

Plan Jalisco para la
Reactivación
Económica 

Protocolo de acción ante COVID-19

Para restaurantes.

03 de agosto de 2020.





Protocolo de acción ante COVID-19, para restaurantes.

Introducción	1
Normativa	1
Protocolo del establecimiento	2
Medidas preventivas.	6
Medidas para el personal	7
Medidas para la interacción con clientes	9
Protocolo para la recepción de alimentos e insumos.	10
¿Qué hacer si se detecta a una persona enferma o con síntomas de COVID-19?	11



Introducción

Ante el panorama actual de la pandemia por COVID- 19, el Gobierno del Estado trabaja para asegurar el bienestar de la población promoviendo un equilibrio entre la salud y la economía, por lo que, en el marco de la estrategia de Reactivación Económica para la “Nueva Normalidad” se ha desarrollado el presente protocolo, que es un complemento al “Protocolo de acción ante COVID-19 para el sector turismo” y se modificó con base en las observaciones resultantes de la operación de los restaurantes, en colaboración con el gremio, la Secretaría de Salud y el Gobierno del Estado.

Estas medidas se adicionan a la normativa aplicable a cada establecimiento y son un requisito para su operación durante la contingencia por COVID- 19, por lo tanto, será responsabilidad de cada establecimiento asegurarse que la aplicación del protocolo esté alineado a las particularidades de su centro de trabajo para minimizar riesgos, así como también es su obligación permanecer atento a nuevas disposiciones oficiales que puedan ser expedidas posteriormente por las autoridades.



Normativa

Se debe cumplir con diversas Normas Oficiales Mexicanas que aplicarán en el establecimiento dependiendo del número de trabajadores. Estas normas serán verificadas periódicamente por la Secretaría del Trabajo, tanto Estatal como Federal, por lo que se recomienda implementarlas a la brevedad para evitar posibles molestias y sanciones. Algunas de las normas que verificarán en los establecimiento son:

- NOM -001-STPS-2008 Esta norma se refiere a las condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para su adecuado funcionamiento.
- NOM-017-STPS-2018 Norma que establece los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores el equipo de protección personal.
- NOM-019-STPS-2011 Esta norma establece los requerimientos para la constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.
- NOM-030-STPS-2009 Norma que establece las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.



Protocolo del establecimiento

1. Los restaurantes, sumado a los estándares de la marca de cada propiedad, deberán colaborar con las autoridades sanitarias en el cumplimiento de los lineamientos que se definan a nivel local y federal.
2. Durante la contingencia por COVID 19, los restaurantes operarán con un aforo del 50% de su capacidad.
3. Los restaurantes y cafeterías trabajarán con máximo 50 empleados por establecimiento.
4. Designar a una persona responsable de la implementación y vigilancia del cumplimiento del presente protocolo, en las instalaciones del restaurante.
5. Asegurar la ventilación adecuada del inmueble, de contar con equipos de aire acondicionado se deben optimizar las condiciones de los mismos, con una limpieza profunda de filtros y equipos, así como realizar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente, se debe establecer un programa permanente y periódico de mantenimiento.
6. Establecer flujos de tránsito unidireccional, para evitar cruce innecesario entre personas.
7. Reestructurar la disposición de las áreas, asegurando el distanciamiento físico de mínimo 1.5 metros, colocar señalamientos:
 - En el piso (floor graphics) indicando el lugar que debe ocupar el cliente.
 - En el mobiliario para garantizar que se pueda mantener el distanciamiento físico.
 - En piso o paredes, indicando en un flujo unidireccional, las rutas de personal y clientes (entrada-salida) hacia cada una de las áreas o servicios, evitando el cruce incensario de personal y clientes en áreas no requeridas; de manera temporal, separar los accesos de entrada y salida por una barrera física o por distancia.
8. Asegurar el cumplimiento del aforo establecido por la autoridad competente, para lo cual se recomienda seguir alguna de las siguientes opciones:
 - Alternar las mesas que pueden usar los comensales, se recomienda dejar una mesa completamente vacía entre cada mesa con



comensales, para lo cual es necesario colocar señalética que indique la cancelación de las mesas que no se deben utilizar, en este caso, es necesario establecer distanciamiento físico de por lo menos 1.5 metros entre cada mesa, ésta medida se debe tomar considerando el respaldo de cada silla.

- Retirar el 50% del mobiliario del establecimiento (sillas y mesas), a fin de asegurar el aforo, las mesas deberán colocarse respetando el distanciamiento de mínimo 1.5 metros tomando en consideración el respaldo de las sillas, de optar por esta opción, no es necesario realizar la cancelación de mesas dado que se retiró físicamente del establecimiento el 50% de los muebles.
9. Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, las denominadas “periqueras” y que el cliente esté en pie o bailando dentro del negocio, lo anterior a fin de evitar que los negocios con licencia de Restaurante Bar sean percibidos como Bares o Antros.
 10. Evitar aglomeración en cualquiera de las áreas del establecimiento y asegurar que se mantenga el distanciamiento físico (1.5 metros).
 11. En lugares donde no es práctico distanciarse físicamente entre empleados y usuarios, se recomienda colocar una barrera física (como ventanas de plástico, acrílicos, cortinas plásticas), elaborada con materiales seguros, higiénicos, fáciles de limpiar y desinfectar, así como no obstruir la visibilidad.
 12. Contar con información visible sobre medidas de prevención del COVID-19. Colocar señalética abundante y visible, en puntos estratégicos, que muestre las medidas preventivas implementadas para reducir el riesgo de infección, con énfasis en el uso de cubrebocas, técnica correcta del lavado de manos, estornudo de etiqueta y distanciamiento físico.
 13. Colocar gel antibacterial con base alcohol al 70% en puntos estratégicos, para usuarios y empleados.
 14. Mantener altos estándares de limpieza y desinfección en todas las áreas, incorporar a los protocolos de limpieza, las acciones de desinfección, es importante resaltar que desinfección es un proceso diferente a la limpieza ordinaria, para que esta sea efectiva, es necesario limpiar con el proceso tradicional, para posteriormente desinfectar con productos de grado comercial desarrollados para este fin y autorizados por la autoridad Regulatoria Nacional (COFEPRIS).



Es importante asegurarse de que los productos químicos que utilice cuenten con especificaciones técnicas y de seguridad en la etiqueta.

15. Lavado de loza, plaqué y cristalería, cuando se disponga de lava loza, se realizará a una temperatura mínima de 80 °C. Cuando no se disponga de lava loza se debe usar el proceso de escamochar, lavar, enjuagar, desinfectar y secar.
16. El restaurante debe poner énfasis en la desinfección periódica utilizando una solución clorada para limpieza de áreas con mayor contacto, flujo y áreas comunes, mediante las siguientes pautas:
 - **Mesas y sillas:** previo y después de sentar a los comensales.
 - **Sanitarios comunes:** cada hora.
 - **Teléfonos, terminales y puntos de venta:** previo y después de su uso.
 - **Área infantil:** cada media hora.
 - **Menús:** previo y después de ser utilizado por cada mesa de comensales.
 - **Barra:** desinfectar todos los utensilios previos y después de su uso.
 - **Estaciones de servicio:** desinfectar cada hora.
 - **En el área de cocina:** limpiar y desinfectar las líneas de preparación, carros, transportadores, tablas de picar, utensilios de cocina, etc.
17. Los trapos de limpieza deberán pasar por un proceso de desinfección cada que sea necesario.
18. Los programas de limpieza profunda deben estar activos y acortarse en su periodicidad, así como establecer un “checklist” o bitácoras de lista de actividades para la verificación de cada acción.
19. Es necesario suspender cualquier servicio de buffet.
20. En caso que el restaurante proporcione o tenga contratado servicio de valet parking, deberá confirmar que la empresa ejecute el “Protocolo de acción ante COVID-19 para valet parking” disponible en:
<https://reactivacioneconomica.jalisco.gob.mx/modelo-de-vigilancia-y-aplicacion-de-pruebas-para-empresas-movape/>
en el apartado de protocolos y manuales.
21. Fomentar el servicio para llevar y en restaurantes de hoteles, el servicio a la habitación/ room service, manteniendo en todo momento, los estándares de higiene.
22. Conforme a las disposiciones emitidas por las autoridades de salud:
Se recomienda mantener un menú “á la carte” reducido, como opción para ayudar a minimizar los ingredientes/elementos utilizados en el “mise en place”.



23. Los cubiertos deben ser entregados envueltos en servilletas.
24. Las mesas no deben tener una ocupación mayor de 4 personas por mesa. Para el caso de personas que pertenecen a la misma familia este número puede ser mayor, siempre y cuando se respete en distanciamiento físico entre ellos y hacia las otras mesas.
25. De existir menús físicos deberán ser desinfectados entre cliente y cliente. Se sugieren menús digitales (a través de códigos QR) que el comensal consulte desde su teléfono móvil.
26. Contar con información en baños para un correcto lavado de manos.
27. Se recomienda mantener un menú “á la carte” reducido, como opción para ayudar a minimizar los ingredientes/elementos utilizados en el “mise en place”.
28. Establecer un filtro de supervisión en todos los accesos, tanto para el personal como para los usuarios y proveedores, para la toma de temperatura con termómetro infrarrojo o digital y aplicación de gel antibacterial, con base alcohol al 70%, en manos al ingreso del establecimiento.
Se debe restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37.5 °C, o con evidencia de síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo)
Ante estos casos se debe informar amablemente que por su seguridad y la de las personas que se encuentran a su alrededor, debe retirarse del establecimiento, usar cubrebocas, aislarse en su domicilio y solicitar atención médica en caso de requerir.
29. Colocar un tapete sanitizante impregnado de solución clorada en los accesos.
30. Desarrollar e implementar un plan de contingencia y mitigación de riesgos, ante la presencia de un caso de COVID- 19.
31. Fomentar el pago por tarjeta. Limpiar la terminal punto de venta tras cada uso con solución desinfectante. Además, es importante fomentar el uso de medios de pago contactless como es el pago con celular.
32. Cuando se tenga contacto con dinero, proceder al lavado de manos, con agua y jabón o usar gel antibacterial, en los casos en los que se elaboran bolsas de dinero, estas deberán rociarse con solución clorada o solución desinfectante.
33. Cada corredor o zona gastronómica deberá de implementar una comisión de vigilancia conformada por los propios restauranteros quienes serán los encargados de realizar las observaciones necesarias a



los restaurantes para corregir los posibles errores, de hacer caso omiso se dará aviso a las autoridades para que procedan conforme a derecho buscando en todo momento que la inspección y ejecución por parte de la autoridad sea enfocada a los protocolos establecidos para evitar el contagio del COVID-19.

Medidas preventivas.

Toda persona, empleados, usuarios o comensales y proveedores, deben seguir las siguientes medidas durante su estancia en las instalaciones.

1. Utilizar cubrebocas durante su estancia en el establecimiento, cubriendo la nariz y la boca, el cubrebocas solo se retirará para realizar la ingesta de alimentos y bebidas, debe recolocarse posterior a esto, el cubrebocas debe ser utilizado también mientras se habla o al transitar por áreas comunes, por ejemplo cuando se dirige al baño.
2. Respetar el distanciamiento físico (1.5 metros mínimo) en todos los espacios.
3. Realizar lavado de manos frecuente con agua y jabón durante 20" o más o utilizar gel antibacterial con base alcohol al 70%.
4. Utilizar el estornudo de etiqueta, cubriendo la nariz y boca con la cara interna del codo o con un pañuelo desechable, al terminar desechar el pañuelo y lavarse las manos.
5. Evitar en todo momento tocarse el rostro, sobre todo nariz, boca y ojos.



Medidas para el personal

1. En ninguna circunstancia debe atender a los usuarios alguna persona de los grupos de riesgo:
personas mayores de 60 años, mujeres embarazadas o en puerperio, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades cardíacas, renales, hepáticas, respiratorias, así como cualquier enfermedad que genere inmunosupresión.
2. Previo a la reapertura se deberá evaluar el estado de salud del personal y mantener la vigilancia del estado de salud de los mismos una vez iniciada la reapertura.
3. Asegurar que los empleados solo deberán asistir al trabajo, si están completamente libres de síntomas. Para lo cual se les debe instruir a realizar diariamente una autoevaluación sobre si presenta algún síntoma como fiebre, dolor de cabeza o síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo), así como si ha estado en contacto cercano con alguna persona con síntomas o que se conozca con COVID-19.
Si la respuesta a alguna de estas preguntas es positiva, el trabajador no podrá acudir a laborar hasta que se determine si representa o no un riesgo de contagio.
4. Determinar el personal esencial para operar, así como establecer aquel que por sus funciones podrá trabajar desde casa.
5. Escalonar los horarios de entrada del personal, para evitar aglomeraciones al registrar entradas o salidas, mantener siempre la sana distancia.
6. Establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.
En este sentido se recomienda establecer equipos de trabajo A y B que laboren en días diferentes a fin de que, si se presenta un caso en alguno de los equipos y se requiere aislar a los integrantes del mismo, se pueda continuar con la operación, el equipo no afectado deberá cubrir las funciones de aquellos que se aíslen.
7. Cancelar temporalmente el registro de llegada con huella digital, y hacerlo con algún otro medio.
8. Si usa uniforme, traerlo de su casa en una bolsa, y cambiarse en el establecimiento, lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse



dentro de su bolsa para su lavado, los uniformes deberán lavarse diariamente.

9. En caso de no utilizar uniforme, se recomienda que el personal disponga de un cambio de ropa extra con el cual trabajará su jornada laboral haciendo el cambio de ropa en las instalaciones asignadas procurando que la misma se lave todos los días.
10. Limitar los objetos personales que se llevan a las instalaciones, como joyería, celular o pulseras, mochilas, bolsas, etc.
11. Se debe dotar a los trabajadores de equipo de protección personal (EPP), de acuerdo al nivel de riesgo de exposición.
 - a. En el caso de la recepción: cubre bocas, gafas de protección ocular o careta. Las gafas o careta, se pueden omitir si se colocan barreras físicas.
 - b. Todo personal que atienda directamente a los usuarios debe usar como mínimo cubrebocas, gafas de protección ocular o careta.
 - c. El personal de cocina debe de utilizar red, cubre boca y de acuerdo a la actividad guantes. Los guantes, se deben desechar después del cambio de cada actividad, el uso de guantes no sustituye el lavado de manos.
12. Los cubrebocas, deben ser cambiados en frecuencias definidas aplicando los protocolos de desecho de manera adecuada. El cubrebocas debe reemplazarse cuando se humedezca o ensucie.
13. Los guantes (cuando el tipo de actividad requiera su uso) deben ser cambiados en frecuencias definidas aplicando los protocolos de desecho de manera adecuada. El uso de guantes no sustituye el lavado de manos y se deberá tener especial cuidado en el retiro correcto de los mismos y evitar tocarse la cara, con los guantes.
14. Es obligatorio para todos los trabajadores el uso de los elementos de seguridad que le sean entregados, todos deberán hacer uso de cubrebocas.
15. Además del lavado regular de manos, se debe considerar el uso de cremas lubricantes con el objetivo de evitar daños, heridas y descamación de manos.
16. Mantener en todo momento el distanciamiento físico (mínimo 1.5 metros) con los usuarios y colaboradores.



17. Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos.
18. Informar al personal sobre los signos, síntomas de la enfermedad, medidas de salud e higiene, así como los números de emergencias.
19. Fomentar y brindar confianza a los trabajadores para que, en caso de así considerarlo, puedan retirarse o ausentarse ante la presencia de cualquier síntoma.

Medidas para la interacción con clientes

1. En caso de pedir el cliente el remanente de sus alimentos “para llevar” recomendar al cliente que empaque sus productos.
2. No deben mantenerse utensilios comunes en mesa, como servilleteros, salseros y similares. Deberán entregarse porciones individuales a los clientes.
3. Evitar que el personal que manipule dinero u otros medios de pago despache simultáneamente alimentos.
4. En cuanto al uso de telefonía, jamás debe pasarse de mano en mano y debe desinfectarse el equipo telefónico al final de turno. De la misma forma, evitar el uso de teléfonos celulares personales durante la jornada laboral.
5. Los usuarios deben ser conscientes de su responsabilidad por sus acciones mientras usan las instalaciones. Si no pueden o no quieren cumplir con los requisitos de uso, el usuario debe retirarse de las instalaciones.
6. Respetar el aforo autorizados por la autoridad.
7. Respetar las medidas de prevención implementadas por el establecimiento, uso de cubrebocas, distanciamiento físico, lavado de manos, estornudo de etiqueta e incluso cancelación de algunos servicios.



Protocolo para la recepción de alimentos e insumos.

1. Programar las compras para aumentar el volumen y espaciar en el tiempo la recepción de mercancías. Disminuir el número de recepciones, programando las compras de manera asertiva.
2. Se recomienda realizar el proceso de cálculo, pedido y labores administrativas en forma remota o home office basado en la confianza al personal, con metas de trabajo y políticas claras.
3. Establecer un Filtro Sanitario para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37.5 °C, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo).
4. Disponer de un tapete sanitizante impregnado de solución clorada para el ingreso de proveedores y verificar que todos los proveedores desinfecten su calzado en él antes de entrar en las instalaciones.
5. Lavado y desinfección de manos para realizar el desempaque o desembalaje de mercancías.
6. Inmediatamente se deben desinfectar los insumos en su empaque exterior o en caso de verduras y frutas frescas lavar y desinfectar conforme a la NOM-251-SSA1-2009 . Esto previo a su almacenamiento.
7. Evitar el contacto estrecho y mantener sana distancia (1.5 metros) con los proveedores.



¿Qué hacer si se detecta a una persona enferma o con síntomas de COVID-19?

1. Si se identifica a la persona enferma o con síntomas al ingreso, deberá asegurarse el uso de cubrebocas, solicitar que se retire y aísle en su domicilio e instruir a que solicite atención médica y se ponga en contacto con las líneas de salud (33) 3823 32 20.
2. Si la persona inicia con síntomas dentro de su área de trabajo, deberá aislarse del resto, el paciente debe evitar tocar a las personas, las superficies y los objetos, e instruir a que solicite atención médica y se ponga en contacto con las líneas de salud (33) 3823 32 20 y asegurar la limpieza y desinfección inmediata de las áreas en las que hubiera permanecido.
3. Si se trata de una emergencia (si está gravemente enfermo o si su vida corre peligro) debe llamar 911.
4. Se deberá informar inmediatamente a la autoridad sanitaria competente a fin de dar seguimiento al caso y sus contactos, e implementar las medidas correspondientes.

Para consultar información adicional sobre COVID-19 y las medidas adoptadas en el estado, el gobierno del estado pone a su disposición:

<https://coronavirus.jalisco.gob.mx/>

<https://reactivacioneconomica.jalisco.gob.mx/#protocolos>

<https://coronavirus.jalisco.gob.mx/laboratorios-privados-con-pruebas-pcr/>

