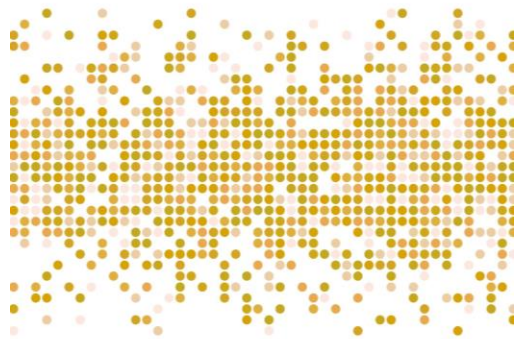




GAD MUNICIPALIDAD
DE AMBATO



GUÍA PRÁCTICA Y SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: RESTAURANTES Y CAFETERÍAS, AL MOMENTO DE SU REAPERTURA, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

Dr. Javier Altamirano

- **ALCALDE DEL CANTÓN AMBATO**

Abg. Jaime Camacho

- **DIRECTOR DE CULTURA, TURISMO, DEPORTES Y RECREACIÓN**

Ing. Fausto Velarde

- **COORDINADOR DE PROMOCIÓN TURÍSTICA Y CULTURAL (S)**
-

GUÍA PRÁCTICA Y SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: RESTAURANTES Y CAFETERÍAS, AL MOMENTO DE SU REAPERTURA, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID- 19

- **DOCUMENTO ELABORADO:**

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato- GADMA

- **ELABORACIÓN:**

Ing. Andrea Guadalupe Z./ Asistente de Turismo- GADMA

- **REVISIÓN TÉCNICA:**

Ing. Fausto Velarde /Coordinador de Promoción Turística y Cultural- GADMA

Ambato- Ecuador

2020

INTRODUCCIÓN:

La Municipalidad de Ambato, ha generado una serie de documentos y herramientas que buscan facilitar la reapertura de los establecimientos de alimentos y bebidas, teniendo como lineamiento oficial el PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: RESTAURANTES Y CAFETERÍAS, AL MOMENTO DE SU REAPERTURA, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID- 19 emitido por el Ministerio de Turismo del Ecuador en mayo del año en curso.

El presente documento NO es una copia del protocolo, por lo que no se encuentran todos los parámetros establecidos en el mismo.

Con la finalidad de facilitar su implementación se han agrupado enunciados o criterios comunes y se brindan opciones o sugerencias para su implementación.

Al mismo tiempo, se han identificado acciones fáciles que, al ser implementadas en los establecimientos, aportarán a minimizar los contagios de COVID-19.

JUSTIFICACIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), es muy poco probable que la COVID-19 se transmita a través de los alimentos o de envases de productos alimenticios.

COVID-19 es una enfermedad respiratoria que se transmite principalmente a través del contacto entre personas y del contacto directo con las gotículas expulsadas al toser o estornudar por una persona infectada. Hasta la fecha, no se ha demostrado que los virus que causan enfermedades respiratorias puedan transmitirse a través de los alimentos o de los envases que los contienen. Los coronavirus no pueden multiplicarse en los alimentos, pues necesitan un huésped animal o humano para hacerlo.

Sin embargo, una persona se puede infectar si, tras tocar una superficie u objeto contaminados o la mano de una persona infectada, se lleva la mano a la boca, la nariz o los ojos. Por ejemplo, ello podría ocurrir al tocar el pomo de una puerta o estrechar la mano a otra persona y, posteriormente, tocarse la cara.

Las empresas alimentarias deben intensificar las medidas de higiene personal y ofrecer cursos de reciclaje a sus trabajadores acerca de los principios de la higiene alimentaria para evitar o reducir el riesgo de que contaminen la superficie de los alimentos o los envases con el virus.

Es poco probable que los empleados de los establecimientos de venta de alimentos al por menor contaminen los productos si siguen las prácticas correctas de higiene personal. Las medidas como lavarse las manos con frecuencia, desinfectarse las manos, utilizar ropa protectora y seguir las precauciones relativas a la higiene respiratoria permiten reducir el riesgo de propagación de la enfermedad. Los empresarios deben insistir en la importancia de cumplir las normas de higiene (OMS (c), 2020).

OBJETIVO GENERAL:

- FACILITAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: RESTAURANTES Y CAFETERÍAS, AL MOMENTO DE SU REAPERTURA, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID- 19.

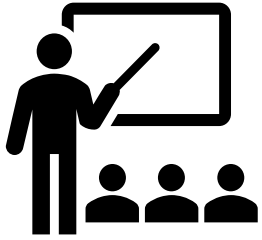
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- BRINDAR OPCIONES Y CONSEJOS PRÁCTICOS A LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO ESTABLECIDO
- PROPONER INFOGRAFÍAS, SEÑALÉTICA Y MARCAS RESPECTO A LOS PROTOCOLOS A SER APLICADOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS



**OPCIONES Y
SUGERENCIAS PARA EL
CUMPLIMIENTO DE
PROTOCOLO**





¿Qué dice el protocolo?

Brindar información básica sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por COVID-19, con una frecuencia definida.

Opciones para su implementación:

Se recomienda elaborar un documento en PDF con información sobre el COVID tomado de fuentes oficiales y hacerla llegar a sus empleados a través de medios electrónicos:

- Redes sociales como WhatsApp, Messenger, Telegram, o cualquiera que sea de uso frecuente por parte de los empleados
- Correo electrónico personal o institucional

Sugerencia: Ver Anexo 1



¿Qué dice el protocolo?

- Promover los buenos hábitos de higiene a todo nivel dentro del establecimiento.
- Evaluar y monitorear el estado de salud de sus trabajadores diariamente con frecuencia diaria.
- Se recomienda designar un área de vestuario para el personal
- El personal debe desinfectar el calzado
- Establecer señalética que indique se mantenga la distancia entre personal y personas usuarias
- Verificar que los usuarios al ingresar al establecimiento mantengan el distanciamiento social y utilicen los materiales de desinfección disponibles en el establecimiento, incluida la desinfección de calzado, así como también el uso de mascarilla y guantes.
- La mascarilla quirúrgica debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez que esté mojada sucia, depositándola en el recipiente dispuesto para el manejo de residuos sólidos.
- Identificar distancia de dos metros entre persona y persona tanto en área de servicio como de uso único por parte del personal (espacios cerrados) y un metro en espacios abiertos
- Se recomienda adaptar en el área de lavado de manos
- Aumento de la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de cuarenta (40) segundos en cada lavada, y desinfección de las mismas.
- Colocar en el establecimiento rotulado visible de número de emergencia 9-1-1 o 171

Opciones para su implementación

- Colocar marcas en el piso que aporten a mantener la distancia establecida entre persona y persona
- Designar a una persona que se encargue de recordar a las personas el mantener la distancia en las inmediaciones del establecimiento
- Colocar en el establecimiento rotulado visible de número de emergencia 9-1-1 o 171

Sugerencia:

Con la finalidad de Promover los buenos hábitos de higiene a todo nivel dentro del establecimiento se sugiere colocar la señalética, infografías y marcas en todo el establecimiento, entre las que se pueden anotar:

- Identificar el área de vestuario a través de la implementación de señalética
- Identificar con el uso de señalética el lugar en donde se debe realizar la toma de temperatura
- Recordar al personal a través del uso de señalética que no se puede utilizar joyas como: anillos, aretes, collares, pulseras, uñas largas y cabello suelto, etc.
- Identificar el área de lavado de manos a través de la colocación de señalética
- Colocar señalética en ingreso del personal e ingreso de clientes que lo induzca a desinfectar su calzado
- Colocar infografías sobre el correcto lavado de manos, correcto uso de cubrebocas y desinfección de manos tanto en el área de servicios, área de uso común y área de personal

¿Qué dice el protocolo?

- Desinfectar el calzado
- Colocar un mecanismo de desinfección de calzado para el personal y personas usuarias

Opciones para su implementación

Uso de la bandeja con tapetes limpiadores de calzado (la cual puede ser de bandejas de plástico que son las más económicas, de acero galvanizado y acero inoxidable. Esta última es la más recomendable pues tienen mayor resistencia. Hay de varias medidas, que pueden ser de 50 x 40 centímetros o de 72 x 50)

Sugerencia:

- Cámaras de desinfección
- Implementación de lámparas UV bactericidas
- Generadores de ozono para la limpieza en vacío
- Diferenciar entradas y salida
- Personal para la desinfección de clientes que llegan

¿Qué dice el protocolo ?

- Redistribución del aforo del local de acuerdo con las recomendaciones de distanciamiento social (dos (2) metros de distancia entre mesas en espacios cerrados y un superior a un metro en espacios abiertos).
- Considerar que esta acción definirá un nuevo aforo del local, además de las limitaciones de ocupación del mismo. x La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro en espacios abiertos, y superior a dos (2) metros en espacios cerrados.

Opciones para su implementación

Ver siguiente página

Sugerencia:

- Adecuación de espacios exteriores para hacerlos más confortables y más especiales: balcones, ventanas, terrazas, patios...etc.
- Distribuir el aforo tomando en cuenta el segmento de clientes al que te diriges (familias, grupos, parejas, etc)
- Ventilar las instalaciones entre servicio y servicio



Divisiones
entre
mesas



Esquema 1



Esquema 2

Esquema 3

Divisiones
acríficas
por mesa



Esquema 4



Ubicación
en diagonal

¿Qué dice el protocolo?

Cada establecimiento deberá proveer al personal de los equipos de protección personal (mascarillas, guantes) e higiene, necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta.

Opciones para su implementación:

Sugerencia:

Elaborar cubrebocas para el personal de atención al cliente con la imagen de la empresa, como herramienta de posicionamiento de marca



¿Qué dice el protocolo?

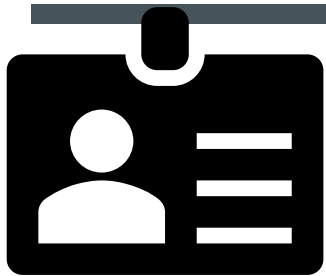
Se deberá realizar limpieza y desinfección constante de superficies, máquinas dispensadoras, picaportes de puertas, mostradores de bufetes, etc., y en general, cualquier superficie que esté expuesta a los clientes como empleados.

Opciones para su implementación

Sugerencia:

- Se recomienda eliminar los servicios buffet.
- En caso de que no fuera posible, se deben cambiar frecuentemente las pinzas, los cucharones y otros utensilios de servicio.
- Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos. facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio.
- Se recomendará el uso de guantes.





¿Qué dice el protocolo?

- Evitar el contacto directo con pertenencias de las personas usuarias (solicitar a la persona usuaria que facilite la exposición de los documentos / información, sin establecer contacto)
- Solicitar a los usuarios facilitar la exposición de los documentos / información, sin establecer contacto y manteniendo distancia entre el personal del local y el usuario.
- Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, etc.

Opciones para su implementación

Sugerencia: Optar por facturación electrónica

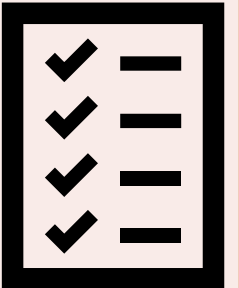


¿Qué dice el protocolo sobre el accionar de los meseros?

- Deberán limitar la comunicación oral a lo necesario. - De preferencia se recomienda adoptar un medio (ejemplo: papel- menú impreso para selección, medio digital u otros) que facilite la toma de pedidos con comunicación hablada reducida.
- Desinfectar los menús/cartas/esferos después de cada uso

Opciones para su implementación

- Menú para selección (plastificado o recubiertos con algún material que faciliten su sanitización luego de cada uso
- Cartas desechables
- Pizarras
- Códigos QR



Sugerencia: En el caso de cartas desechables optar por aquellas cuyo diseño que aporte al posicionamiento de marca o que tengan juegos como sopa de letras, sudoku u otras actividades que inciten al cliente a llevárselo como un souvenir

¿Qué dice el protocolo sobre el accionar de los cajeros?

Deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero, prefiriendo medios de pagos electrónicos.

Opciones para su implementación

- Dinero electrónico
- Transferencias bancarias
- Tarjetas de débito
- Tarjetas de crédito
- Aplicación

Sugerencia: Promover la compra de tarjetas de cliente frecuente (almuerzos) con la finalidad de fidelizar al cliente y que este haga un solo pago y evitar el manejo de efectivo con la mayor frecuencia posible

En caso de pago en efectivo disponer de una baneja para la entrega e intercambio de dinero





¿Qué dice el protocolo sobre el accionar del personal de seguridad?

Deberán limitar la comunicación oral a lo necesario

Opciones para su implementación

Sugerencia: Colocar las señaléticas y marcas sugeridas y colocarlas en espacios visibles que faciliten al personal de seguridad la comunicación con clientes evitando la comunicación oral

¿Qué dice el protocolo ?

Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería, y se deberán llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.

Opciones para su implementación

Sugerencia:

- Omitir el uso de servilleteros, decoración en las mesas.
- Montar la mesa al momento de la llegada del cliente para disminuir la exposición de cubiertos y otros utensilios.
- En la mesa: contar con condimentos, salsas e ingredientes en porciones individuales y para servirse al momento
- Clasifica la vajilla, servilletas y mantelería y asignándoles exclusivamente mesa por mesa, para identificar de quién o quienes han usado ese material
- Crear un material especial para la bienvenida del cliente: tarjeta de agradecimiento, nombre en mesa (en caso de reserva), detalle de bienvenida, descuento para la siguiente visita...etc.



¿Qué dice el protocolo ?

Se deberá evitar aglomeraciones durante el retiro de pedidos

Opciones para su implementación

- Atender una persona a la vez
- Solicitar que sea el cliente quien retire el pedido en la barra

Sugerencia: Colocar marcas para asegurar el distanciamiento



¿Qué dice el protocolo ?

Cada establecimiento deberá crear una frecuencia de limpieza que se ajuste a la realidad de su operación. Es recomendable que se establezcan horarios de limpieza y desinfección tanto del establecimiento, como del baño, cocina, etc.

Opciones para su implementación

- Plantear horarios de atención con intervalos de por lo menos 15 minutos para realizar la limpieza y desinfección del área previo al siguiente servicio
- Colocar la opción de reservas telefónicas o a través de canales electrónicos

Sugerencia: Implementa la opción Take away, el cliente recoge su comida (sin costos de reparto, permite estrategias de fidelización, permite vender y no implica saturación d



OTRAS SUGERENCIAS:

- Redes sociales: muéstrate socialmente útil, empatiza con tus clientes, recuérdales lo mejor de tu cocina
- WhatsApp: comparte información oficial, propón descuentos especiales, invítalos a la reapertura
- Web y google: informa tu situación actual, define tus servicios disponibles, responde comentarios y reseña (Martínez, J. y Rodríguez, R. 2020).
- Informar a los clientes de las prácticas que viene implementando el establecimiento para reducir posibles riesgos, para que contribuya con estas y así mejorar su percepción frente a las medidas adoptadas.

ANEXO 1: DOCUMENTO DE 5 HOJAS.

[HTTPS://DOCS.GOOGLE.COM/DOCUMENT/D/1D9NGGPHQJWKPLTKV4A8BTUIMRQL5_IYY6XKRN8DFHI/EDIT](https://docs.google.com/document/d/1D9NGGPHQJWKPLTKV4A8BTUIMRQL5_IYY6XKRN8DFHI/edit)

Información básica a ser difundida en el personal sobre la COVID-19.

Los coronavirus son una amplia familia de virus, algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas. Producen cuadros clínicos que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus que causó el síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV) y el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV).

El nuevo coronavirus se llama SARS-CoV2, la enfermedad se llama Corona Virus Disease 2019, por sus siglas se conoce como COVID19

Es un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se ha detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. Todavía hay muchas cuestiones que se desconocen en relación a la enfermedad que produce: COVID-19 (Ministerio de Salud del Ecuador, 2020).

¿Cuáles son los síntomas de la COVID-19?

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los síntomas más comunes de la COVID-19 son:

- Fiebre
- Cansancio
- Tos seca

Algunos pacientes pueden presentar:

- Dolores,
- Congestión nasal,
- Rinorrea (secreción nasal),
- Dolor de garganta o
- Diarrea.

Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar.

Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. En torno al 2% de las personas que han contraído la enfermedad han muerto. Las personas que tengan fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica (OMS, 2020).

¿Cómo se contagia el COVID-19?

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía:

- Clavellina, J. (2020). Posibles efectos del coronavirus a nivel mundial. Instituto Belisario Domínguez. Disponible en: http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4805/1%20Publicacion%20NE_coronavirus_10032020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Comercio Exterior, Comercio y Turismo de España, 2020. Disponible en: https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Guia_de_Buenas_Practicas_Establecimientos_y_Trabajadores_del_Sector_Turistico.pdf
- Mangas, M. (2020). Los trabajadores de los bares no podrán salir a fumar ni usar el móvil: guía práctica para la reapertura de la hostelería en Madrid. Diario La Sexta. Disponible en: https://www.lasexta.com/noticias/nacional/trabajadores-bares-podran-salir-fumar-usar-movil-guia-practica-reapertura-hosteleria-madrid_202004245ea2902b2800260001da0e8d.html
- Ministerio de Salud del Ecuador, 2020. <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador: Disponible en: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/protocolo_covid-19_alojamientos-turisticos.pdf
- Ministerio de Turismo del Ecuador (b), 2020. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/mintur-y-sector-hotelerero-validaron-protocolos-de-bioseguridad-para-reapertura-de-establecimientos/>
- Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos, 2020. Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID- 19.
- Organización Mundial de la Salud, 2020. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Organización Mundial de la Salud, (b) 2020. Disponible en <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Organización Mundial de la Salud, (C) (2020). Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf
- Presidencia de la República del Ecuador, 2020. Disponible en: <https://www.presidencia.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de-excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/>
- GADMA, 2020. <https://ambato.gob.ec/resolucion-da-2020-29>
- Subsecretaría de Turismo del Gobierno de Chile, 2020 Disponible en: <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/03/7-PROTOCOLOCO-CORONAVIRUS-1.pdf>
- Martínez y Rodríguez, (2020). <https://www.vocesdecuenca.com/cuenca/guia-practica-para-la-reapertura-de-la-hosteleria-conquense-tras-la-covid-19/>
- Plan de reapertura

• INFOGRAFÍAS:

- PAHO, 2020. Correcto lavado de manos, Disponible en: <https://www.paho.org/sites/default/files/jabon-limpiarse-las-manos-500x824.jpg>
- PAHO, 2020. Correcta forma de toser y estornudar. Disponible en: https://docs.google.com/document/d/1d9nGGpHqJWkpLtkv4a8bTUIMrQL5_iYy6XKrn8dfHI/edit
- Ministerio de Salud de Colombia, 2020. Disponible en: <https://twitter.com/ministeriosalud/status/1247977513579499520>