



UNAM

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA UNAM

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

TIENDA UNAM



PLAN DE REGRESO A LA NORMALIDAD ANTE LA CONTINGENCIA POR

SARS-CoV-2 COVID 19



PROTOCOLO

“PLAN DE REGRESO A LA NORMALIDAD ANTE LA CONTINGENCIA POR SARS-COV- 2 (COVID-19)”

Versión aprobada por el Comité de Seguimiento el día 02 de septiembre de 2021.

INTRODUCCIÓN

Los coronavirus son una familia de virus que causan enfermedades (desde el resfriado común hasta enfermedades respiratorias más graves) y circulan entre humanos y animales.

En este caso, se trata del SARS-COV2. Apareció en China en diciembre pasado y provoca una enfermedad llamada COVID-19, que se extendió por el mundo y fue declarada pandemia global por la Organización Mundial de la Salud.

Por tal motivo es necesario generar un documento que permita prevenir y proteger del COVID-19 a los trabajadores, clientes, proveedores, socios comerciales, concesionarios, promotores y transportistas, tarea obligada en la diaria operación de la **Dirección General de Servicios Administrativo-Tienda UNAM (DGSA-TU)**, basándose en los principios rectores: privilegiar la salud y la vida, solidaridad y no discriminación, economía moral y eficiencia productiva y responsabilidad compartida.

Lo anterior demanda diseñar y adaptar de manera específica para la DGSA-TU, las acciones de una nueva cultura laboral para la reincorporación paulatina, ordenada, cauta y segura para todos, es por ello que este manual se apega a los “Lineamientos Generales para las Actividades Universitarias en el marco de la pandemia de COVID-19”, y a las disposiciones oficiales de los diferentes organismos gubernamentales, apegadas a los lineamientos establecidos por las autoridades, con la finalidad de mantener los criterios de la actividad esencial y a su vez incorporar la acciones de un regreso exitoso y escalonado del personal confinado, siendo labor de todos el asumir con responsabilidad y actitud las condiciones implementadas desde finales del mes de marzo de 2020, para el logro de los objetivos de la DGSA-TU.

Cabe destacar que **Tienda UNAM** está en la clasificación de actividades esenciales como tienda de autoservicio con la apertura permanente y con la densidad correspondiente de población, apegándonos a las dimensiones del inmueble y con los criterios de acceso y flujo de personal, clientes y terceros, observando la sana distancia.

Esta nueva cultura demanda promover estratégicamente las acciones con gráficos y comunicados que enmarque el actuar de todos los involucrados en esta nueva práctica laboral y de atención a usuarios.

OBJETIVO

Establecer las medidas de operación de la Dirección General de Servicios Administrativos-Tienda UNAM, enmarcadas en la nueva cultura laboral y de atención en tiendas de autoservicio.

CONTENIDO

1. PROTOCOLO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN E HIGIENE

- 1.1. Para el acceso de clientes y terceros a las instalaciones
- 1.2. Para el acceso del personal de oficinas y tienda

2. PROTOCOLO ESPECÍFICO DE INGRESO Y EGRESO DEL PERSONAL

- 2.1. Directrices generales

3. PROTOCOLO SANA DISTANCIA EN DGSA-TIENDA UNAM

- 3.1. Aforo y densidad en instalaciones oficinas DGSA
- 3.2. Zonificación de riesgo de contagio y cálculo de aforo oficinas DGSA
- 3.3. Determinación de aforo en áreas específicas de DGSA
- 3.4. Aforo y densidad en las instalaciones de Tienda UNAM
- 3.5. Socios comerciales y concesionarios
- 3.6. Clientes
- 3.7. Zonificación de riesgo de contagio Tienda UNAM
- 3.8. Determinación de aforo en áreas específicas de Tienda UNAM

4. PROTOCOLO EN LÍNEA DE CAJAS

- 4.1. Directrices generales
- 4.2. Manejo y recolección de las diferentes formas de pago.

5. PROTOCOLO EN ÁREA DE RECIBO DE MERCANCÍA

- 5.1. Responsables de recepción de mercancías
- 5.2. Manejo de mercancía
- 5.3. Limpieza

6. MONITOREO, CONTROL Y RESPONSABILIDADES

- 6.1. Comité de seguimiento
- 6.2. Dirección de DGSA-TU
- 6.3. Administración DGSA-TU
- 6.4. Responsable sanitario DGSA-TU
- 6.5. Comisión Local de Seguridad
- 6.6. Trabajadores DGSA-TU
- 6.7. Visitantes

7. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

- 7.1. Voceo y pantallas
- 7.2. Redes sociales
- 7.3. Email @
- 7.4. Impresos
- 7.5. Señalética

8. LIMPIEZA DE ESPACIOS

- 8.1. Directrices generales

GLOSARIO

CONTROL DE CAMBIOS

ANEXOS

1. PROTOCOLO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN E HIGIENE

1.1. Para el acceso a clientes y terceros en Tienda UNAM

- Durante la contingencia y conforme al semáforo epidemiológico, la Tienda UNAM establecerá los horarios de atención a la comunidad universitaria y público en general.
- En la entrada para acceso de clientes se contará con termómetro para la toma de temperatura de los clientes para su acceso a Tienda.
- A la apertura de Tienda UNAM se contará con un tapete sanitizante en la puerta de entrada.
- Se colocará desinfectante y toallas de papel para que los clientes que así lo deseen lleven a cabo la desinfección del carro de autoservicio.
- A la salida de los clientes se recolectarán los carritos para su limpieza y colocación a la entrada.
- Durante el horario de tienda en la explanada se contará con una persona con megáfono informando las medidas de seguridad, así como solicitando el respeto a la sana distancia y dando a conocer las reglas de acceso como uso de cubrebocas obligatorio y toma de temperatura.
- Toda persona que ingrese a la Tienda UNAM deberá portar permanentemente cubrebocas obligatorio en toda su estadía.
- Instalar dispensadores de gel antibacterial en lugares estratégicos de la tienda.
- En lugares seguros y estratégicos se colocarán pantallas con videos cíclicos de las medidas de seguridad de sana distancia.
- Cuando se reaperture el módulo de paquetería conforme a lo estipulado en el semáforo epidemiológico, se deberá llevar a cabo la limpieza del área y de fichas de control.
- Quedan **suspendidas las degustaciones** de productos a clientes.
- Será necesario contar con la señalética diseñada y asignada para las diversas áreas.
- El personal podrá solicitar a los clientes se apeguen a la señalización de circulación en pasillos y distancia en cajas.





- La Gerencia en conjunto con el personal de seguridad verificará que clientes, personal, concesionarios, socios comerciales y promotores en piso de ventas sigan las medidas preventivas estipuladas por Tienda UNAM.
- A la salida de la tienda se contará con un contenedor de desechos no reciclables como cubrebocas y guantes, mismo que constantemente se vaciará y limpiará.
- Supervisar constantemente la limpieza, dotación de jabón y toallas desechables en los sanitarios.
- El secretario administrativo establecerá un programa de limpieza permanente de los lugares de trabajo, regaderas y comedor para prevenir cualquier propagación.
- El responsable sanitario verificará el correcto funcionamiento del programa de limpieza.
- Mantener el cierre temporal a los concesionarios y socios comerciales no pertenecientes a actividades esenciales, hasta que su apertura se apegue a las disposiciones del semáforo epidemiológico o de acuerdo con las disposiciones gubernamentales.
- En la apertura paulatina conforme al semáforo los concesionarios y socios comerciales deberán apegarse a los lineamientos de seguridad y salud dispuestos por Tienda UNAM.
- El sector bancario decidirá la apertura de sus sucursales y se apegará a los lineamientos de asistencia de número de personas dictaminado por Tienda UNAM, así como a las disposiciones de la Jornada de Sana Distancia.

¿QUÉ PODEMOS HACER PARA PROTEGERNOS?

CORONAVIRUS COVID-19

Para reducir la probabilidad de exposición y transmisión del virus, debemos realizar las **medidas de higiene personal y del entorno**, de ahí la importancia de que todas las personas **conviertan en hábito las medidas** que comprenden sencillos procedimientos de higiene.



Lávate las manos frecuentemente

Lavarse las manos frecuentemente con agua, jabón y toallas de papel desechables o utilizar soluciones a base de alcohol gel al 70%.

RECOMENDACIONES



Evita lugares concurridos



Cubre tu nariz y boca al toser y estornudar, con un pañuelo desechable o con el ángulo interno del brazo.



No escupir, si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, y tirarlo a la basura, después lavarse las manos.



Evita saludar de beso, mano y abrazos, así como compartir alimentos y bebidas



Evita en lo posible contacto con personas con enfermedades respiratorias.



Consume alimentos bien cocidos y agua potable.



Limpia y desinfecta superficies y objetos de uso común en casas, oficinas, etc.



No tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.

¡Evita el contagio!

Fuente: Secretaría de Salud



LA PREVENCIÓN ES LA LLAVE DE TU SEGURIDAD



1.2. Para el personal en oficinas en DGSA-TU

- El regreso a las actividades presenciales se deberá realizar de forma paulatina y escalonada, con días alternados y mecanismos de rotación de trabajadores, 15 días hábiles después de que el semáforo sanitario municipal o estatal se encuentre en amarillo conforme a lo establecido en el Boletín UNAM-DGCS-433 de fecha 21 de mayo de 2021.
- Establecer un programa de horarios escalonados de ingreso.
- Alternar horarios para el uso del comedor, regaderas y baños.
- Establecer un programa de capacitación haciendo énfasis en el personal directivo, acerca de las acciones y medidas para prevenir y evitar cadenas de contagio por COVID-19, los elementos básicos para este programa serán provistos por el Comité de Seguimiento.
- Contar con información general sobre SARS-CoV-2, CORONAVIRUS (COVID-19) en lo referente a la forma de contagio, sintomatología y forma de prevenir la infección.
- Proporcionar al personal el equipo de protección personal conforme a lo establecido por la Comisión Mixta Permanente de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Usar obligatoriamente cubrebocas protegiendo nariz y boca, al estornudar o toser se deberá hacer en el ángulo interno del brazo o en un pañuelo desechable.



- Evitar en la medida de lo posible reservorios de virus como son bigote, barba, corbata, mascaradas, joyería o similares.
- Promover entre el personal el evitar tocarse ojos, nariz y boca, sin previo lavado y desinfección de las manos con jabón, o bien limpiarse con gel (con un contenido de alcohol mínimo de 60%)
- Difundir entre el personal el no contacto físico al saludarse, despedirse o felicitarse.
- No escupir, si es necesario hacerlo en un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico anudarla y tirarla en un bote de basura y por último deberá lavarse las manos.
- Conservar con tapa y preferentemente con un sistema de apertura con el pie los recipientes de basura destinados para el desecho de guantes, cubrebocas y pañuelos desechables usados.
- Revisar y actualizar todos los puntos del plan de emergencia y evacuación considerando la nueva distribución de escritorios, aforo reducido de personal, evacuación, responsable, servicios de emergencia y puntos de reunión.
- Prevenir la “No discriminación” hacia personas que hayan contraído COVID-19 o hayan convivido con algún familiar infectado.
- De requerirse llevar a cabo reuniones de trabajo presencial, estas serán con la participación del aforo permitido según el espacio, con sana distancia y equipo de protección personal.
- Evitar el compartir o prestar las herramientas de trabajo.
- En caso de requerir recibir personal externo en oficinas de la DGSA y Tienda UNAM se deberá establecer un control de visitas.

- Las personas identificadas como portadores sospechosos llevarán a cabo confinamiento obligatorio de 14 días, se les remitirá a los servicios de salud y se le dará puntual seguimiento conforme a la **Guía casos sospechosos o confirmados**.
https://www.cseguimientocovid19.unam.mx/Docs/Guia_casos_sospechosos_o_confirmados_090321_V5.pdf
- Para la atención de los aforos se considerará la afluencia del personal aplicando los horarios y días escalonados.
- Colocar carteles u otro material gráfico en lugares estratégicos para promover y reforzar todas las medidas de seguridad COVID-19
- Contar con mamparas o acrílicos en los lugares de trabajo que se requiera, a fin de asegurar un distanciamiento entre el personal, sobre todo aquel que comparta un mismo espacio.
- Establecer el aforo máximo del lugar de trabajo y de los diferentes espacios como salas de capacitación, salas de juntas y espacios comunes.
- Llevar a cabo la reducción de personal a la entrada y salida mediante la flexibilización de horarios evitando así aglomeraciones.
- Controlar y evitar de ser posible las visitas externas.
- Adaptar las medidas de limpieza en oficinas y lugares de trabajo como módulos y escritorios.
Guía para la limpieza de espacios universitarios.
<https://www.cseguimientocovid19.unam.mx/Docs/Guia%20de%20limpieza%20300821.pdf>
- En los espacios cerrados, comunes o de mayor concentración, se buscará favorecer la ventilación natural, tomando en consideración la **Guía para determinar la ventilación en espacios cerrados durante la pandemia por COVID-19**.
<https://www.cseguimientocovid19.unam.mx/Docs/GuiaVentilacion210823.pdf>.
- Llevar y mantener un registro del personal participante en las diferentes modalidades de eventos sobre COVID-19.

2. PROTOCOLO ESPECÍFICO DE INGRESO Y EGRESO DEL PERSONAL

2.1. Directrices generales



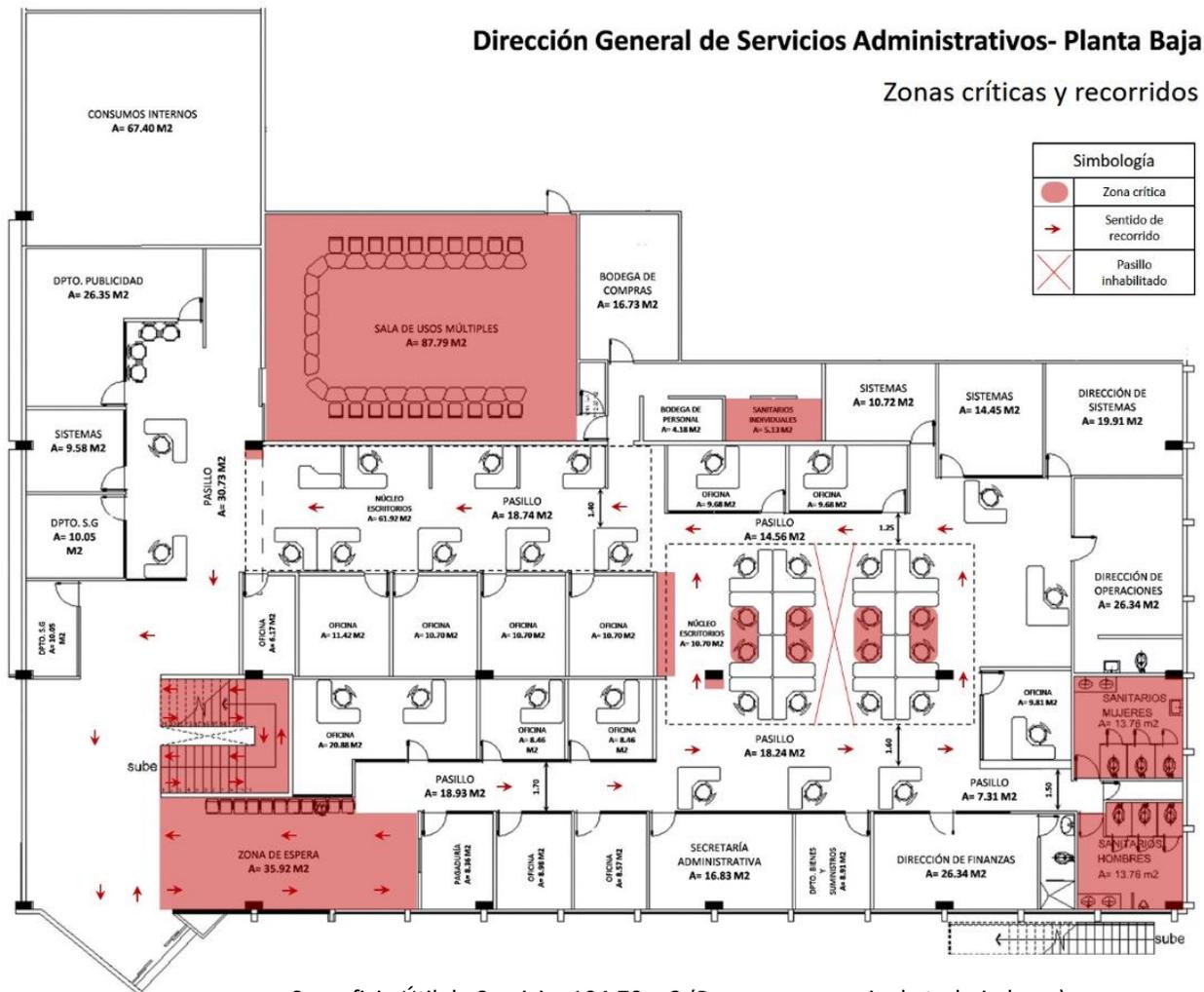
- Antes de iniciar sus labores el personal deberá lavarse las manos conforme a los criterios establecidos y constantemente durante su estadía.
- Los sanitarios contarán con jabón y toallas desechables de forma permanente para el aseo de manos del personal.
- El personal deberá portar de forma correcta el cubrebocas (tapando nariz y boca), lentes protectores o caretas, así mismo, deberá usar adecuadamente el equipo de protección y ropa de trabajo atendiendo su categoría y a lo establecido por las Comisiones Centrales de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- En caso de que algún trabajador manifieste síntomas de contagio deberá reportarlo a su jefe inmediato, al responsable sanitario y/o los asistentes del responsable sanitario con el fin de que le indiquen el proceder de acuerdo con la **guía casos sospechosos o confirmados**.
- El responsable sanitario deberá darle seguimiento al estado de salud del trabajador y lo registrará en la bitácora habilitada para tal efecto.
- La salida del personal contará con un contenedor específico para el desecho de cubrebocas y guantes.
- Deberán lavar las manos después de quitarse los guantes.
- El personal de intendencia deberá recolectar de los contenedores los cubrebocas y guantes en bolsa de plástico, cerrarla y llevarla al área asignada para este tipo de desechos.

3. PROTOCOLO SANA DISTANCIA EN DGSA-TIENDA UNAM

3.1. Aforo y densidad en las instalaciones oficinas DGSA

De acuerdo con el tamaño y capacidad de las instalaciones se determinó el aforo de cada una de las áreas de la DGSA, tomando en consideración la distancia segura tratando de evitar la concentración y aglomeración en los espacios.

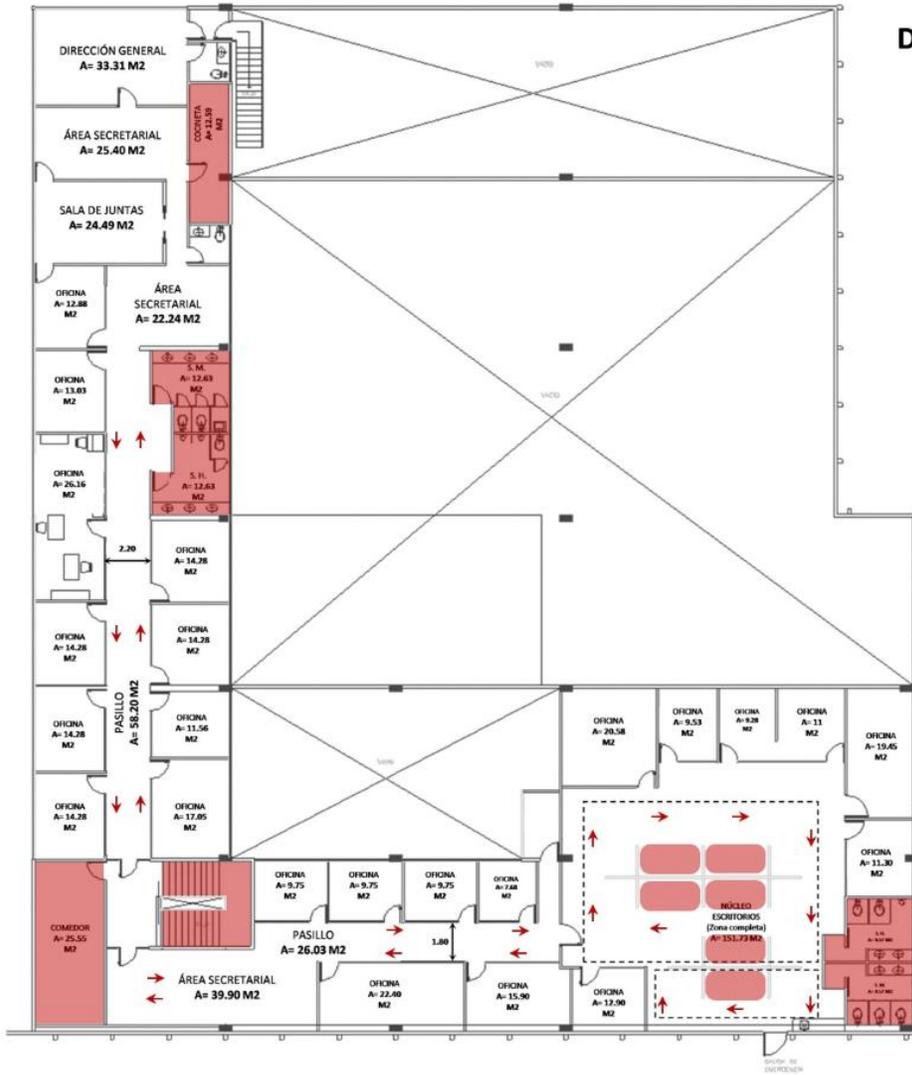
Se presentan los planos generales de las instalaciones como referencia para la determinación del aforo de acuerdo con el espacio útil disponible para el desplazamiento del personal.



Superficie Útil de Servicio: 104.70 m² (Para permanencia de trabajadores)
 Superficie por persona: 3 m² (Margen de preservación de distancias seguras)
 Aforo Total: 35 personas
 Aforo en Sanitarios: Máximo 2 personas simultáneas con una ocupación de 3 m² de distancia segura.

Señalética sana distancia





Dirección General de Servicios Administrativos- Planta Alta

Zonas críticas y recorridos

| Simbología | |
|------------|----------------------|
| | Zona crítica |
| | Sentido de recorrido |
| | Pasillo inhabilitado |

Superficie Útil de Servicio: 115.94 m² (Para permanencia de trabajadores)

Superficie por persona: 3 m² (Margen de preservación de distancias seguras)

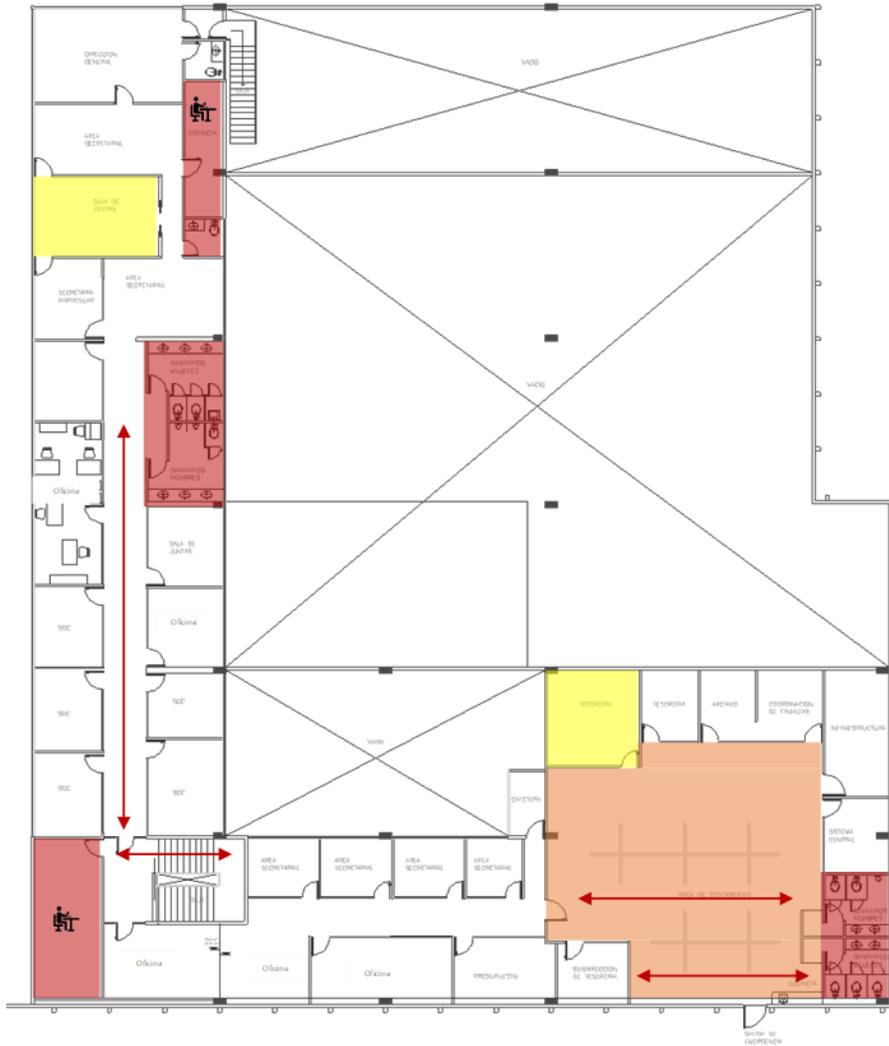
Aforo Total: 38 personas

Aforo en Sanitarios:

Sanitarios pasillo Dirección General: Máximo 2 personas simultáneas con una ocupación de 3 m² de distancia segura.

Sanitarios finanzas: Máximo 2 personas simultáneas con una ocupación de 3 m² de Distancia Segura.

Zonas de riesgo de contagio
Plano planta alta



| Simbología | |
|------------|---------------------------|
| | Zona de Riesgo Medio |
| | Zona de Riesgo Medio-Alto |
| | Zona de Riesgo Muy Alto |
| | Tendencia a Saturación |
| | Zona con Alimentos |
| | Flujos con alta densidad |

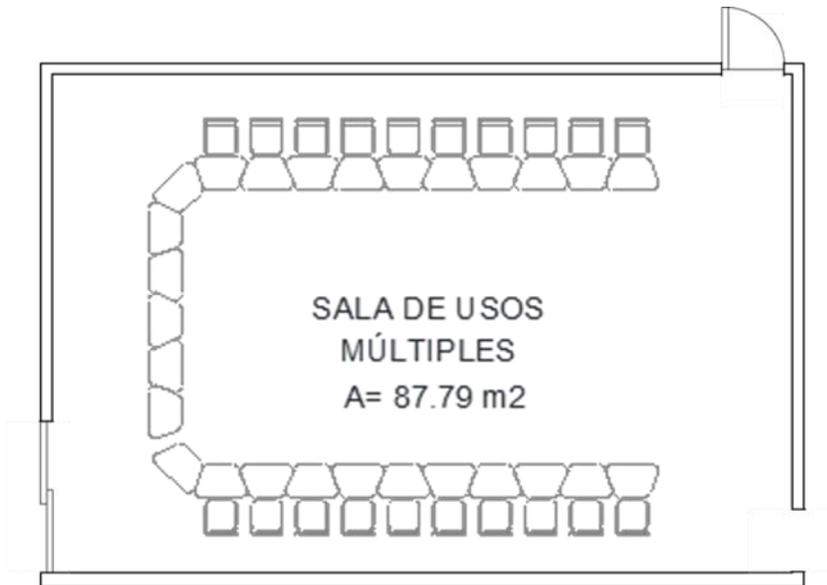
ZONA DE MAYOR RIESGO

- Sanitarios, Comedor y Cocineta.
- Núcleo de escritorios de Finanzas.
- Sala de Juntas (En caso de ser utilizada).

3.3. Determinación de aforo en áreas específicas de DGSA.

Sala de Usos múltiples DGSA

Contar con un acceso restringido hasta cambio a semáforo verde en:



Superficie total de área de servicios: **87.79 m2**

Superficie ocupada por enseres de servicios: **22.14 m2**

Superficie útil de servicio: **65.65 m2**

Superficie por persona: **3 m2 (Distancia Segura)**

Aforo total: 22 (redondeado)

3.4. Aforo y densidad en las instalaciones de Tienda UNAM

Nuestro compromiso con la comunidad universitaria y el público general nos permite diseñar un programa que contempla una estancia en **Tienda UNAM** más segura, con tiempos de ingreso y egreso controlados, sustentado con un minucioso análisis de reducción de aforo máximo permisible en piso de venta y la creación de circuitos de compra eficientes, que permitan al usuario recorrer en un menor tiempo, las zonas de insumos de mayor necesidad; los cuales se encontrarán debidamente señalizados con una tipología gráfica unificada que facilite el reconocimiento de rutas, distancias y zonas de espera por parte del usuario.

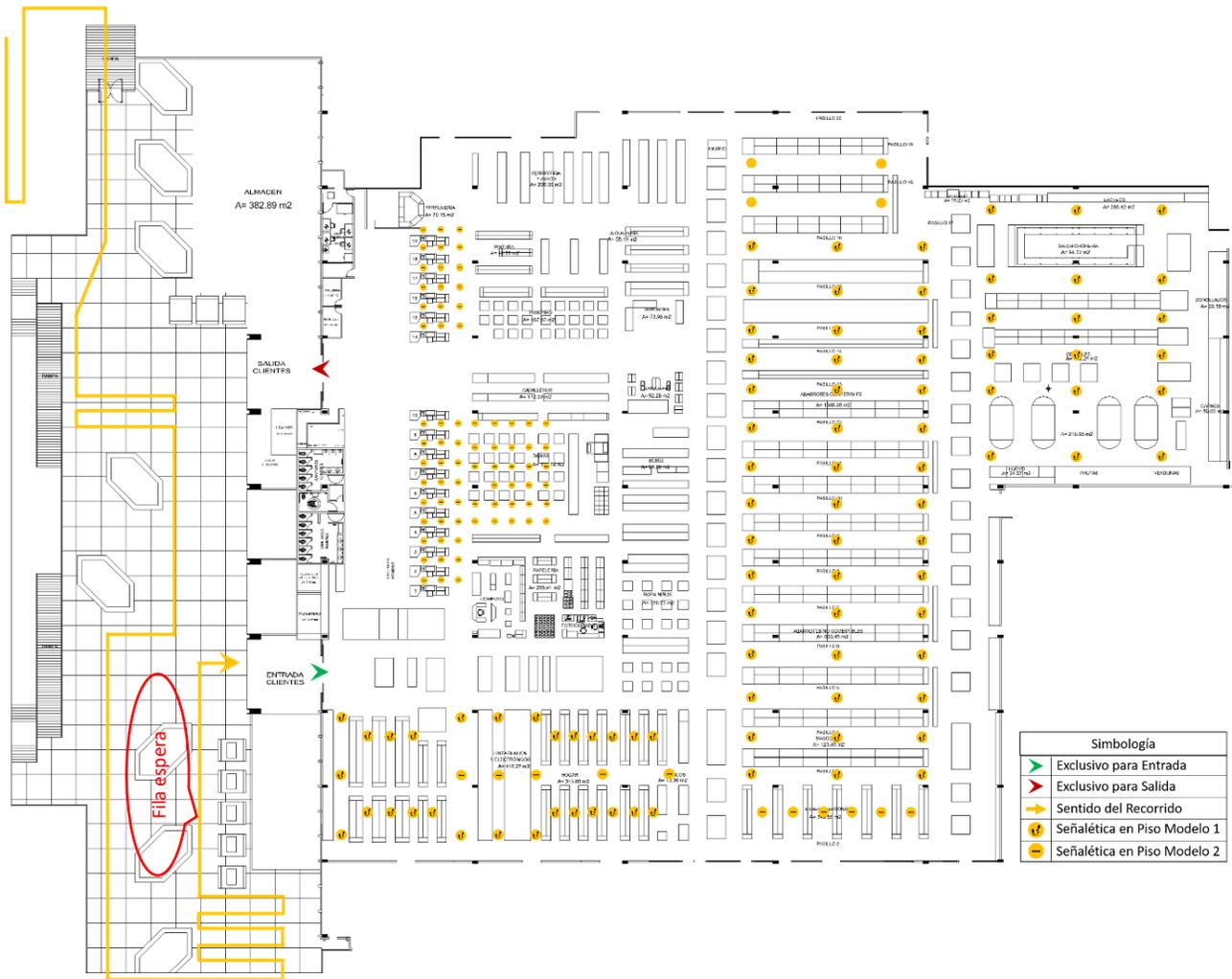
- Conforme a las dimensiones de las instalaciones considerando sana distancia entre clientes, concesionarios, socios comerciales, personal de TU, tomando en cuenta los horarios escalonados se deberá establecer el aforo y densidad en tienda.
- La superficie por persona es obtenida por la proporción antropométrica estándar de una persona adulta de compleción media y un carrito de compra, obteniendo como resultante la cantidad de 1137 personas como aforo en Tienda UNAM en condiciones de trabajo normales.
- La Dirección General de Servicios Administrativos contempló la reducción paulatina en un 50% de la capacidad total por cada una de las fases establecidas por el Gobierno Federal, las cuales serán replicadas y aumentadas en consideración del avance en el Sistema de semáforo epidemiológico, impulsado por el Gobierno de la Ciudad de México, apegados a la evaluación del Comité de Monitoreo hacia la Nueva Normalidad de la Ciudad de México, con la finalidad de proteger a la comunidad universitaria y público general y de esa manera, evitar una nueva propagación y rebrote de gran riesgo epidemiológico del virus SARS-CoV-2 COVID-19.

- El aforo máximo permisible apegado al plan gradual hacia la nueva normalidad en la Ciudad de México conforme a semáforo epidemiológico será el siguiente:



- En la entrada y a la salida de la **Tienda UNAM** se hará el conteo de personas para evitar aglomeraciones, flujos inconsistentes y posible propagación del virus, el acceso a **Tienda UNAM** será restringido y su ingreso se prevé por grupos de 10 personas cada que el mismo número de usuarios salga de las instalaciones, mientras se mantenga una constante interna de 120 individuos respetando las señalizaciones y distancias de seguridad; otorgando un margen de consideración de 22 personas que, según requerimientos especiales o capacidades diferentes, deban estar acompañadas.
- Antes del ingreso de clientes al piso de venta se organizará una fila cuidando la sana distancia a 1.8 metros de separación entre las personas.
- Establecer recorridos tomando en consideración factores como la zonificación de enseres de servicio, tipo de productos y su nivel de necesidad, es un sólo circuito que promueve un recorrido estandarizado, más no limitativo; ya que fueron previstas zonas destinadas para una ruta alterna o más corta según la necesidad de cada usuario.
- Establecer flujos directos conducentes a la salida que no presentan puntos de estancamiento o cortes bruscos en la circulación, permitiendo que el egreso sea más rápido y, Tienda UNAM pueda suplir la demanda que la comunidad requiere.

Plano: Flujo de clientes y sana distancia en Tienda UNAM



Señalética en Piso de Venta



- Las escaleras y rampa orientadas al oeste serán las únicas que permitan acceder a la explanada de la tienda, las ubicadas al este, serán exclusivamente para desalojar las instalaciones.

3.5. Socios Comerciales y Concesionarios

- El personal de los socios comerciales y concesionarios incluyendo promotores deberán apegarse a las disposiciones establecidas por Tienda UNAM referente al COVID-19.
- Tienda UNAM recibirá de los socios comerciales y concesionarios la propuesta del número de personas que irán a trabajar, y será Tienda UNAM quién dictamine el número final.
- Los socios comerciales con módulos en piso de ventas deberán colocar acrílicos de seguridad para la atención al cliente.

3.6. Clientes

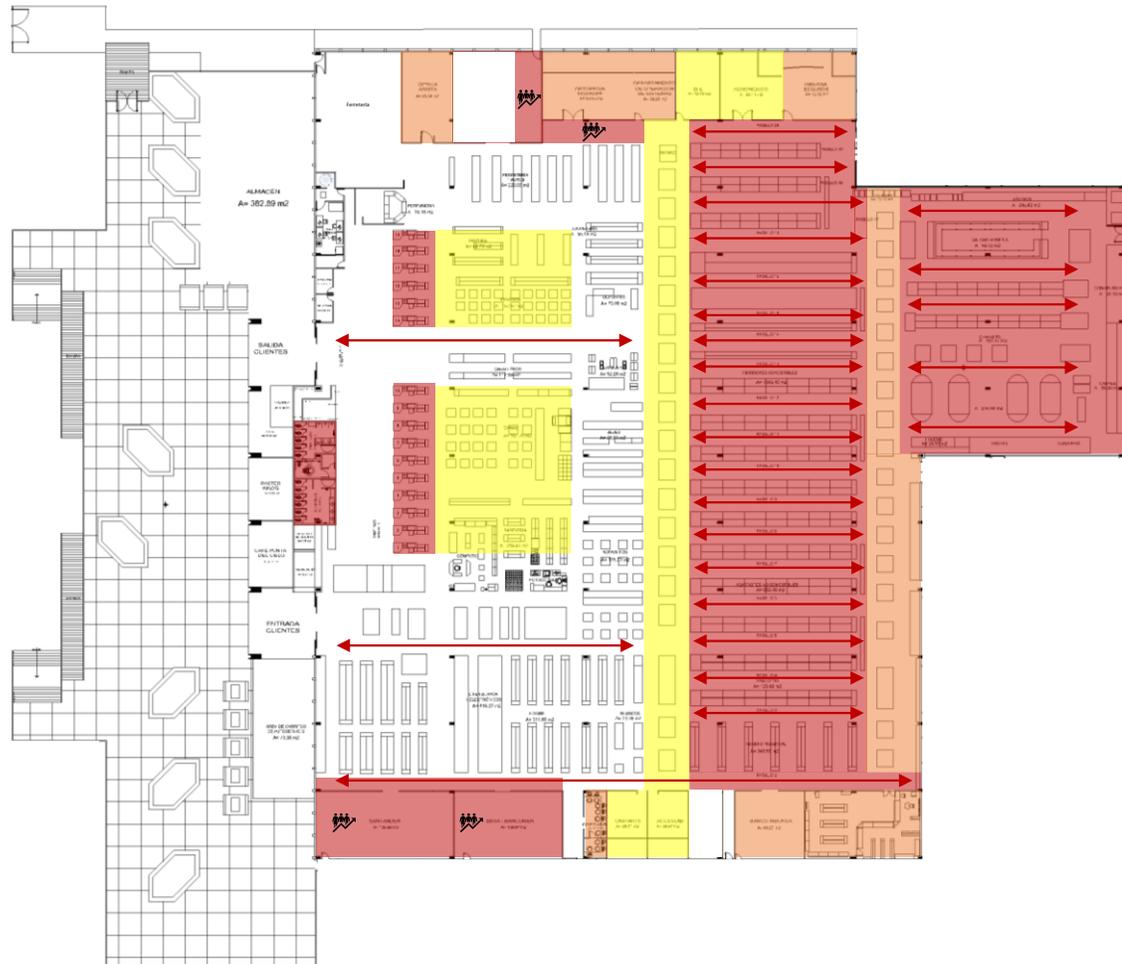
- Al ingreso recibir a la clientela con un saludo, se le tomará la temperatura para su acceso “Buenos días, tardes, noches, permítame tomarle la temperatura, gracias”.
- Se restringirá el acceso a personas con temperatura mayor a 37.8°C.
- En caso de resistencia por no permitir el ingreso, solicitar el apoyo del personal de seguridad.
- Proporcionar a cada cliente a la entrada de la tienda gel antibacterial.
- Ingresará sólo una persona por familia o conforme lo marque el semáforo epidemiológico.
- Todo cliente deberá portar el cubrebocas para ingresar a la tienda y durante su estadía de forma correcta.

3.7. Zonificación de riesgo de contagio Tienda UNAM

La determinación de estas áreas permite reforzar las medidas de higiene de acuerdo con las características de los espacios de trabajo, la identificación toma como criterios el aforo e interacción de personas.

Zonas de riesgo de contagio

Plano del piso de venta



| Simbología | |
|------------|---------------------------|
| | Zona de Riesgo Medio |
| | Zona de Riesgo Medio-Alto |
| | Zona de Riesgo Muy Alto |
| | Tendencia a Saturación |
| | Zona con Alimentos |
| | Flujos con alta densidad |

ZONA DE MAYOR RIESGO

- Línea de Cajas, Locales Bancarios, Sanitarios, Pasillos de Abarrotes, Frutas y Verduras, Salchichonería, Carnes, Pescados, Congelados y Lácteos.
- Óptica, Ortopedia, Departamento de Operación de Sistemas, Seguros Inbursa y Farmacia.
- Zona de Espera en Cajas, Aeroméxico, DHL, UNIPARTS, Acceslab.

Zonas de riesgo de contagio
Plano de trastienda y recibo



| Simbología | |
|------------|---------------------------|
| | Zona de Riesgo Medio |
| | Zona de Riesgo Medio-Alto |
| | Zona de Riesgo Muy Alto |
| | Tendencia a Saturación |
| | Zona con Alimentos |
| | Flujos con alta densidad |

ZONA DE MAYOR RIESGO

Sanitarios, Comedor, Cocina, Control de Acceso, Zona de Recibo.

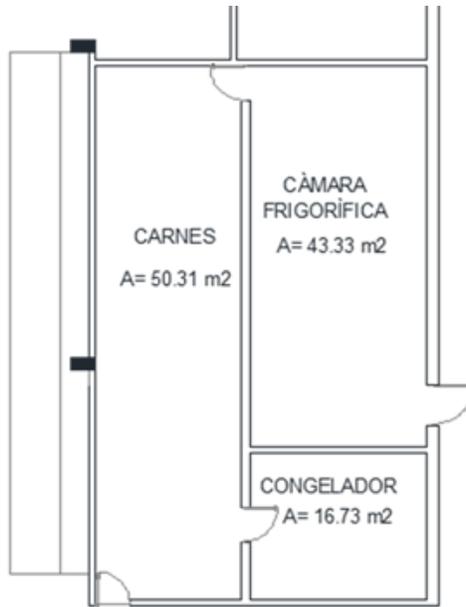
Área de Lockers de Empleados.

Pasillos Internos y Venta a Dependencias.

3.8. Determinación de aforo en áreas específicas de Tienda UNAM

Contar con un acceso restringido hasta cambio a semáforo verde en:

Cámaras de conservación



Superficie total de área de servicios: **50.31 m²**

Superficie útil de servicio: **15.09 m²**

Superficie por persona: **3 m² (Distancia Segura)**

Aforo total: 5 (redondeado)

Cámara de Salchichonería



Superficie total de área de servicios: **94.32 m²**

Superficie útil de servicio: **18.87 m²**

Superficie por persona: **3 m² (Distancia Segura)**

Aforo total: 6 (redondeado)

Cámara de Pescados



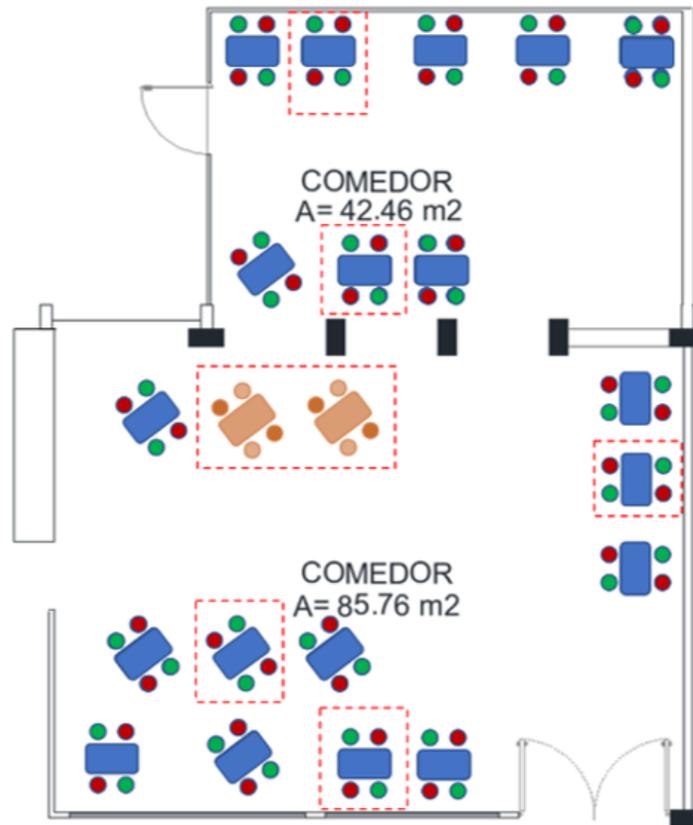
Superficie total de área de servicios: **31.76 m2**

Superficie útil de servicio: **6.35 m2**

Superficie por persona: **3 m2 (Distancia Segura)**

Aforo total: 2 (redondeado)

Comedor de empleados Tienda UNAM



ZONA DE POSIBLE CONTAGIO

ACCESO RESTRINGIDO HASTA CAMBIO A SEMÁFORO VERDE

Superficie total de área de servicios: **128.22 m²**

Superficie ocupada por enseres de servicios: **-50%**

Superficie útil de servicio: **64.11 m²**

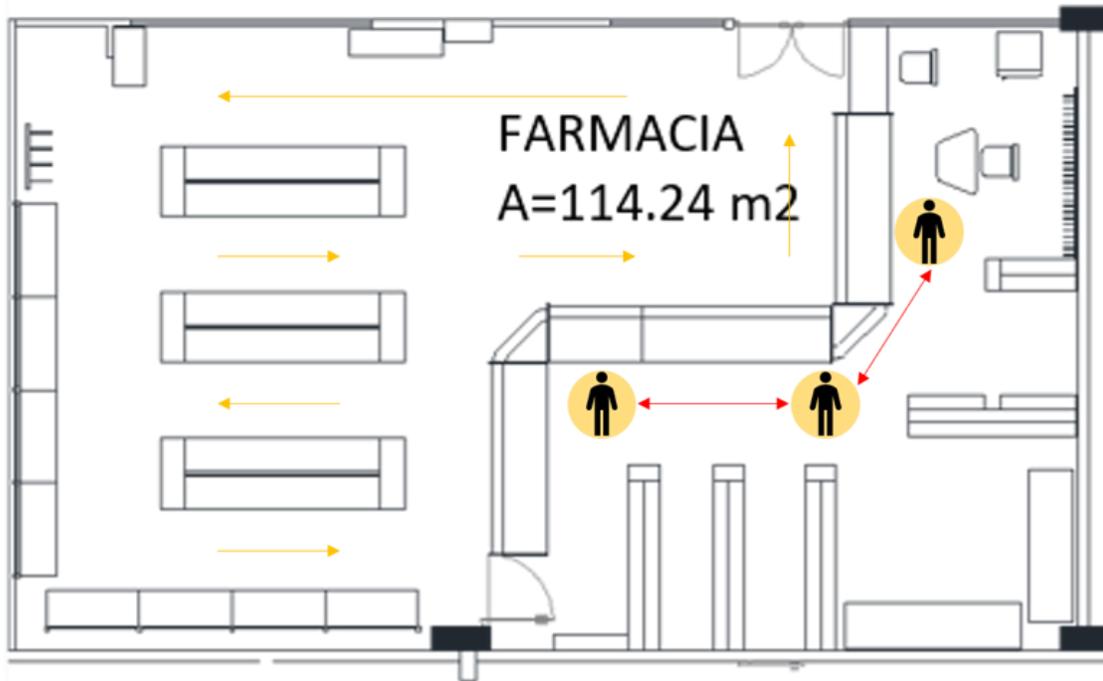
Superficie por persona: **3 m² (Distancia Segura)**

Consideración por zonificación de mobiliario

Aforo total: **23 (Redondeado)**

[21 Comensales + 2 Empleados en Cocina]

Farmacia



ZONA DE POSIBLE CONTAGIO

ACCESO RESTRINGIDO HASTA CAMBIO A SEMÁFORO VERDE

Superficie total de área de servicios: **114.24 m²**

Superficie ocupada por enseres de servicios: **-80%**

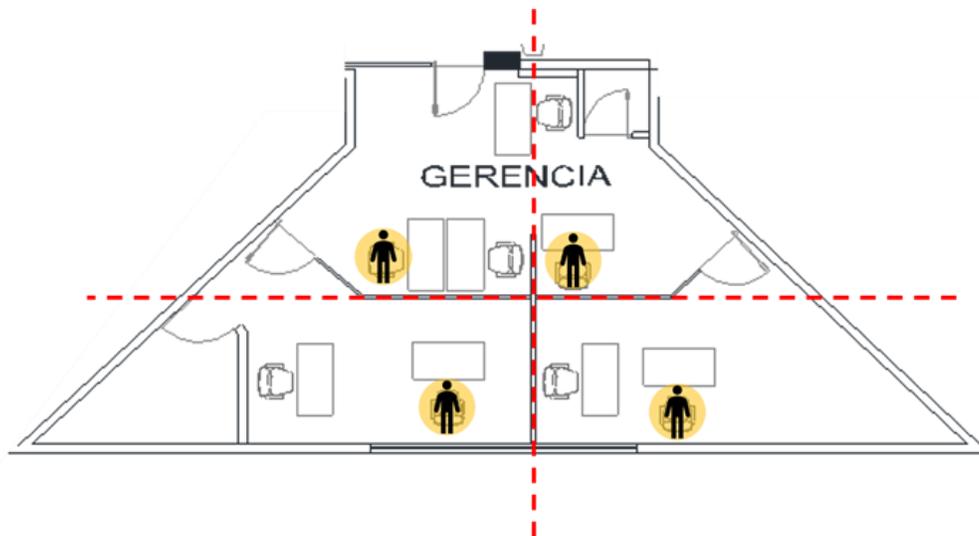
Superficie útil de servicio: **22.84 m²**

Superficie por persona: **3 m² (Distancia Segura)**

Aforo total: 7 (redondeado contando 2 empleados)

Ingreso en grupos de 5 personas para evitar la saturación

Oficinas Gerencia



ÁREA SEGURA PARA TRABAJADORES POR DISTRIBUCIÓN ARQUITECTÓNICA

Superficie total de área de servicios: **57.04 m²**

Superficie ocupada por enseres de servicios: **-80%**

Superficie útil de servicio: **11.41 m²**

Superficie por persona: **3 m² (Distancia Segura)**

Aforo total: 4

4. PROTOCOLO EN LÍNEA DE CAJAS

4.1. Directrices generales

Proporcionar el EPP al personal conforme a lo establecido por la Comisión Mixta Permanente de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual deberá ser de uso obligatorio en su jornada de trabajo.

- Cada caja contará con un acrílico de protección entre cajero y cliente.
- Limpiar constantemente la caja, banda y terminales punto de venta. **Guía de limpieza de espacios universitarios.**
- Mantener limpia el área de devoluciones.
- Cada caja contará con señalización en el piso indicando la una distancia de 1.8 mts.

4.2. Manejo y recolección de las diferentes formas de pago

- El personal responsable de la recolección de efectivo, vouchers, vales externos, vales internos, Credi-UNAM, venta a dependencias, tiendas externas y notas de devolución deberá hacerlo con el uso del equipo de protección EPP de forma permanentemente.
- El responsable de recolectar en línea de cajas las diversas formas de pago deberá desinfectar sus manos con gel antibacterial de manera constante.
- En la caja general antes de realizar la clasificación de las diferentes formas de pago se deberá hacer el lavado de manos y/o hacer uso del gel antibacterial.
- Concluido el conteo de las diferentes formas de pago el personal deberá hacer el aseo minucioso de lavado de manos concluyendo con la aplicación de gel antibacterial.
- El acceso del recolector y custodio para la recolección del dinero por parte del servicio de recolección de valores deberá ser con el uso de EPP.

5. PROTOCOLO EN ÁREA DE RECIBO DE MERCANCÍA

5.1. Responsables de recepción de mercancías

- Iniciar la operación diaria de recepción con el ingreso de 5 transportistas y conforme vayan saliendo se dará ingreso a uno más y así subsecuentemente.
- Todo transportista deberá ingresar con cubrebocas obligatorio y careta o lentes protectores opcional.
- Para el recibo de perecederos los transportistas harán entrega de la mercancía con cubrebocas, careta o lentes protectores, guantes y la aplicación de gel antibacterial.
- El área de recepción permanentemente deberá contar en el ingreso con dispensadores con gel antibacterial.
- Los responsables de recepción de mercancías deberán supervisar constantemente la sana distancia.

5.2. Manejo de mercancía

- Para el acceso de mercancía a tienda, bodegas y cámaras de refrigeración se deberá realizar la limpieza de paquetes por parte del proveedor.

5.3. Limpieza

- Las cámaras de refrigeración de perecederos se limpiarán conforme al programa establecido. **Guía para la limpieza de espacios universitarios.**
<https://www.cseguimientocovid19.unam.mx/Docs/Guia%20de%20limpieza%20300821.pdf>
- Los refrigeradores y exhibidores de perecederos se limpiarán conforme al programa establecido. **Guía para la limpieza de espacios universitarios.**
- Las cortinas hawaianas de plástico ubicados en la entrada de recepción y salida a la tienda deberán ser limpiadas. **Guía para la limpieza de espacios universitarios.**

6. MONITOREO, CONTROL Y RESPONSABILIDADES

6.1. Comité de Seguimiento

Se integra por:

1. El Secretario General
2. El Secretario Administrativo
3. El Secretario de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria
4. El Director General de Personal
5. Los integrantes de la Comisión Universitaria para la Atención de la Emergencia Coronavirus.
6. El Coordinador del Colegio de Directores.

Funciones

- Supervisar el funcionamiento de estos lineamientos y asesorar a la Administración Central.
- Coordinar la comunicación con las entidades y dependencias universitarias a través de los responsables de sanitarios.
- Consolidar las bases de datos institucionales a partir de la información provista por las dependencias con el fin de crear un repositorio institucional de información sobre el COVID-19
- Emitir medidas complementarias a estos lineamientos que mejoren su funcionamiento y resuelvan cuestiones no previstas.
- Fortalecer las medidas para el funcionamiento de los servicios médicos y la atención a casos sospechosos.
- Revisar continuamente los protocolos de actuación.

6.2. Titular de la Dirección General de Servicios Administrativos – Tienda UNAM

Responsabilidades:

- Mantener informado al personal de la DGSA-TU sobre la evolución de la pandemia a través de mensajes adecuados, utilizando todos los medios a su disposición y con mensajes específicos. Estrategia de comunicación.
- Nombrar un responsable sanitario de todas las actividades señaladas en los protocolos de acción y comunicarlo al Comité de Seguimiento.

- Supervisar que las instalaciones cumplan con las condiciones y procedimientos señalados en estos lineamientos.
- Supervisar la operación de los programas de atención Médica y Psicológica, y las acciones contra la violencia, en especial la de género.
- Proporcionar indicaciones al personal para organizar la asistencia alternada a los espacios.
- Informar al Comité de Seguimiento de cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento de estos lineamientos o la emergencia sanitaria.
- Promover los principios rectores de estos lineamientos, con especial énfasis en la “No Discriminación” para las personas que hayan tenido COVID-19 o hayan convivido con algún familiar que lo tenga o haya tenido.

6.3. Secretario Administrativo de la DGSA-TU

Responsabilidades:

- Determinar los aforos y las condiciones de ventilación de los espacios a su cargo.
- Establecer el programa de limpieza y mantenimiento de la DGSA-TU, que propicie la limpieza continua y permanente en los lugares de trabajo y áreas comunes.
- Contar con insumos suficientes y adecuados, para garantizar la limpieza y mantenimiento permanente de las áreas de trabajo, tales como hipoclorito de sodio, jabón, toallas de papel desechable, papel higiénico, depósitos suficientes de productos desechables, solución gel a base de alcohol mínimo al 60%, etc., así como la disponibilidad permanente de agua potable.
- Proveer productos sanitarios y de equipo de protección personal, conforme a lo establecido por el dictamen de la Comisiones Mixtas Permanentes de Seguridad y Salud en el Trabajo a las personas trabajadoras.
- Identificar, con la ayuda de los funcionarios de cada área, al personal a su cargo para determinar al personal en situación de vulnerabilidad o mayor riesgo de contagio.

- Otorgar a las personas trabajadoras en situación de vulnerabilidad, las facilidades para acudir a consulta con su médico familiar, para evaluar su control y fortalecer las medidas higiénico-dietéticas, estilos de vida y farmacológicas.
- Autorizar, de ser posible, el ingreso de trabajadores en horarios escalonados para evitar los horarios pico en el transporte público.
- Establecer horarios escalonados para los trabajadores en área de alimentos, comedores o vestidores para reducir el riesgo de exposición.

6.4. Responsable sanitario de la DGSA-TU

Responsabilidades:

- Constatar la correcta implementación de todas las medidas señaladas en estos lineamientos.
- Verificar el correcto funcionamiento de los programas de limpieza de la DGSA-TU y del filtro de seguridad de Tienda UNAM
- Mantenerse informado de las indicaciones de las autoridades locales y federales y de las comunicaciones del Comité de Seguimiento.
- Mantener actualizada la Bitácora del Responsable Sanitario que incluye:
 - ✚ Las personas que pertenezcan a la población en situación de vulnerabilidad, de acuerdo con los criterios de vulnerabilidad que emita el Comité de Expertos.
 - ✚ El seguimiento cronológico del estado de aquellas personas sospechosas o confirmadas por COVID-19, atendiendo la normatividad en el uso de datos personales.
 - ✚ Las personas de la entidad o dependencia que no hayan sido vacunadas contra COVID-19 y las razones para ello.
- Conocer la guía de actuación para los casos en que una persona de la comunidad manifieste síntomas de COVID-19.
- Las demás que le asigne el Titular de la DGSA-TU.
- Promover la realización de estudios de diagnóstico de infección sospechosos (pruebas PCR, de anticuerpos y de determinación rápida de antígeno).

6.5. Comisión Local de Seguridad

Participar, en conjunto con la Secretaría Administrativa, en la adaptación de los lineamientos a las particularidades de la dependencia.

6.6. Trabajadores DGSA-TU

Responsabilidades:

Mantenerse informado del sistema de semáforo de riesgo epidemiológico semanal que emita el gobierno de la CDMX.

No acudir al trabajo o reuniones sociales con síntomas compatibles con COVID-19, para no ser un riesgo de potencial contagio para otras personas.

Reportar al responsable sanitario o jefe de personal:

- Si considera que su enfermedad preexistente lo hace una persona en probable situación de vulnerabilidad, atendiendo los criterios de vulnerabilidad emitidos por el Comité de Expertos.
- Si sospecha o confirma tener COVID-19, no deberá acudir a la entidad o dependencia, realizará el reporte al área de personal y al responsable sanitario de su entidad o dependencia a través de medios electrónicos y entregará los comprobantes médicos correspondientes. A indicaciones del responsable sanitario deberá realizarse estudios de diagnóstico de infección sospechosos (pruebas PCR, de anticuerpos o de determinación rápida de antígeno).
- Indicar al responsable sanitario de la dependencia, si no ha sido vacunado contra COVID-19 y la razón médica para ello.
- Atender las indicaciones específicas para su área de trabajo, en especial las relativas al uso adecuado y obligatorio de cubrebocas y al espaciamiento seguro.
- Utilizar la ropa de trabajo de acuerdo con la categoría y funciones y de conformidad a lo previamente aprobado por la Comisión Mixta Permanente de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Portar la credencial de la UNAM que lo identifica como trabajador.

- Usar adecuadamente el Equipo de Protección Personal, atendiendo su categoría y a lo establecido por la Comisión Mixta Permanente de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Evitar compartir con otras personas dispositivos y utensilios de uso personal: teléfono celular, utensilios de cocina y equipo de protección personal.

6.7. Visitantes

Responsabilidades:

- Atender las indicaciones específicas, en especial las relativas a mantener una sana distancia (de al menos 1.8 metros, con las demás personas, uso de cubrebocas de forma obligatoria y adecuada (sobre nariz y boca), y lavado de manos frecuente con agua y jabón, o bien su limpieza con gel (con un contenido de alcohol mínimo de 60%).

Todas las personas en las instalaciones de la DGSA-TU deberán:

- Usar cubrebocas de forma adecuada.
- Atender las indicaciones del personal a cargo de la ejecución de estos lineamientos.

7. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

7.1. Voceo

- Contar con un guion de las medidas de seguridad del Covid-19 dentro de la Tienda UNAM.
- Se voceará 5 minutos antes de cada hora el guion de medidas preventivas, durante toda la jornada laboral.

Guion “Gracias por venir a Tienda UNAM en esta contingencia permaneceremos abiertos a todo público, conscientes de que el abasto de víveres es fundamental en estos momentos, te pedimos que solamente acuda UNA persona por familia para evitar aglomeraciones, si eres mayor de 60 años evita venir a Tienda UNAM, queremos cuidar tu salud, trata de NO visitar Tienda UNAM con niños, elabora una lista de artículos a comprar, para que tu estancia en la Tienda UNAM sea más rápida, no olvides tus bolsas reutilizables, intenta hacer tu pago con TARJETA Y NO CON EFECTIVO, de este modo se evita el contacto con la persona de la caja, respeta la distancia entre personas, usa cubrebocas de manera adecuada cubriendo nariz y boca, cúbrete la boca con el antebrazo o pañuelo al toser o estornudar, si algún

familiar o tú presentan algunos síntomas como tos, dolor de garganta, dolor de cabeza, fiebre, malestar general, estornudos y en casos más avanzados, dolor torácico y dificultad para respirar, evita venir a la Tienda UNAM, en algunos casos se restringirá la cantidad de productos con alta demanda para poder beneficiar al mayor número de familias, al ingreso contamos con gel antibacterial, te invitamos a hacer uso racional del mismo”.

- Proyectar videos informativos del COVID-19 producidos por la UNAM en piso de venta en Tienda UNAM

7.2. Redes sociales

- Dar a conocer en las redes sociales de Tienda UNAM, las medidas preventivas UNAM ante el COVID-19.
- Responder de forma inmediata a las dudas y comentarios en redes sociales.
- Publicar en redes infografías, con la información relevante sobre el tema.

7.3. Email @

- A través de la base de datos de correos del personal de oficinas y Tienda UNAM, la Secretaría Administrativa hará el envío de información relevante y pertinente acerca de las medidas de COVID-19.
- Se hará llegar a los proveedores, concesionarios y socios comerciales la información relevante que les compete.

7.4. Impresos

- Exhibir estratégicamente y en gran formato los comunicados de interés general para el personal y externos, así como infografías de la UNAM acerca de los cuidados del COVID-19
- Colocar anuncios en el acceso de la tienda con la información relevante de la contingencia
- En el área de recepción, se contará con anuncios del uso obligatorio de cubrebocas y aplicación de gel antibacterial a proveedores y transportistas.

7.5. Señalética

- Establecer diversos soportes en el piso de venta para marcar sana distancia de 1.8 metros entre personas en las zonas requeridas de filas en el acceso y cajas.
- Señalizar en pasillos con flechas para dar el sentido de la circulación de las personas en la Tienda UNAM.
- Es papel de todos los colaboradores solicitar a cualquier persona en Tienda UNAM se apeguen a las disposiciones de circulación establecidos en pasillos.

8. LIMPIEZA DE ESPACIOS Y SUPERFICIES

8.1. Directrices generales

Varias veces al día se deberá limpiar con soluciones desinfectantes, o cloro comercial (100ml diluido en 900ml de agua) para destruir o inactivar el virus:

- Superficies de contacto frecuente, equipos de oficina, etc.
- Manijas de puertas.
- Pasamanos de escaleras y promover evitar su uso.
- Básculas tradicionales y digitales.
- Manecillas de refrigeradores de lácteos y congelados.
- Todo tipo de vitrinas.
- La limpieza se realizará con la ventilación factible del lugar.
- Garantizar el adecuado funcionamiento y limpieza de aire acondicionado con la limpieza semanal o cambio de filtros y aspas sistemas de extracción.

Guía para la limpieza de espacios universitarios
<https://www.cseguimientocovid19.unam.mx/Docs/Guia%20de%20limpieza%20300821.pdf>

GLOSARIO

AFORO.

Concentración simultánea de usuarios y personal del establecimiento en las instalaciones.

CORONAVIRUS.

Familia de virus que circulan en humanos y animales que causan enfermedades desde un resfriado común hasta graves enfermedades respiratorias.

COVID-19.

Enfermedad infecciosa causada por el coronavirus.

EPP.

Equipo de protección personal

FSS.

Filtro de Seguridad Sanitario

HAWAIANAS.

Cortina de flecos de plástico, colocadas en accesos a zonas de abastecimiento.

INFOGRAFÍA.

Representación visual que reduce texto y explica figurativamente.

MARINOLA.

Caja fuerte especial de seguridad para el resguardo de efectivo.

RESERVORIO.

Lugar donde se aloja virus, bacterias u otros microorganismos, que pueden causar enfermedad contagiosa y que puede propagarse hasta producir una epidemia.

CONTROL DE CAMBIOS

| No. de Revisión | Fecha | Control del cambio |
|-----------------|------------|---|
| 00 | 06/06/2020 | Creación del documento |
| 01 | 19/06/2020 | Modificación integración de Lineamientos para el regreso a las actividades universitarias. |
| 02 | 14/08/2020 | Atención de observaciones del Comité de Seguimiento COVID19. |
| 03 | 26/08/2020 | Versión aprobada por el Comité de Seguimiento. |
| 04 | 03/06/2021 | Actualización de guías. |
| 05 | 02/09/2021 | Actualización de los Lineamientos para el regreso a las actividades universitarias en el marco de la pandemia de COVID-19. 23/08/2021 |
| 06 | 22-11-2021 | Actualización de los Lineamientos Generales para las Actividades Universitarias en el Marco de la Pandemia de COVID-19 de fecha 16/11/2021. |

*Instituto Mexicano del Seguro Social. Algoritmos interinos para la atención del COVID-19. Actualización del 14 de septiembre del 2020.

http://educacionensalud.imss.gob.mx/es/system/files/Algoritmos_interinos_COVID19_CTEC.pdf

**“10 pasos para el cuidado de personas enfermas en el hogar”,

<https://drive.google.com/file/d/12d6DatW70jzF8B3NpFKM0di5vsV01N9Q/view> y

**Recomendaciones para el hogar con familiares enfermos”.

<https://drive.google.com/file/d/132tt72yAVJNeeqgmocYPJNRv4pHTzGVQ/view>

Fuentes de consulta:

- <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/testing/index.html>
- <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/if-you-are-sick/steps-when-sick.html#warning-signs>
- <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/prevention.html>
- <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/living-in-close-quarters.html#>
- <https://drive.google.com/file/d/132tt72yAVJNeeqgmocYPJNRv4pHTzGVQ/view>

8. Control de entrega de cubrebocas y guantes

| Dirección General de Servicios Administrativos - Tienda UNAM Relación entrega de cubrebocas / guantes Contingencia COVID19 - Personal de piso de venta - Tienda UNAM | | | |
|--|------------|---------|---------------|
| | | | Fecha: |
| NOMBRE | FIRMA | | OBSERVACIONES |
| | CUBREBOCAS | GUANTES | |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |

DIRECTORIO

Dr. Enrique Graue Wiechers

Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México

Dr. Luis Agustín Álvarez Icaza Longoria

Secretario Administrativo de la UNAM

Dr. Gustavo González Bonilla

Director General de Servicios Administrativos

Mtro. Juan de Dios González Razo

Director de Operaciones

Mtra. Laura Heysell Godfrey Morales

Secretaria Administrativa

Mtra. Lorena Rivas Koloffon

Jefa del Departamento de Contacto Institucional

Mtra. Haidé Carrillo Medina

Jefa del Departamento de Publicidad y Diseño

L.A. Alma V. Obregón Pérez

Jefa del Departamento de Personal

Arq. Eduardo Villafuerte Guzmán

Departamento de Servicios Generales