



# GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA TU OPERACIÓN

UFS ACADEMY



RATIONAL

winterhalter®



Unilever  
Food  
Solutions

Support. Inspire. Progress.



# UNA GUÍA DESARROLLADA

---

## CON EL APOYO DE:



# ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN SANITARIA



## PLANIFICACIÓN

Planear la implementación y seguimiento de las medidas de higiene establecidas



## MEDIDAS HIGIÉNICAS:

Fortalecer y capacitar al personal con las prácticas de higiene y prevención necesarias para la reapertura



## GESTIÓN DEL PERSONAL

Programación de roles y actividades del equipo  
Asegurar el bienestar laboral y emocional de los trabajadores



## SERVICIO AL CLIENTE

Brindar seguridad y confianza al cliente manteniendo la hospitalidad y generando una experiencia agradable



## SERVICIO DE RESTAURANTE

Asegurar la ejecución de las medidas de higiene para las mesas, preparación de alimentos, uso y desinfección de utensilios



## ZONAS COMUNES

Mantener la distancia establecida entre mesas y garantizar la desinfección del mobiliario



## 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 y respuesta ante la prevención.**

## En el salón

- Será necesario establecer pautas para la **REDUCCIÓN DE RIESGOS Y POSIBLES CONTAGIOS.**
- Tener una **BITÁCORA** de mantenimiento y limpieza del aire acondicionado y, en especial el cambio de filtros.
- Crear listas de chequeo de limpieza y desinfección de las **ÁREAS COMUNES.**
- Tener una rotación de personal para facilitar las labores de **LIMPIEZA PERSONAL** (lavado de manos, limpieza de caretas y otros).
- Coordinar la mayor cantidad de trabajos o visitas necesarias para la operatividad del local por medio telefónico u otros medios digitales.
- Manejar una agenda digital de reservas de clientes. Establecer un tiempo máximo para disponer del local y así evitar **AGLOMERACIONES**, además de tener el tiempo disponible para la limpieza y desinfección.
- Bitácora de alimentos enviados por domicilios, “Drive thru” o “To Go”, así como clientes que entran al establecimiento para posible trazabilidad en caso de un contagio.
- Contar con bitácora de **MEDICIÓN DE TEMPERATURAS** de los colaboradores a la entrada y salida en cada turno de trabajo.





# PLANIFICACIÓN



## En la cocina

- **Reforzamiento** de la mejora en los procedimientos de higiene.  
Capacitar al personal sobre **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.
- Control y seguimiento de las medidas preventivas para asegurar una reapertura segura.
- Tener un protocolo para la recepción de los insumos de los proveedores.
- Contar con una bitácora de revisión de equipo y temperaturas dentro de las cámaras.
- Diseñar una bitácora con las temperaturas de cocción de los alimentos para delivery y room service.
- Crear un check list y bitácora para desinfección (limpieza profunda) de la cocina junto con el encargado de la supervisión.
- Aplicar BPM (Buenas Practicas de Manufactura **R2674 de 2013**) y método **PEPS y PVPS según corresponda** (Primero en Entrar, Primero en Salir, **Primero en Vencer Primero en Salir**).
- 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 check list.
  - Establecer un horario de entrega para los proveedores y así evitar aglomeraciones en el momento de recibirlos.



# 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.

## En el salón

- Asegurar el inventario suficiente de **productos de limpieza y protección del personal y cliente.**
- **Previo a la apertura del restaurante**, se deberá realizar el trabajo de sanitización en todo el establecimiento.
- **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.
- Tener barreras de protección acrílico o de plástico traslúcido en las zonas de cajas, barras y recepción.
- Los puestos de trabajo (caja y estación de meseros) deben contar con alcohol glicerado superior al 60% para la desinfección de manos luego de la atención de un cliente.
- El administrador del local y un empleado designado semanalmente deben supervisar el uso correcto de los EPP (Equipo de Protección Personal).
- Previo a la apertura del restaurante se debe realizar la sanitización en todo el establecimiento según el check list definido durante la etapa de planeación.
- Incrementar lavado de manos con jabón para minimizar la propagación del virus. Todas los colaboradores deben de conocer las instrucciones del lavado de manos (durante 20 segundos), o usar desinfectante cuando no hay un fregadero disponible cada vez que sea necesario o cada máximo tres horas en su defecto.





# MEDIDAS DE HIGIENE

- Lavar y desinfectar vajilla, cristalería y cubertería, incluida la que no se haya usado, pero que haya podido ser manipulada por los clientes, con el uso de **equipos lavavajillas que garanticen la termodesinfección**, o en su defecto, lavando manualmente, garantizando temperaturas de agua y detergente de 80 °C y posteriormente aclarando y removiendo con abundante agua.
- **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.
- Poseer un protocolo de recepción de insumos.
- Evitar el uso de equipo electrónico no esencial (celulares personales) y el lavado después del uso de equipo electrónico esencial.
- Evitar tocarse los ojos, nariz y boca, ya que las manos al estar en contacto con muchas superficies pueden ser transmisoras de virus.





# MEDIDAS DE HIGIENE

Ten en cuenta los puntos de contacto más frecuentes en todas tus instalaciones, aquí deberás enfatizar tus procedimientos y protocolos de higiene:



Recepción



Puertas, manijas



Sillones, sillas



Barras de alimento  
y servicio



Interruptores



Escaleras,  
barandales



Dispositivos  
electrónicos



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



# MEDIDAS DE HIGIENE

Duración del proceso 30 segundos

Para restregarse las manos cante "Feliz cumpleaños" 2 veces

## LAVADO DE MANOS



Mójate las manos



Aplica abundante jabón



Frota las manos palma contra palma



Palma sobre dorso



Entre los dedos



Atrás de los dedos



Pulgares



Uñas



Enjuágate las manos con agua



Sécate las manos con toallas desechables



Tus manos están limpias

## FORMA DE ESTORNUDAR



Cubra su boca y nariz con la parte superior del brazo, haciendo un sello para evitar salida de gotitas de saliva



O cúbrase con un pañuelo desechable



Deposite el pañuelo en el basurero. No lo lance al medio ambiente



Nunca se toque la cara si no se ha lavado las manos con agua y jabón



# MEDIDAS DE HIGIENE

## Productos químicos autorizados para el lavado de superficies

Producto de limpieza	Indicaciones de uso	Modo de uso
Jabón o detergente	Lavado de superficies previo a la desinfección. Seguir las instrucciones de uso del fabricante	<ul style="list-style-type: none"><li>•Fricción sobre la superficie a ser lavada</li><li>•Enjuagar</li></ul>
Alcohol etílico (etanol) al 70%	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 70%	<ul style="list-style-type: none"><li>•Fricción sobre la superficie a ser desinfectada</li></ul>
Hipoclorito de sodio al 0.5%	Desinfección de superficies no metálicas Concentración: 0.5% equivalente 5000 ppm	<ul style="list-style-type: none"><li>•Fricción sobre la superficie a ser desinfectada</li></ul>
Amonio cuaternario (quinta generación): <ul style="list-style-type: none"><li>•Se caracteriza por una eficiencia germicidas superior a las generaciones anteriores.</li></ul>	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 450 ppm	<ul style="list-style-type: none"><li>•Aplique la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, mojando completamente todas las superficies</li><li>•La solución debe estar en contacto con las superficies por al menos 10 min. y dejar secar al aire</li></ul>
Ácido peracético	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 0.20%-0.35%	<ul style="list-style-type: none"><li>•Aplique la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, todas las superficies deben estar en contacto con la solución por un periodo no menor a 1 min., escurrir y dejar secar al aire</li></ul>



# MEDIDAS DE HIGIENE

## Equipo para limpieza

Superficies que se deben limpiar	Equipo recomendado
Pisos	Máquinas lavadoras y extractoras, máquinas de lavado con inyección automática de solución Mopa, baldes, exprimidores
Paredes	Escaleras, extensiones, paños
Marcos de ventanas, vidrios y cielo rasos	Escaleras, extensiones, paños
Muebles y equipo	Paños exclusivos por área. Deben ser descartables. Máquina lavaplatos. Usar equipo exclusivo para las superficies de contacto con alimentos
Servicios sanitarios	Equipo exclusivo para limpieza de baños (esponjas, cepillos, etc.). Debe estar identificado (código de color, rotulación). Toallas de papel desechable. No debe utilizar paños
General	Recipiente para transporte de residuos con bolsa recomendadas para los desechos



# MEDIDAS DE HIGIENE

## Lista de superficies y equipos que se deben limpiar y desinfectar

Área	Lista de superficies	Consideraciones
Edificio	<ul style="list-style-type: none"><li>•Pisos</li><li>•Ventanas</li><li>•Portones</li><li>•Paredes</li><li>•Cielo raso</li><li>•Puertas</li><li>•Mamparas</li><li>•Perillas</li><li>•Barandas</li></ul>	Las paredes deben ser limpiadas y desinfectadas de arriba hacia abajo
Zona clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>•Mesas</li><li>•Muebles</li><li>•Servilletas de tela</li><li>•Sillas</li><li>•Canastas/coches</li><li>•Menús</li><li>•Azafates</li><li>•Alfombras</li><li>•Cortinas</li><li>•Manteles de tela</li></ul>	
Servicios sanitarios	<ul style="list-style-type: none"><li>•Inodoro</li><li>•Basurero</li><li>•Espejo</li><li>•Grifería</li><li>•Puesto de lavado de manos</li><li>•Dispensadores de jabón y alcohol gel con una composición entre de 60° y 70°</li><li>•Extractores</li><li>•Cambiador bebés</li></ul>	Usar equipo exclusivo para limpieza de baños. Usar toallas de papel desechable. No usar paños.
Zona de proceso	<ul style="list-style-type: none"><li>•Mesas</li><li>•Utensilios</li><li>•Equipos</li><li>•Vajillas</li></ul>	Utensilios y equipos pequeños se deben lavar y desinfectar en la pila de lavado de utensilios. Usar equipo exclusivo para las superficies de contacto con alimentos
Bodega de productos secos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Estantes</li></ul>	
Cámaras de refrigeración y congelación	<ul style="list-style-type: none"><li>•Puertas</li><li>•Superficies interiores</li><li>•Manijas</li><li>•Superficies exteriores</li><li>•Estantes</li></ul>	
Mantenedores calientes y fríos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Equipo en general (bandejas, muebles)</li></ul>	



# MEDIDAS DE HIGIENE

## Lista de superficies y equipos que se deben limpiar y desinfectar

Área	Lista de superficies
Puesto de lavado de manos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Pilas</li><li>•Dispensadores de productos</li><li>•Dispensador papel Toalla</li><li>•Estantes químicos</li></ul>
Pilas de lavado de utensilios	<ul style="list-style-type: none"><li>•Pilas</li><li>•Dispensadores de productos</li><li>•Grifería</li><li>•Estantes químicos</li></ul>
Pilas de lavado de equipo de limpieza	<ul style="list-style-type: none"><li>•Pilas</li><li>•Dispensadores de productos</li><li>•Grifería</li><li>•Estantes químicos</li></ul>
Zona colaboradores	<ul style="list-style-type: none"><li>•Lockers</li><li>•Comedor</li><li>•Artículos personales almacenados en el local</li></ul>
Equipos de transporte para servicio catering y servicio a domicilio	<ul style="list-style-type: none"><li>•Contenedores</li><li>•Equipo de Catering</li><li>•Bolsos</li><li>•Vehículo donde se transportan alimentos</li></ul>
Cuarto de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"><li>•Estantes</li><li>•Racks</li></ul>
Basureros	<ul style="list-style-type: none"><li>•Basureros interiores</li><li>•Basureros exteriores</li><li>•Cuarto de basura</li></ul>
Zona de recibo de alimentos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Mesas, estantes, canastas</li></ul>



## **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.

- Establecer lavado de manos al entrar al local y contar con una zona de cambio de vestimenta para evitar ropa contaminada en el lugar de trabajo.
- Programar la entrada del personal de manera escalonada para evitar aglomeraciones en el transporte público y en los accesos del local, en los cuales se deberá llevar un control de temperatura corporal (no mayor a 37.5 °C) al ingreso y a la salida del turno; se recomienda el uso de termómetro digital infrarrojo sin contacto.
- Disponer de un tapete impregnado de una solución clorada al ingreso de personal y de los clientes.
- Al entrar a las instalaciones y a las áreas de producción de alimentos deberán contar con **dispensadores de gel antibacterial de alcohol al 70%**.
- **Monitorear el estado anímico de los trabajadores** y transmitirles confianza de cara al futuro.



# **GESTIÓN DE PERSONAL**

## **En el salón**

- El equipo de protección personal debe tener ajuste fijo y estable de forma que no requiera manipulación constante (cambiar cada 4 horas).
- Los cubrebocas (desechables o antifuído) deben cubrir tanto la boca como la nariz para evitar la salida de fluidos y es necesario el lavado de manos antes y después de la manipulación de los mismos.
- Implementar un sistema de rotación de personal para facilitar las labores de lavado de manos en el personal de atención al cliente (cajeros, meseros, personal de seguridad, edecanes).
- Colocar una barrera física (acrílico o plástico traslúcido) en las áreas de trabajo (caja, barras, recepción) donde sea posible respetar la distancia establecida de 1.8 metros.
- Se deberá capacitar y concientizar a los colaboradores sobre las medidas de higiene establecidas por los entes gubernamentales de cada país (Ministerio de Salud).
- Se deben desarrollar protocolos para el transporte de personal, compra de insumos y planes en caso de un posible contagio.

# **GESTIÓN DE PERSONAL**

## **En la cocina**

- El personal de limpieza debe contar con equipo de protección en buenas condiciones (cubrebocas, guantes) y además no debe usar joyería.
- Uso de botas con suela antideslizante.
- Delantal impermeable.
- Guantes de nitrilo largos.
- Recomendable respirador a media cara con cartuchos con filtro de partículas químicas:
  - No se recomienda mascarillas desechables ya que no protege al colaborador de lesiones en sistema respiratorio por la inhalación de los químicos.





# RECEPCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

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

- Si el colaborador tiene que manejar dinero (billetes-monedas):
  - No debe tocarse la cara después de manipular el dinero.
  - Solicitar al cliente colocar el dinero sobre el mostrador u otra superficie (analizar uso de bandejas plásticas para manejo del dinero), no recibirlo directamente en las manos y éste deberá desinfectarse después de su uso.
  - Desinfectar el mostrador o superficie usada para el manejo del dinero.
- En la entrada debe estar ubicada una persona a cargo de medir la temperatura y contar con un puesto de desinfección a disposición de los clientes antes de entrar y al salir.
- La zona de la recepción deberá desinfectarse por lo menos 2 veces por turno o cada vez que sea posible.
- Para evitar la aglomeración de clientes al ingresar al centro de consumo, se recomienda:
  - Manejar una agenda de reservas y un tiempo máximo de estancia en el local (90min).
  - El uso de lista de espera en caso excepcionales.
  - Señalizaciones que recuerden el distanciamiento de 1.8 metros tanto en la parte interna como externa del establecimiento.





# RECEPCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

- 1 Será obligatorio contar con dispensadores de gel antibacterial (con base de 70% de alcohol) de preferencia de no contacto en la recepción, así como en puntos estratégicos, para ofrecer a empleados, clientes y proveedores siempre antes de entrar al establecimiento.
- 2 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.).
- 3 Se deberá procurar disminuir el mayor contacto posible, por lo que se deberán evitar los saludos de mano, besos o abrazos, entre otros que requieran algún contacto físico.
- 4 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.

## En el salón

- 1 Los centros de reuniones, convenciones o seminarios deben contar con rotulación que recuerde el distanciamiento.
- 2 El aforo debe mantenerse a un 50% y de manera que se respete la distancia de 1.8 metros de separación social:
  - Con distanciamiento entre asientos de la misma mesa de 0.8 metros con un máximo de 6 personas en una misma burbuja social.





# SERVICIO DE RESTAURANTE



- 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 ser cambiada por completo después de cada servicio. Evitar el uso de manteles de tela, optar por mesa sin manteles e individuales desechables de papel eco-amigable.
- 5** Todas las prendas textiles deberán lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C y toda la mantelería sucia deberá de ser manipulada con guantes.
- 6** 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 ser sanitizados antes y después de cada uso.
- 7** 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.
- 8** Los alimentos se deberán cocinar por encima de los 70°C, y mantener adecuadamente la cadena de frío para el caso necesario.
- 9** Mantener en todo momento, los alimentos protegidos con acrílicos o películas plásticas o tapas.



# SERVICIO DE RESTAURANTE

## En la barra de ensaladas

- Éstas deberán contar con cubierta anti-estornudos.
- Un miembro autorizado en 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 ser lavados, enjuagados y sanitizados periódicamente.
- Se deberá señalizar y delimitar el área, para evitar que los comensales infrinjan el distanciamiento social de 1.8 metros que marca la norma.
- Se debe suspender el servicio de buffet y en caso de no ser posible:
  - Para los establecimiento con sala de reuniones las líneas de servicio deberán estar ubicadas fuera de la sala.
  - No puede haber una cantidad de vajilla, cristalería y cubertería disponible para coger en autoservicio. Estos, se deberán entregar al comensal de manera individual.
  - Para el servicio de catering se deben limpiar y desinfectar los recipientes de transporte de los alimentos y estos deben ser los diseñados exclusivamente para ese fin.





## **ZONAS COMUNES**

- Mantener un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas de recreación, terrazas, piscinas, etc., de las instalaciones en general.
- Designar un área para recolección y colocación de un contenedor exclusivo para depósito de toallas usadas.
- Se recomienda mantener cerradas las zonas de juego para niños.



# ZONAS COMUNES

- Distanciamiento de al menos 1.8 metros entre mesas en las terrazas, respaldares de las sillas de piscina en las terrazas y contar con estaciones de materiales de desinfección para fácil acceso al cliente.
- Colocación de señalización de sana distancia en puntos estratégicos.
- Pañuelos y basureros: 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.
- Contar con dispensadores automáticos o de sensor de gel antibacterial; así como las áreas de lavado de manos deberán contar con todos los insumos: agua, jabón y toallas desechables.
- 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 comensales.



# 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 consideran los clientes para asistir a un centro de consumo.

## En el Salón

- Comunicar a través de redes sociales los procesos y protocolos de mitigación del virus que actualmente se están ejecutando.
- 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.
- Considerar el servicio a domicilio y/o room service para reducir las aglomeraciones en los centros de consumo.
- Rotular en locaciones visibles y estratégicas el paso a paso del buen lavado de manos y la forma correcta de toser y estornudar.
- Comunicar a los clientes el tiempo máximo establecido para su estancia en el local comercial.
- Señalar, rotular y comunicar a los visitantes sobre la distancia de 1.8 metros entre personas.
- Tener rotuladas las mesas no disponibles.
- Comunicar los lineamientos de desinfección de los equipos utilizados para delivery.
- Implementación de tecnologías para comunicar los servicios, menús digitales por código QR, listas de espera por plataformas virtuales, plataformas para check-in & check-out.

## En la Cocina

- Capacitar a los colaboradores sobre el virus, síntomas y maneras de contagio, así como de los protocolos del gobierno y del establecimiento que están en vigencia.
- Comunicar el uso del equipo de protección personal (EPP).
- Capacitar al personal en el uso de las bitácoras para la revisión de las cámaras y anotación de temperatura de productos para delivery, room service y to go.
- Disponer el alcohol y jabón en los puesto de lavado de manos.





## FUENTES:

- Protocolo cocina segura para establecimiento de alimentos y bebidas, World Association of Chefs Societies.
- Resolución 666 de 2020.
- Resolución 749 de 2020.
- Resolución 453 de 2020.
- Resolución 1050 de 2020.



Unilever  
Food  
Solutions

**Support. Inspire. Progress.**