

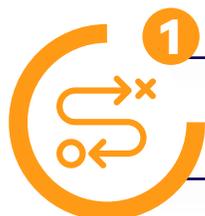


GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA UNA REAPERTURA SEGURA.

UNA GUÍA DESARROLLADA CON EL APOYO DE:



ESTRATÉGIA DE PREVENCIÓN SANITARIA



1 PLANIFICACIÓN

PLANEAR LA IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE HIGIENE ESTABLECIDAS.



2 MEDIDAS DE HIGIENE

FORTALECER Y CAPACITAR AL PERSONAL CON LAS PRÁCTICAS DE HIGIENE Y PREVENCIÓN NECESARIAS PARA LA REAPERTURA.



3 GESTIÓN DEL PERSONAL

PROGRAMACIÓN DE ROLES Y ACTIVIDADES DEL EQUIPO. ASEGURAR EL BIENESTAR LABORAL Y EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES.



4 SERVICIO AL CLIENTE

BRINDAR SEGURIDAD Y CONFIANZA AL CLIENTE MANTENIENDO LA HOSPITALIDAD Y GENERANDO UNA EXPERIENCIA AGRADABLE.



5 SERVICIO DE RESTAURANTE

ASEGURAR LA EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS DE HIGIENE PARA LAS MESAS, PREPARACIÓN DE ALIMENTOS, USO Y DESINFECCIÓN DE UTENSILIOS.



6 ZONAS COMUNES

MANTENER LA DISTANCIA ESTABLECIDA ENTRE MESAS Y GARANTIZAR LA DESINFECCIÓN DEL MOBILIARIO.



7 COMUNICACIÓN

GENERAR CONFIANZA A LOS CLIENTES SOBRE LAS MEDIDAS TOMADAS EN LA OPERACIÓN SERÁ FUNDAMENTAL PARA LA RECUPERACIÓN DEL SEGMENTO HORECA.



PLANIFICACIÓN

Es de suma importancia que se tenga **un plan de formación** para el personal, donde se asegure el entendimiento y adopción de las **nuevas medidas higiénicas** con el fin de asegurar una reapertura segura.

Designar a un coordinador y conformar el “Equipo para la gestión de crisis” que se ocupen de la **planificación, implementación, coordinación de las labores.**

1 Será necesario establecer pautas para la **reducción de riesgos** y posibles contagios:

Organiza horarios, normas y flujo de trabajo del equipo: para el área de la cocina se recomienda que la distribución sea lo más clara y organizada posible, puede ser por medio de señalizaciones en el piso indicando los lugares de trabajo para cada colaborador.





2 **Reforzamiento** de la mejora en los procedimientos de higiene.

Capacitar al personal sobre **la implementación de medidas de higiene** y la frecuencia de ellas.

Se deberá dotar a todo el personal con las herramientas de trabajo necesarias para asegurar su bienestar (**uniformes, lentes/caretas protectoras, mascarilla /cubre bocas y guantes**), realizando cambio o desechando (en el contenedor asignado de basura) la mascarilla/cubre bocas al término del turno, cuando presente humedad o deterioro; para el personal de limpieza se deberán considerar proporcionar herramientas necesarias para prevenir riesgos, los cuales deberán ser lavadas y desinfectadas al final de cada turno.

3 **Control y seguimiento** de las medidas preventivas para asegurar una reapertura segura.

Tener un control y esquema de seguimiento de las medidas y actividades de higiene y prevención establecidas de manera diaria a través de un checklist.



MEDIDAS DE HIGIENE

Durante la reapertura de la operación se deberá fortalecer las prácticas y acciones para el cuidado de la salud y evitar el contagio de enfermedades tanto en clientes y colaboradores.

- 1 Asegurar el inventario suficiente de **productos de limpieza y protección del personal y cliente.**
- 2 **Previo a la apertura del restaurante,** se deberá realizar el trabajo de sanitización en todo el establecimiento.
- 3 **Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección de áreas,** superficies, objetos de contacto y de uso común, se deberán lavar con agua y jabón, y la desinfección se realizará con una solución de hipoclorito de sodio al 0.5%, estas desinfecciones deberán ser en periodos no mayor a 4 horas y se recomienda tener un control establecido en bitácora.



- 4 **Lavar y desinfectar toda la vajilla, cristalería y cubertería** incluida la que no se haya usado, pero haya podido ser manipulada por los clientes se deberá lavar a una **temperatura mayor a 80°C**.
- 5 **Incrementar frecuencia de limpieza**, principalmente en el área de sanitarios, objetos como manijas, grifos y dispensadores, etc. Se debe evitar por completo el uso de toallas de tela y contar con dispensadores de papel desechable, de preferencia automáticos para evitar puntos de contacto.
- 6 **Lavado frecuente de manos con jabón** para ayudar a combatir la propagación del virus. Todos los colaboradores deberán conocer las instrucciones del lavado de manos o uso de desinfectante cuando no hay un fregadero disponible cada **60 minutos (durante 20 segundos)**.
- 7 **Evitar tocarse los ojos, nariz y boca**, ya que las manos al estar en contacto con superficies pueden ser transmisoras del virus.





GESTIÓN DE PERSONAL

Llevar a cabo el diagnóstico de las condiciones de trabajo, equipos, recursos y materiales necesarios que debe considerar el establecimiento, a fin de garantizar la seguridad de los trabajadores.

- 1** Todos los empleados deberán contar con su equipo de **protección personal**.
- 2** Se deberá capacitar y concientizar al personal sobre las medidas de higiene establecidas en la **NOM 251 – inciso 7**.
- 3** Organiza los horarios y días de trabajo de manera escalonada **4x10 (4 días laborales seguidos por 10 de confinamiento)**.

- 4 Programar la entrada del personal de manera escalonada para evitar aglomeraciones en el transporte público y en los accesos del personal, en los cuales se deberá llevar un control de temperatura corporal **(no mayor a 37.5 grados centígrados)** al ingreso y al término del turno, se recomienda el uso de termómetros digitales.
- 5 **Disponer de un tapete** impregnado de una solución clorada al ingreso de personal.
- 6 Al entrar a las instalaciones y a las áreas de producción de alimentos deberán contar con **dispensadores de gel antibacterial de alcohol al 70%**.
- 7 **Monitorear el estado anímico de los trabajadores** y transmitirles confianza de cara al futuro.





SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCIÓN

La clave para reactivar tu negocio es brindar seguridad y confianza manteniendo la hospitalidad hacia el cliente.

- 1** Evitar la aglomeración de clientes al ingresar al centro de consumo, en caso de no poder mantener la distancia entre las personas, se deberá manejar una lista de espera o sistema de reservaciones, si se cuenta con sólo un acceso al establecimiento, se recomienda el uso de señalizaciones o el uso de barreras físicas para el ingreso y salida del personal y para el cumplimiento de la sana distancia.
- 2** La zona de recepción deberá desinfectarse por lo menos 2 veces por turno.
- 3** Se recomienda el uso de tapetes sanitizantes o alternativas similares que tengan hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos del 0.5%, o con productos registrados ante la Agencia de Protección Ambiental (EPA) certificados para eliminar SARS-COV-2.





- 4 Será obligatorio contar con dispensadores de gel antibacterial (con base de alcohol al 70%) de preferencia de no contacto en la recepción, así como en puntos estratégicos, para ofrecer a empleados, clientes y proveedores siempre antes de entra al establecimiento.
- 5 De ser posible, mantener siempre las puertas abiertas del establecimiento para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural en espacios comunes (comedor, áreas de recepción, etc.).
- 6 Se deberá procurar disminuir el mayor contacto posible, por lo que se deberán evitar los saludos de mano
- 7 Impulsar el uso de medios de pago electrónico, las terminales de pago se deberán desinfectar cada vez que se usen.



SERVICIO DE RESTAURANTE

Se recomienda tener una supervisión continua y asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas para evitar riesgo de contagios.

- 1** El aforo estará organizado de tal manera que se respete el régimen de separación social, con una distancia no menor a 1.5 metros, que marcan las Instituciones Sanitarias Internacionales para COVID-19.
- 2** Evitar mesas con capacidades mayores a 6 personas, los gabinetes o sillones tipo booths podrán ser utilizados, pero contar con barreras físicas entre cada uno de ellos.





- 3** Asegurar la desinfección de mesas, sillas, manteletas o mantelería, decoraciones, saleros, pimenteros, etc. Al inicio del servicio se deberá montar la mesa delante del cliente cuidando que la manipulación de utensilios sea solo por el mango y así evitar tocar las áreas que entran en contacto tanto en la comida como con la boca de los comensales.
- 4** La mantelería deberá de ser cambiada por completo después de cada servicio. Todas las prendas textiles deberán de lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90°C. Toda la mantelería sucia deberá de ser manipulada con guantes.
- 5** Menús: Implementar sistemas que reduzcan el contacto físico, a través de menús digitales, menús desechables, pizarra o a través de códigos QR. En caso de utilizar porta menús, éstos deberán de ser sanitizados antes y después de cada uso.
- 6** Toma de comandas: al tener contacto con pantallas táctiles, comandas manuales y anotadores, se deberán desinfectar con toallas desinfectantes o con atomizadores cada vez que sean utilizados.
- 7** Los alimentos se deberán cocinar por encima de los 70°C, y mantener adecuadamente la cadena de frío para el caso necesario.
- 8** Mantener en todo momento, los alimentos protegidos con acrílicos, películas plásticas o tapas.

BARRAS DE ALIMENTOS

- 1 Éstos deberán contar con cubierta anti-estornudos.
- 2 Un miembro específico del staff estará a cargo de servir al comensal. Dicho encargado, deberá portar en todo momento careta facial, y cubre bocas, así como guantes desechables, los cuales deberán cambiarse cada 4 horas o al presentar algún deterioro. Los utensilios de servicio deberán de ser lavados, enjuagados y sanitizados periódicamente.
- 3 Se deberá señalar y delimitar el área para evitar que los comensales infrinjan el distanciamiento social de 1.5 metros que marca la norma.





ZONAS COMUNES

- 1** Mantener un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas de recreación, áreas para niños, terrazas, albercas y de las instalaciones en general.
- 2** Designar un área para recolección y colocación de un contenedor exclusivo para depósito de toallas usadas

- 3 Distanciamiento de al menos 1.5 mts entre mesas en las terrazas, camastros en albercas y contar con estaciones de materiales de desinfección para fácil acceso al cliente.
- 4 Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos.
- 5 Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote de tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.
- 6 Contar con dispensadores automáticos-sensor de gel antibacterial; así como las áreas de lavado de manos deberán contar con todos los insumos: Agua, jabón y toallas desechables.



7 Limpieza y desinfección de las áreas (piso, paredes, techo, ventanas, etc.) y de los dispositivos / equipamiento que entra en contacto con el personal y/o clientes.



Recepción



Puertas, manijas



Sillones, sillas



Mostradores



Interruptores de
elevadores y luz



Escaleras,
barandales



Dispositivos
electrónicos



Limpieza y desinfección
de máquinas de auto-
servicio, mesas, sillas y
demás mobiliario que
entra en contacto con
el huésped, etc.



Supervisar la correcta
aplicación y seguimiento
de las medidas de
seguridad e higiene con
apoyo a través de checklist.



COMUNICACIÓN

La comunicación sobre las medidas de higiene que se tomen dentro y fuera de la cocina, serán uno de los puntos más importantes que consideraran los clientes para asistir a un centro de consumo.

- 1** Se recomienda implementar esquemas de comunicación para los clientes por medio de correo electrónico, publicaciones en redes sociales y pantallas dentro y/o fuera del restaurante.
- 2** Implementación de tecnologías para comunicar los servicios, menús digitales por código QR, listas de espera por plataformas virtuales, plataformas para checkin & checkout.
- 3** Considerar el servicio a domicilio y/o room service para reducir las aglomeraciones en los centros de consumo.



FUENTES:

CANIRAC, Protocolo de prevención Covid-19 "Mesa Segura". Disponible en: https://canirac.org.mx/images/notas/files/Protocolo%20Reapertura%20-%20Mesa%20Segura_compressed.pdf.

GOBIERNO DE MÉXICO, "Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico". Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/secretarias-de-salud-y-de-turismo-presentan-lineamiento-nacional-para-la-reapertura-del-sector-turistico>.

CANIRAC, "Medidas de prevención Coronavirus". Disponible en: <http://www.amr.org.mx/docs/AMR-CANIRAC-Manual-Coronavirus.pdf>.

ESTAMOS AQUÍ PARA APOYARTE

PARA MÁS INFORMACIÓN
DA CLICK AQUÍ