



Guía de recomendaciones para mantener la operación de la industria restaurantera y la seguridad de sus clientes durante la emergencia de influenza A(H1N1)

Actualizado al 30 de abril del 2009

Durante la emergencia originada por la influenza A(H1N1), se espera que la demanda por los servicios de la industria restaurantera se reduzca de manera importante debido principalmente a la precaución de evitar concentraciones de gente. Sin embargo, la falta de información y la aparición de distintos mitos sobre las formas de contagio podrían profundizar aún más esta situación.

Conforme a las recomendaciones de organismos internacionales y diversos gobiernos que han presentado este tipo de situaciones con anterioridad, resulta fundamental que esta industria redoble las medidas de higiene y adopte una estrategia de comunicación que contrarreste la caída en la demanda, permita mantener en operación los establecimientos y asegure la salud de los clientes.

1. Extremar medidas de higiene

- Para empleados:
 - Obligatoriedad del uso de tapabocas, guantes y malla
 - Asegurar la disponibilidad de insumos para higiene y lavado continuo de manos por parte del personal de recepción, cocina, servicio a mesas, caja y valet parking
 - Reforzar prácticas de higiene en el manejo, preparación y presentación de alimentos
 - Revisiones diarias del estado de salud de todo el personal a su ingreso y salida
 - Incrementar la rotación mediante esquemas de escalonamiento

- Para comensales:
 - Habilitar acceso a lavamanos y si esto no es posible, habilitar dispensadoras de alcohol en gel
 - Distribuir tapabocas en áreas de espera y a todo comensal que lo solicite
 - Incrementar el espacio entre comensales (reducir el número de mesas y artículos decorativos como plantas)

- Del local o establecimiento y su operación:
 - Reforzar actividades de limpieza de la cocina y sus utensilios (refrigeradores, cafetería, congeladores, almacenes, vasos, cubiertos, entre otros) así como mesas y sillas, manijas de entrada a sanitarios y del mostrador de caja
 - Ventilar el local, sin crear corrientes bruscas, y permitir la entrada de luz solar
 - Crear un sistema interno efectivo de comunicación para estar enterados de cualquier síntoma que pudiera presentar algún empleado
 - Los dueños y encargados deberán supervisar desde la frescura de los ingredientes hasta las actividades del personal conforme a estas recomendaciones

2. Implementar acciones que reduzcan el tiempo de espera y de permanencia en las instalaciones para limitar la concentración de gente

- Modificación y/o introducción de servicios:
 - Implementar o ampliar el servicio a domicilio y entrega *express* en el local
 - Ampliar horarios de servicio (particularmente los servicios de comida corrida)
- Modificación y/o introducción de productos:
 - Ofrecer alimentos con alto contenido de Vitamina C
 - Ofrecer almuerzos listos para llevar (conocidos como *box lunch*)
 - Evitar la venta de bebidas y alimentos que por su naturaleza o método de preparación prolonguen la estancia de los comensales
 - Reducir la gama de platillos en la carta para agilizar su preparación e ingesta

3. Implementar estrategias de promoción de los nuevos servicios y productos así como de las medidas de higiene y operación que se están llevando a cabo durante la contingencia

- Distribuir folletos con los servicios y productos nuevos en accesos a centros de trabajo
- Difundir en las instalaciones las acciones con las que se cumple para brindar confianza a los consumidores
- Mostrar en las instalaciones e incluir en los folletos el teléfono de atención de la Secretaría de Salud (01800 123 1010)
- Promocionar productos “anti-influenza” (jugos y ensaladas con alto contenido de vitamina C)