

Plan Jalisco para la  
**Reactivación**  
**Económica** 

# Protocolo de acción ante Covid-19

## Sector Servicios

  
Si lo hacemos mal **retrocedemos** | Si lo hacemos bien **avanzamos**



# Protocolo de acción ante Covid-19

## Sector Servicios



### Contenido

- Normativa
- Aspectos Generales.
- Protocolo de acceso del personal a los establecimientos
- Protocolo de prestación de servicios en las instalaciones del cliente
- Protocolo de prestación de servicios en las instalaciones del proveedor
- Protocolo para el personal en servicio
- Protocolo para la interacción con los clientes
- Protocolo de atención al público en empresas de servicio especializado en centros de servicio automotriz
- Protocolo de atención en empresas de servicio especializado en valetparking
- Qué hacer cuando se identifica a una persona con síntomas

## **INTRODUCCIÓN**

El Gobierno del Estado de Jalisco pone a su disposición el Protocolo general para el sector de servicios ante COVID-19, que contiene recomendaciones sanitarias y buenas prácticas de atención en establecimientos del sector terciario, y orientación básica sobre la normativa legal a cumplir que impulsen un entorno higiénico saludable, que garantice el manejo y protección adecuada, derivado de la pandemia del COVID-19.

La aplicación de estas medidas permitirá minimizar y prevenir riesgos entre el personal, proveedores y clientes, de adquirir el nuevo Coronavirus, toda vez que estamos en una nueva normalidad operativa.

Con este protocolo queremos facilitar a las empresas la implementación de acciones y normas de seguridad obligatorias que se puedan aplicar de manera inmediata en sus negocios.

Estas medidas se adicionan a la normativa aplicable a cada establecimiento, ante la emergencia sanitaria derivada de COVID-19, por lo tanto, será responsabilidad de cada empresa 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 atentos a nuevas disposiciones oficiales que puedan ser expedidas posteriormente por las autoridades.

Los presentes protocolos se podrán actualizar y precisar, tomando en consideración las propuestas del comité de seguridad e higiene y del comportamiento de la pandemia COVID-19.

Este protocolo fue diseñado con el apoyo de la Cámara de Comercio de Guadalajara, su Centro de Mejora Regulatoria, Secciones especializadas y la Oficina de Visitantes y Convenciones de Guadalajara.

## **NORMATIVA**

Como empresa, deberás cumplir con diversas Normas Oficiales Mexicanas que aplicarán en su negocio dependiendo del número de trabajadores.

Estas normas serán verificadas periódicamente por la Secretaría del Trabajo, tanto Estatal como Federal, por lo que te recomendamos implementarlas a la brevedad para evitar posibles molestias y sanciones.

Algunas de las normas que verificarán en tu negocio o 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.

## Aspectos Generales:

1. Las empresas con más de 100 empleados, deberán contar con un servicio médico, el cual deberá procurar la coordinación de la Secretaría del Trabajo y la Secretaría de Salud Jalisco para conocer las rutas a seguir en caso de identificar un caso en el establecimiento.
2. Designar y adecuar los espacios de atención y aislamiento de casos sospechosos en los servicios médicos de las o establecimientos.  
Estas áreas deben cumplir con las medidas de ventilación natural y limpieza máxima y deben idealmente ubicarse a distancia del resto de los espacios laborales y de las áreas administrativas.
3. Contar con personal de salud, a fin de asegurar el seguimiento de los casos puestos en aislamiento y revisión diaria de los empleados.
4. Evaluar el estado de salud del personal previo a su ingreso y mantener la vigilancia del estado de salud de los mismos.
5. A los empleados que presenten síntomas respiratorios derivarlos al servicio médico y este a su vez a la evaluación médica en el IMSS y aislamiento domiciliario por al menos 14 días.
6. Cada empresa tendrá que sujetarse a las disposiciones de vigilancia epidemiológica interna que proponga la Secretaría de Salud del Estado.
7. Asegurar la disposición de unidades móviles y otros vehículos adecuados para la prestación del servicio de traslados.
8. Establecer procedimientos para brindar apoyo psicológico y de salud mental al personal.
9. Reducir la movilidad del personal entre diversos sectores de la empresa.
10. Establecer horarios escalonados de entrada y salida, así como para las áreas de comedor a fin de evitar aglomeraciones, evitar compartir alimentos.
11. Comunicar de manera clara, directa, sencilla y permanente al personal sobre la vulnerabilidad individual y colectiva al COVID-19, las opciones terapéuticas y la respuesta que se podrá articular en y desde la empresa, así como las acciones y restricciones adoptadas para hacer efectiva la prevención y el control del COVID-19.
12. Asegurar la Limpieza y desinfección de las áreas de trabajo.

13. Reuniones y eventos privados en espacios cerrados, se realizarán con un aforo máximo de 15 personas.
14. Demostrar las medidas implementadas para la reducción del riesgo de COVID 19, mediante un registro documental, por ejemplo, una bitácora de limpieza y desinfección, bitácora de ausencia de síntomas en los empleados.
15. Asegurar que todas las personas que ingresan o trabajan en las diferentes empresas respetan las medidas indicadas en el protocolo.

### Para fines de este protocolo, se entiende por:

- **Limpieza:** acción que tiene por objeto quitar la suciedad, eliminación de polvo, residuos alimentarios, grasa u otra materia objetable.
- **Desinfección:** reducción del número de microorganismos presentes, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento, bebida o suplemento alimenticio.
- **Los procedimientos de desinfección** se realizarán por lo menos con solución clorada o gel antibacterial de acuerdo con lo establecido en la tabla 1, o con productos comerciales destinados para este fin.

Tabla 1. Desinfección ante la contingencia COVID- 19.

Desinfectante	%	Modo de empleo	Preparación	Tiempo de contacto
Cloro Comercial (hipoclorito de sodio)	6 o 7%	En superficies inertes poner con un atomizador y dejar de 5 a 10 minutos	10 mililitros de cloro al 6 o 7% en 1000 ml de agua* ( 1000 ppm)	5- 10 minutos
Alcohol (gel antibacterial con base alcohol al 70%)	70%- 80%	Aplicar directamente con dispersador o atomizador en superficies inertes** o superficies vivas*** y dejar secar	Uso directo	Dejar secar

\*Asegurarse de usar agua potable.

\*\*Superficies inertes: Pasamanos, barandales, picaportes, puertas, mostradores, zapatos, tapetes sanitizantes, etc.

\*\*\*Superficies vivas: Manos y otras partes del cuerpo

#### Nota:

1. Por seguridad, los tinacos, cisternas y demás contenedores de agua para este fin, deberán mantenerse limpios, a fin de mantener la calidad del agua.
2. Procurar el uso de productos de marca registrada, a fin de asegurar la calidad de los mismos.

## **PROTOCOLO DE ACCESO DEL PERSONAL A LOS ESTABLECIMIENTOS**

1. Establecer un Filtro de Supervisión, para la toma de temperatura con termómetro infrarojo y aplicación de Gel antibacterial en manos al ingreso del establecimiento. Así mismo, deberá restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37°C, o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo), asegurar que usen cubrebocas y solicitarles que se aíslen y se pongan en contacto con las autoridades sanitarias.
2. Colocar un tapete sanitizante impregnado de solución clorada al ingreso de personal.
3. Cancelar temporalmente el registro de llegada con huella digital, y hacerlo con algún otro medio.
4. 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.
5. Los uniformes deberán lavarse diariamente.
6. Limpiar y desinfectar el área de trabajo al inicio de cada jornada, y al termino.
7. Escalonar los horarios de entrada, para evitar aglomeraciones al registrar entradas o salidas, mantener siempre la sana distancia.
8. Es obligatorio para todos los trabajadores el uso de los elementos de seguridad que le sean entregados (careta, guantes, cubrebocas, etc.)



## **Protocolo de prestación de servicios en las instalaciones del cliente**

1. El personal que realiza la visita debe utilizar cubrebocas al momento de presentarse con el cliente y aplicar gel antibacterial al momento de su llegada y a la salida.
2. El personal debe acatar las medidas de higiene y seguridad que tenga establecido el cliente en sus instalaciones
3. No compartir objetos con el cliente, como pudieran ser equipos de cómputo, bolígrafos y en la medida de lo posible papeles físicos. En caso de tener que hacerlo, sanitizar los objetos, antes y después de ser compartido.
4. Mantener Sana distancia (1.5-2.5 metros) entre el personal y el cliente.
5. Evitar la concentración de personas
6. El cubrebocas deberá ser desechado al finalizar el servicio.





## **Protocolo de prestación de servicios en las instalaciones del proveedor**

1. Realizar limpieza y desinfección al inicio y al final de cada turno de pisos, mostradores y superficies de alto contacto.
2. Asegurar la ventilación natural de todas las áreas.
3. Tener disponible para clientes y empleados gel antibacterial en el área de cajas y otros puntos de interacción entre personas.
4. Todas las personas deberán hacer uso de cubrebocas dentro del establecimiento.
5. Utilizar mamparas o elementos físicos que aseguren la protección de vendedor/cliente, se debería instalar en las cajas de cobro mamparas de plástico de fácil limpieza.
6. Todos los botes de basura deberán tener tener bolsa, tapa y pedal.
7. Colocar señalización en el piso para asegura la conservación de Sana distancia (1.5 a 2.25 metros) entre cliente y cliente en áreas de caja o mostrador.
8. Si cuenta con sala de espera, asegurarse de que se mantiene la distancia indicada entre las sillas, si son bancas o bloques de sillas, indicar que se use una sí y una no, alternando entre cada fila.
9. Colocar en puntos visibles, carteles para empleados y a los clientes de los procedimientos de higiene incluida la forma de atención y el distanciamiento.
10. La densidad máxima será de hasta una persona por cada 7 m<sup>2</sup>, hasta un máximo de 50 personas por establecimiento.



## **Protocolo para el Personal en servicio**

1. Realizar lavado de manos frecuente y frotar por lo menos 20 segundos (con agua y jabón).
2. En puestos de trabajo donde no sea posible proceder al lavado de manos con agua y jabón, hacer uso de gel antibacterial.
3. Evitar el contacto estrecho y mantener Sana distancia (1.5 a 2.25 metros) entre las personas.
4. Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, lavar y desinfectar objetos antes y después de usarlos, seguido del lavado de manos.
5. Al toser o estornudar aplicar el modo de etiqueta.
6. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
7. Lavado diario de los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica.
8. Es obligatorio para los trabajadores el uso de los elementos de seguridad que le sean entregados de acuerdo con el nivel de riesgo de su actividad (careta, guantes, cubrebocas, etc.).
9. Contar con un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.



## Protocolo para la interacción con los clientes

1. Establecer en las puertas de acceso un Filtro de Supervisión, con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37°C, o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo) y solicitarles se pongan en contacto con las autoridades sanitarias. Así mismo, deberán aplicar Gel Antibacterial en manos, al ingreso al establecimiento.
2. En ninguna circunstancia debe atender a los clientes alguna persona de los grupos vulnerables: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos.
3. Colocar al ingreso y en lugares visibles leyendas que recomienden a los clientes asistir solos a realizar sus compras e invitar a que no asistan niños menores de 12 años ni personas de la tercera edad. Si el comercio lo cree conveniente, se pueden tener horarios especiales para atender a adultos mayores y grupos vulnerables.
4. El personal debe utilizar cubrebocas durante todo el tiempo que realiza el servicio al cliente.
5. Fomentar el pago por tarjeta. Limpieza del TPV tras cada uso con solución desinfectante. Asimismo, es importante fomentar el uso de medios de pago contactless como es el pago con Celular.
6. Cuando se tenga contacto con dinero, proceder al lavado de manos o uso de gel antibacterial.
7. En cuanto al uso de telefonía, si se pasa de mano en mano desinfectar y enseguida colgar. De la misma forma, evitar el uso de teléfonos celulares personales durante la jornada laboral.
8. Evitar aglomeración de clientes dentro del local, y mantener Sana distancia (1.5 a 2.25 metros), organizar un método de acceso para que los clientes esperen afuera, procurando igualmente mantener la distancia.
9. La densidad máxima será de hasta una persona por cada 7 m<sup>2</sup>, hasta un máximo de 50 personas por establecimiento.

TPV= Terminal Punto de Venta.



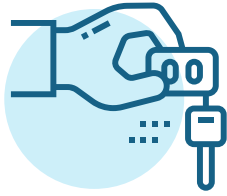
## **Protocolo de atención al público en empresas de servicio especializado en centros de servicio automotriz**

### **Del Personal**

- El personal que recibe y entrega el vehículo deberá utilizar equipo de protección personal, cubrebocas y guantes al momento de la conducción del Vehículo.

### **Recepción y Entrega del Vehículo**

- Sanitizar manijas, botones, volante y palanca de velocidades al recibir y al entregar el vehículo.
- En caso de haber tenido contacto con alguna otra área del vehículo, proceder también a su sanitización.
- Como medida adicional se sugiere el uso de:
  - Tapetes desechables protectores
  - Cubreasientos
  - Cubierta de plástico desechable para el volante
- Cuando se realice cambio de partes o refacciones el operador deberá mostrarlas al cliente utilizando guantes y posteriormente si el cliente quiere llevárselas deberá entregarlas en una bolsa de plástico sellada.
- Se instruirá al cliente mantenerlas en cuarentena por 48 horas antes de abrir la bolsa para evitar cualquier contagio.



## **Protocolo de atención al público en empresas de servicio especializado en valet parkings**

### **Del Personal**

- El personal que recibe y entrega el vehículo deberá utilizar equipo de protección personal, cubrebocas y guantes al momento de la conducción del Vehículo.

### **Recepción y Entrega del Vehículo**

- Sanitizar manijas, botones, volante y palanca de velocidades al recibir y al entregar el vehículo.
- En caso de haber tenido contacto con alguna otra área del vehículo, proceder también a su sanitización.
- Como medida adicional se sugiere el uso de:
  - Tapetes desechables protectores
  - Cubreasientos
  - Cubierta de plástico desechable para el volante,



## ¿Qué hacer si se detecta a un trabajador enfermo o con síntomas de COVID-19?

Número	Protocolo sanitario
1	Si se identifica a la persona enferma o con síntomas al ingreso, deberá asegurarse el uso de cubrebocas, solicitar que se retire y aisle en su domicilio e instruir a que solicite atención médica y se ponga en contacto con las líneas de salud <b>33 38 23 32 20</b>
2	Si el paciente 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. Informar al área médica (medicina del trabajo) de la empresa y seguir los protocolos establecidos.
3	Si se trata de una emergencia (si está gravemente enfermo o si su vida corre peligro) debe llamar <b>911</b> .
4	Todas las áreas y los objetos con los que estuvo en contacto el personal enfermo, deberán limpiarse y desinfectarse
5	Se deberá informar inmediatamente a la autoridad sanitaria competente a fin de dar seguimiento al caso y sus contactos, e implementar las medidas correspondientes.

