentada para permitir la circulación de camiones, carros y/o contenedores. El terreno circundante deberá estar limpio, sin cúmulos de desechos y/o materiales en desuso.

Las instalaciones deberán ser apropiadas en cuanto a espacio y diseño para el uso a que se destinan, con paredes, techos y suelos en estado de conservación adecuados y de material de fácil limpieza.

Deberán contar con una adecuada ventilación e iluminación. En cuanto a la ventilación, la misma debe garantizar la disipación de vapores que se generen en las áreas de preparación de comidas, con equipos tales como campanas extractoras. Deberán contar con malla antiinsectos en ventanas y huecos de ventilación. Los focos lumínicos deberán poseer protectores contra roturas.

El diseño de las instalaciones debe permitir realizar las operaciones de limpieza y desinfección de espacios. Las instalaciones deberán mantenerse ordenadas y libres de objetos ajenos a la tarea específica para la cual son consignadas para facilitar la limpieza y desinfección y evitar la contaminación directa o indirecta de los alimentos (materia prima y elaborados) y envases por condensación y goteo. Los empleados deben

---

<sup>1</sup> Resolución N° 898/2001, Ministerio de Salud de la Nación.

<sup>2</sup> Ley Provincial N° 1126, Decreto Reglamentario N° 450/21 y Resolución MPyA N° 018/23.

<sup>3</sup> Se recomienda una frecuencia anual para el análisis físico-químico y semestral el análisis microbiológico.

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO

## FIN DEL MUNDO

### PROTOCOLO PARTICULAR PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING

conocer las operaciones que se realizan en cada espacio de las instalaciones, para evitar la contaminación cruzada.

Se deberá garantizar la separación e identificación de los distintos espacios del establecimiento (almacenamiento de materias primas y productos elaborados; almacenamiento de envases; almacenamiento de desechos y sustancias tóxicas; devoluciones; productos y utensilios de limpieza; otros).

Se deberá garantizar la identificación del establecimiento: espacio de atención al público, entrada de personal y clientes, recepción de proveedores, salón comedor, vitrinas, vidrieras. Asimismo, el establecimiento deberá mostrar una estética adecuada con los valores comunes y compartidos por los actores del territorio, usando aspectos diferenciadores reconocidos como patrimonio local, aquello que distingue a Tierra del Fuego en particular: su geografía, su historia, sus paisajes, sus recetas y productos, así como tradicionales y nuevas tendencias culturales. En este sentido, las instalaciones deberán comunicar el sello a través de la decoración, diseño y arquitectura; pudiendo existir elementos de identificación territorial (no limitante): fotos, elementos de diseño de lenga, cuadros de artistas locales y relatos históricos.

**4.2.3 Ambiente.** El manejo de efluentes y desperdicios deberá prevenir la contaminación y la proliferación de plagas. Los materiales de desecho deberán retirarse de las zonas de proceso diariamente. Todos los recipientes deberán estar tapados e identificados, y su limpieza y desinfección deberá estar comprendida en el plan de sanitización.

En zonas aisladas, se deberá contar con la intervención de las autoridades competentes para el manejo de efluentes, de acuerdo a la normativa vigente<sup>4</sup>.

**4.2.4 Mantenimiento.** La infraestructura, el instrumental y los equipos deberán estar comprendidos en un Plan de Mantenimiento que incluya procedimientos de calibración, pruebas e inspecciones; protocolos para el mantenimiento preventivo y la gestión de situaciones de emergencia. Este enfoque permite, por un lado, preservar las condiciones funcionales e higiénicas de los recursos y, por otro, reducir —e incluso evitar— intervenciones correctivas de emergencia, minimizando así la dinámica de falla—reparación de los mismos.

**4.2.5 Ingreso de materias primas y productos elaborados.**

El establecimiento deberá registrar todas las entradas y salidas de materia prima y productos elaborados, debiendo respetar la gestión PEPS: primero entra, primero sale, para favorecer la rotación de stock.

El establecimiento deberá contar con un protocolo de aceptación de proveedores, especificaciones de calidad y mantener registros de su cumplimiento para garantizar la seguridad y calidad de las materias primas y productos elaborados. Se debe cuidar especialmente la manipulación en la recepción de modo de no dañar o contaminar los alimentos. Se deberá contar con un protocolo de aprobación de productos que ingresan al establecimiento, a través del uso de una ficha técnica que especifique temperatura, requisitos legales y otros parámetros visuales y/o organolépticos., incluyendo la verificación de los vehículos que transporten las mercaderías.

**4.2.6 Almacenamiento y conservación de materia prima y productos elaborados.**

Las zonas de almacenamiento de materia prima y productos elaborados deben estar claramente identificadas. Dichas zonas deberán cumplir con lo establecido en la normativa vigente, respetando además las condiciones de temperatura, humedad, apilado u otras indicadas en el embalaje o especificaciones de la materia prima o producto elaborado, con el objetivo de evitar alteraciones y prevenir el desarrollo de microorganismos que puedan causar enfermedades transmitidas por alimentos (ETA).

El establecimiento deberá contar con protocolos de conservación de los alimentos que impidan su deterioro por el desarrollo de microorganismos, mediante la conservación por frío o por calor, de acuerdo a las particularidades de los productos perecederos, manteniendo

---

<sup>4</sup> Resolución S.R.N. N°077/05.

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO

## FIN DEL MUNDO

### PROTOCOLO PARTICULAR PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING

un orden estricto para cada grupo de alimentos, con el fin de evitar posibles contaminaciones cruzadas. Los productos no perecederos deben mantenerse en sus envases originales o bien identificados, en ambientes ordenados, exentos de humedad y protegidos del ambiente exterior, evitando almacenamiento en el piso. Se debe tener especial cuidado con los alimentos enlatados, por la potencialidad del botulismo.

**4.2.7 Propuesta Gastronómica.** La propuesta gastronómica a certificar deberá:

- Caracterizarse por ingredientes (materias primas y/o productos elaborados), manera de elaboración, historia o cultura ancestral que determinen un diferencial con otras regiones o provincias del país.
- Utilizar ingredientes producidos y/o elaborados localmente en al menos en un cincuenta por ciento (50%) de sus platos, sean éstos entradas, principales y/o postres. En caso de ser factible (ver 4.1 atributo de origen), un mínimo de dos materias primas o productos elaborados certificados con el Sello de Calidad Certificada.

Debido a condiciones de estacionalidad productiva/biológica, la propuesta gastronómica podrá variar de acuerdo a la disponibilidad de los ingredientes, buscando siempre respetar el porcentaje establecido precedentemente.

Se valorarán las propuestas gastronómicas que vayan acompañadas con otros productos certificados por el Sello de Calidad, referidos a otros protocolos vigentes como, por ejemplo, de productos artesanales y/o de productos con madera de lenga.

El establecimiento deberá definir las fichas técnicas o recetas para la elaboración de los diferentes componentes de la propuesta gastronómica, incluyendo ingredientes, tiempos de elaboración, proporciones y presentación final del plato.

El establecimiento deberá evitar el uso de aditivos (conservantes, colorantes) y productos artificiales, salvo que el proceso lo justifique por razones tecnológicas, sanitarias, nutricionales o psicosensoriales

Los documentos comerciales relacionados al menú y sus respectivos precios, productos sugeridos y/o especiales por temporada, deberán estar formalizados y ser de fácil acceso para su utilización, destacando aquellos platos con materias primas y/o productos elaborados que detentan el Sello de Calidad Certificada.

El personal del establecimiento dedicado a la Atención al Cliente, deberá conocer el contenido del menú, con las especificaciones de los ingredientes de cada una de las opciones de la oferta gastronómica, origen y características de sus ingredientes. Asimismo, deberá poder explicar la definición del Sello de Calidad Certificada, su importancia y beneficios.

El establecimiento deberá promover prácticas de gastronomía sostenible a través del apoyo a los productores locales, la protección de la biodiversidad y la preservación de la cultura.

El establecimiento deberá implementar un sistema de satisfacción al cliente, a fines de enfocarse a la mejora continua, a través de comentarios y acotaciones de comensales y clientes.

**4.2.8 Buenas Prácticas de Manufactura para servicios de alimentación.**

El establecimiento deberá contar con un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para servicios de alimentación y sus respectivos Procedimientos Operativos Estandarizados (POE), escritos y registrados.

Se recomienda que el establecimiento determine y documente un Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, y lo implemente para mantenerlos controlados. Los mismos serán referidos en primer lugar a la inocuidad (en potenciales peligros químicos, físicos y microbiológicos) y luego a la calidad del producto deseado (opcional) a lo largo de cada una de las etapas de elaboración. Se recomienda que el establecimiento defina la estrategia a aplicar para prevenir, reducir y/o eliminar cada peligro a niveles aceptables, esto es acciones preventivas y correctivas a aplicar.

El establecimiento deberá promover la gestión sostenible de los recursos. Se recomienda una planificación energética eficiente que tienda a la reducción paulatina del empleo de energías y recursos no renovables, propiciando siempre el uso racional y eficiente de los mismos.

Se recomienda que el establecimiento defina e implemente medidas que fomenten las buenas prácticas tendientes a la reducción de pérdidas

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO

## FIN DEL MUNDO

### PROTOCOLO PARTICULAR PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING

y desperdicios de alimentos (PDA) durante sus procesos de almacenamiento de materias primas y productos elaborados, preparación y presentación final de los productos. Se recomienda la práctica de registro de descartes diarios y la incorporación de la temática en las instancias de capacitación que desarrolle la empresa. Es deseable que se implementen prácticas de aprovechamiento y redistribución de aquellos desperdicios ineludibles que surjan de los procesos del establecimiento, propiciando reducir al mínimo el volumen de descarte final. En tal caso, se sugiere su registro de respaldo y seguimiento.

**4.2.9 Política de Calidad.** El establecimiento deberá formular una política de calidad, que incluya, aunque puede no limitarse a ellos, los aspectos de inocuidad alimentaria y de sustentabilidad económica, social y ambiental. Tanto la política como los objetivos del establecimiento deberán evidenciar los esfuerzos que realiza la misma para encaminarse a la mejora continua con respecto al cumplimiento del Protocolo General y los requisitos del presente Protocolo Particular.

**4.2.10 Sistema de Trazabilidad.** Se deberá tener implementado un sistema de trazabilidad, tanto horizontal como vertical (si correspondiere), de todos los platos que se certifiquen; sistema capaz de identificar el origen de las materias primas y/o productos elaborados y del plato a servir. Para ello se deberá establecer un sistema documental de control y registro de entrada, elaboraciones y salidas de platos, que garantice la trazabilidad de todo lo producido de acuerdo al presente Protocolo.

**4.2.11 Medidas de Contingencia.** El establecimiento deberá tener documentados los procedimientos alternativos al orden normal de la actividad, permitiendo el funcionamiento regular de la misma aún cuando uno de sus procesos se viese afectado por un incidente interno o externo, garantizando la continuidad de los procesos de elaboración que permitan brindar satisfactoriamente el servicio de alimentación. Dichos procedimientos alternativos deberán ser comunicados a todo el personal del establecimiento.

#### 4.3. ATRIBUTOS GENERALES

**4.3.1 Protocolo de Limpieza y Desinfección.** El establecimiento deberá tener un protocolo en el cual conste el Plan de Limpieza y Desinfección. En el mismo se deberá evaluar el nivel de riesgo de cada etapa productiva, de los diferentes tipos de superficies existentes y la elección de productos, métodos y utensilios para realizar la limpieza y desinfección. Las actividades periódicas que se realizarán para llevar a cabo el protocolo se deberán documentar en registros y se deberá designar un responsable y un encargado.

##### 4.3.1.1 Buenas Prácticas de Higiene

El personal deberá cumplimentar con las buenas prácticas de higiene durante todos los procesos y mantener un riguroso aseo personal. Para ello, el establecimiento deberá proveer a su personal guardarropas, baños, agentes de limpieza autorizados y elementos descartables para lavado y secado de manos.

El establecimiento deberá capacitar a su personal en las temáticas de aseo y conducta personal, vestimenta y lavado higiénico de manos. Dichas capacitaciones deberán ser registradas e incorporadas en el Plan Anual de Capacitaciones.

El establecimiento deberá tomar las medidas necesarias para que ninguna persona que padezca una enfermedad transmisible por el agua o presente heridas, infecciones cutáneas o sufra de diarrea, trabaje en las zonas donde se manipula el agua en la que exista posibilidad de contaminar directa o indirectamente los alimentos (materias primas o productos elaborados).

##### 4.3.2 Manejo Integrado de Plagas.

El establecimiento deberá implementar un Plan de Manejo Integrado de Plagas (MIP) que contemple la aplicación criteriosa y adecuada de

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO

## FIN DEL MUNDO

### PROTOCOLO PARTICULAR PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING

todas las medidas disponibles para prevenir problemas sanitarios, incluidas las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs), que puedan afectar a consumidores, elaboradores, prestadores del servicio y demás personal.

El Plan deberá incluir métodos preventivos basados en la observación y el monitoreo, así como acciones de intervención y control mediante enfoques físicos, mecánicos, biológicos, culturales y legales, entre otros. Las actividades periódicas deberán registrarse de manera sistemática, y se deberá designar un responsable y un encargado de las tareas vinculadas al control de plagas.

El Plan deberá priorizar la minimización del uso de productos domisanitarios (insecticidas, rodenticidas y sanitizantes), dados los riesgos que estos representan para la salud humana y el ambiente.

La utilización de productos domisanitarios deberá considerarse cuando el riesgo sanitario o de seguridad así lo justifique y/o cuando sea obligatorio para los marcos normativos jurisdiccionales vigentes. Siempre las tareas deberán ser ejecutadas por empresas habilitadas conforme a la normativa vigente<sup>5</sup>, en su carácter de prestadoras de servicios de desinfección, desinsectación y desratización. Siempre deberán tomarse las medidas de seguridad durante y después de los tratamientos, a fin de proteger la salud de los trabajadores y evitar la contaminación de productos elaborados, materias primas e insumos utilizados.

**4.3.3 Plan de Gestión de Residuos.** El establecimiento deberá implementar un sistema que podrá comprender operaciones de almacenamiento, clasificación, transporte, tratamiento, recuperación y/o eliminación segura de los mismos. El establecimiento deberá propiciar la separación de residuos. Se recomienda la implementación del “Código armonizado de colores para la identificación, clasificación y segregación de residuos domiciliarios”, de conformidad con la normativa vigente.<sup>6</sup> Se deberá priorizar el reciclaje/valorización de los residuos sólidos que cuenten con plantas habilitadas para tal fin.

En los casos que corresponda, el establecimiento deberá contar con los certificados de tratamiento y/o disposición final de los residuos sólidos de tipo comunes, valorizables, peligrosos y otros de acuerdo al marco normativo vigente. Cuando se generen residuos de aceites vegetales y grasas usados (AVGUs), deberán gestionar de manera obligatoria su retiro y tratamiento a través de plantas habilitadas por la Provincia, conforme a la normativa vigente.<sup>7</sup>

**4.3.4 Auditoría Interna.** El establecimiento deberá implementar un sistema de auditoría interna anual. Si se encontrara alguna anomalía o desvío en cualquiera de los ámbitos del establecimiento, se deberá emitir un informe describiendo el tipo de irregularidad, las posibles causas del desvío y las medidas correctivas aplicadas.

**4.3.5 Libro de Quejas y Reclamos.** Se deberá contar con un Registro de Quejas y Reclamos, foliado, para dar ingreso a las quejas y/o reclamos recibidos por comensales/ clientes, según la fecha de recepción. Se deberán evaluar las quejas y/o reclamos y decidir la acción correctiva a realizar. Se deberá supervisar que las acciones correctivas sean llevadas a cabo. Las acciones tomadas y su eficacia deberán ser documentadas.

**4.3.6 Plan de Higiene y Seguridad Laboral.** El establecimiento deberá tener un Plan de Higiene y Seguridad para el personal y los instructivos escritos para los distintos puestos de trabajo en donde se mencionen las acciones que se deberán llevar a cabo en caso de emergencias que representen una amenaza para la salud humana, seguridad alimentaria y de los trabajadores. Los instructivos deberán estar expuestos mediante carteles colocados en lugares estratégicos y con íconos fácilmente distinguibles.

<sup>5</sup> Código Alimentario Argentino (CAA) en su Capítulo II, Anexo 1. Artículo 3.1.4; Ordenanza Municipal N° 2907/2011 (Río Grande) y Ordenanza Municipal N° 2784 - Artículo 9 (Ushuaia).

<sup>6</sup> Resolución S.A. N° 0162/21

<sup>7</sup> Resolución S.A.D.S. y C.C. N° 567/2018

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO

## FIN DEL MUNDO

### PROTOCOLO PARTICULAR PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING

**4.3.7 Capacitación.** El establecimiento deberá contar con un Plan Anual de Capacitaciones aprobado y vigente en materia de calidad, de acuerdo a un cronograma estipulado. El mismo deberá incluir higiene y seguridad laboral, buenas prácticas de manufactura, procesos productivos estandarizados, técnicas de limpieza y desinfección, género, accesibilidad e inclusión, y aquellas específicas relacionadas con el Protocolo Particular y sector productivo en cuestión. Se deberá acompañar el mismo con registros.

**4.3.8 Condiciones laborales.** El personal del establecimiento deberá estar bajo las normativas legales vigentes.

**4.3.9 Responsabilidad Social Empresaria (RSE).** En reconocimiento de su responsabilidad ante los impactos (positivos o negativos) que sus decisiones y actividades ocasionan, total o parcialmente, en la sociedad y/o el medio ambiente, el establecimiento deberá definir una política de RSE, con metas sociales, económicas y ambientales, medibles y/o cuantificables, en las que identifique e involucre a los individuos o grupos de personas que participan de manera directa y/o indirectamente en las operaciones del establecimiento.

La política establecida deberá contribuir, mediante acciones y prácticas voluntarias, al desarrollo sostenible, favoreciendo y/o potenciando el acceso a derechos humanos (trabajo, alimentación, educación, salud, seguridad social); las prácticas laborales (desarrollo humano, formación, salud y seguridad de los trabajadores) que impliquen una calidad de vida elevada; el respeto por los consumidores (educación, práctica justa de marketing, salud y seguridad, reclamos y compensación, privacidad); la prosperidad con justicia social (competencia justa, derrame a la cadena de valor, respeto a los derechos de propiedad); el mantenimiento de la capacidad del ambiente en el que opera para conservar la diversidad y hacer uso sostenible de los recursos, disminuyendo la contaminación y colaborando con la mitigación al cambio climático; entre otras.

Esta política deberá ser revisada para mejorar de manera continua las acciones y prácticas en materia de RSE, propendiendo a su evaluación en términos de medición de impacto generado por el establecimiento. Las mejoras deberán ser sostenibles y escalables.

**4.3.10 Comunicación.** El establecimiento deberá transmitir por medio de la comunicación accesible e inclusiva las prácticas adoptadas en cuanto a sustentabilidad ambiental, responsabilidad social empresaria y las características del Sello de Calidad Certificada. El logo del Sello de Calidad y/o el conforme de auditoría deberá ser exhibido en el establecimiento, rótulo/etiqueta de producto y/o el material de marketing y comunicación que la empresa utilice.

**4.3.11 Registro documental.** El establecimiento deberá contar la siguiente documentación disponible al momento de la inspección o cuando se le requiera:

- a) Documentos que acrediten el cumplimiento de la normativa vigente, entre ellos habilitaciones comerciales
- b) Registro de proveedores de materia prima, indicando procedimiento de aceptación y devolución (producto no conforme)
- c) Plan de Mantenimiento de instalaciones
- d) Fichas técnicas de propuesta gastronómica
- e) Manual de Buenas Prácticas Manufacturas; Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) de elaboración de alimentos; y los correspondientes registros requeridos
- f) Política de Calidad
- g) Plan de Contingencias
- h) Protocolo de Limpieza y Desinfección, y sus correspondientes registros. Incluye Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES)
- i) Plan de Manejo Integrado de Plagas (MIP), y sus correspondientes registros
- j) Plan de Gestión de Residuos

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO

## FIN DEL MUNDO

### PROTOCOLO PARTICULAR PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING

- k) Registro de Quejas y Reclamos
- l) Plan de Higiene y Seguridad Laboral y sus correspondientes instructivos
- m) Plan Anual de Capacitación y sus correspondientes planillas de registros
- n) Política de RSE

Estos registros deberán estar documentados y archivados de modo tal que permitan una rápida y clara interpretación, y que la revisión de los mismos se lleve a cabo de manera fluida para poder realizar la inspección/auditoría en los tiempos pautados; debiendo estar disponible en el momento que se los requiera para evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Protocolo.

#### 5. GLOSARIO

**BUENAS PRÁCTICAS DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS:** Procedimientos necesarios para lograr alimentos inocuos y saludables.

**DESINFECCIÓN:** Eliminación o reducción del número de microorganismos a un nivel que no permita la contaminación, mediante el uso de agentes químicos o métodos físicos adecuados.

**ELABORACIÓN O MANUFACTURA:** Conjunto de todas las operaciones y procesos practicados para la obtención de un alimento o preparación terminados.

**HIGIENE:** Todas las medidas necesarias para asegurarla inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, elaboración y distribución hasta su consumo final.

**HoReCa:** Acrónimo que identifica a todo establecimiento donde se ofrecen servicios de comida y bebida. Agrupa a tres componentes clave de la industria: Hotel, Restaurante y Catering. También se utiliza el término como canal HoReCa, identificando de este modo al sistema de distribución y comercialización que abastece a los establecimientos que la componen, enfocado en los proveedores y las cadenas de suministro.

**INDICADOR:** Cuantificación numérica utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

**INGREDIENTE:** es toda sustancia, incluidos los aditivos alimentarios, que se emplee en la fabricación o preparación de un alimento y esté presente en el producto final en su forma original o modificada.

**INOCUIDAD:** La garantía de que los alimentos no causan daño al consumidor cuando se elaboren o consuman de acuerdo con el uso al que se destinan. Su sinónimo es calidad sanitaria.

**LIMPIEZA:** Acción y efecto de aseo y pulcritud de indumentaria e instalaciones.

**MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS:** Todas las operaciones que se efectúan sobre la materia prima y los ingredientes para obtener el alimento terminado, en cualquier etapa desde la recepción hasta su entrega al cliente.

**MENÚ:** Carta del día donde se relacionan las comidas, postres y bebidas.

**PLATO:** Alimento terminado entregado al cliente.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el ambiente, donde estas acciones son coherentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible y sustentable; están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables; y están integradas en las actividades en curso de la organización.

**RESTAURANTE:** Establecimiento donde se vende comida para ser consumida en el mismo lugar, tanto elaborado en el establecimiento como producido por terceros.

**SANEAMIENTO:** Acciones destinadas a mantener o restablecer un estado de limpieza y desinfección en las instalaciones, ambientes y equipos, para impedir la contaminación microbiana del producto.

#### 6. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO

## FIN DEL MUNDO

### PROTOCOLO PARTICULAR PARA SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING

- Restaurants and other industrial Kitchens, KRAV organic standards 2006.
- Norma de producción orgánica para elaboradores LETIS S.A., 2009.
- Protocolo particular de Productos Gourmet, 2011.
- Manual de Calidad Turística para Restaurantes - Dir Cetur – 2009
- Manual de Buenas prácticas de Manipulación de Alimentos para restaurantes y servicios afines – Plan Nacional de Calidad Turística de Perú – 2008
- Sistema de Gestión de la Calidad en el sector Agroalimentario
- Sello CocinAR-Cocina Argentina- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación  
[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual\\_sello\\_cocinar\\_-\\_cocina\\_argentina\\_0.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual_sello_cocinar_-_cocina_argentina_0.pdf)
- Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para Servicios de Comidas-MAGyP-2011  
[https://alimentosargentinos.magyp.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/BPM\\_ServicioComida\\_2011.pdf](https://alimentosargentinos.magyp.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/BPM_ServicioComida_2011.pdf)
- Manual de buenas Prácticas Alimentos y Bebidas Elaborado en el marco de la Comisión Cuatripartita del sector hotelero-gastronómico-UTHGRA-FEHGRA-UART-SRT\_MTEySS-2022, [http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones/2022/mbp\\_2022\\_aabb.pdf](http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones/2022/mbp_2022_aabb.pdf)
- Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para servicios de comidas-SAGyP 2021  
<https://alimentosargentinos.magyp.gob.ar/HomeAlimentos/Publicaciones/documentos/guias/guiBPMserviciodecomidas2021.pdf>
- Resolución MPyA N° 018/23 <https://prodyambiente.tierradelfuego.gob.ar/wp-content/uploads/2023/08/Resolucion-MPyA-No-018-23.pdf>
- Resolución S.A. N° 0162/21 <https://prodyambiente.tierradelfuego.gob.ar/wp-content/uploads/2022/06/Res-SA-162-2021.pdf>
- Resolución SADSyCC N° 567/2018 <https://prodyambiente.tierradelfuego.gob.ar/wp-content/uploads/2022/06/Res-SADSyCC-567-2018.pdf>
- Código Alimentario Argentino <https://www.argentina.gob.ar/anmat/codigoalimentario>
- Ley Provincial N° 1126 <https://www.legistdf.gob.ar/lp/leyes/Provinciales/LEYP1126.pdf>
- Decreto Reglamentario N° 450/21 <https://prodyambiente.tierradelfuego.gob.ar/wp-content/uploads/2023/11/Decreto%20Provincial%20450-21.pdf>
- Ordenanza Municipal N° 2907/2011 <https://www.riogrande.gob.ar/wp-content/uploads/subidas/transparencia/digesto/ord%202907.pdf>
- Ordenanza Municipal N° 2784 <http://concejoshuaia.sytes.net/sistema/files/Ordenanza/2784.pdf>