



#AquíEstásSegura

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y RESPUESTA ANTE CONTINGENCIAS

V1.0



#AquíEstásSegura

INTRODUCCIÓN

V1.0



OBJETIVO

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los criterios de preparación y respuesta deseables para el personal que labora en restaurantes y establecimientos de servicio de alimentos, aplicables ante las diferentes situaciones de emergencia que pudieran presentarse durante los periodos operativos de las mismas, para salvaguardar la integridad de los comensales, del equipo de trabajo, facilitar la respuesta de las autoridades e incrementar la posibilidad de una resolución positiva a la emergencia que se presente.



ALCANCE

La participación es abierta para cualquier establecimiento de servicio de alimentos y bebidas, su aplicación es de carácter opcional y voluntario, a criterio de cada participante y no es limitativa ni supletoria de otras leyes, reglamentos o disposiciones legales aplicables.



INSTITUCIONES PARTICIPANTES



**Escudo
Urbano**

Asesora el desarrollo técnico y operativo del protocolo a una emergencia, coordina la respuesta de las instituciones de emergencias de acuerdo a los lineamientos oficiales, recibe y canaliza las llamadas emergencia que pudieran generarse al *911



Genera alternativas tecnológicas para mejorar la respuesta de los establecimientos de alimentos y bebidas mediante los sistemas de punto de venta en donde tiene presencia, facilita la distribución de información y capacitación al usuario final mediante sus sistemas y financia publicidad del programa aplicable físicamente a los establecimientos.



Integra las aportaciones de los involucrados, vincula las capacidades y esfuerzos de los participantes, promueve el financiamiento y adopción del programa, difunde en medios los alcances y resultados.



#AquíEstásSegura

DEFINICIONES GENERALES

V1.0



DEFINICIONES GENERALES

Contingencia

Riesgo, que puede o no suceder.

Amenaza

Cosa o persona que constituye una posible causa de riesgo o perjuicio para alguien o algo.

Evento

Es la materialización de una amenaza, lo que origina una emergencia, para fines de este protocolo es el suceso que activa la respuesta planeada de un restaurant.

Botón de Auxilio

Es una aplicación que tiene como función conectar de manera directa con Escudo Urbano C5 para reportar urgencias médicas, de seguridad y protección civil.

Servicios de emergencia

Aquellos que cubren las actividades de atención, traslado y comunicaciones realizados con el fin de proveer servicios de salud en caso de urgencias o emergencias.

Primer respondiente

Personal de las instituciones de seguridad pública (instituciones policiales, de procuración de justicia, del sistema penitenciario y dependencias encargadas de la seguridad pública a nivel federal, local y municipal) que sin perjuicio de la división o especialización a la que pertenezca, asume la función de intervenir primero ante un hecho probablemente constitutivo de delito, conforme a la normatividad que le aplique.

Cadena de custodia

Sistema de control y registro que se aplica al indicio, evidencia, objeto, instrumento o producto del hecho delictivo, desde su localización, descubrimiento o aportación, en el lugar de los hechos o del hallazgo, hasta que la autoridad competente ordene su conclusión.



DEFINICIONES GENERALES

Grados de Evento

Son los criterios que definen el manejo y el nivel de respuesta que amerita cada contingencia, para orientar el apoyo que se debe pedir a las autoridades, así como los recursos que deben asignarse

Grado	Definición
3	Menor: Eventos menores en los que la amenaza o situación puede ser resuelta por los recursos disponibles en el restaurant.
2	Urgencia: Son situaciones que al no representar un riesgo inminente de la integridad y patrimonio de los involucrados, pueden subsanarse por ellos mismos y sus recursos propios, no se requiere la atención ni activación de la línea de emergencias
1	Emergencia: Precisa intervención inmediata de los cuerpos de emergencia, ya que representa riesgo inminente para la vida e integridad de los involucrados.



DEFINICIONES GENERALES

Emergencia

Cualquier situación que ponga en riesgo la estabilidad de una escena o persona, que requiere la ayuda experta para su solución, para fines de este protocolo, se clasifican en: seguridad, médicas y ambientales.

Tipo de emergencia	Definición	Apoyo requerido
Seguridad	Tiene que ver con las situaciones que comprometen la integridad de las personas y sus bienes.	Seguridad pública
Médica	Se refiere a accidentes o condiciones que comprometen la vida o función de las personas.	Servicios Médicos de Emergencia
Ambiental	Son condiciones provocadas por la naturaleza o el ser humano que afectan la infraestructura del restaurant y ponen en peligro a los presentes.	Bomberos / Protección Civil



DEFINICIONES GENERALES

Periodos de Actuación

Son los momentos en los que se divide la respuesta del restaurante a cualquier contingencia, la preparación, la activación y la recuperación.

Periodo	Definición
ANTES	Es por definición el periodo más largo, comienza cuando el restaurant inicia sus preparativos y toma medidas preventivas para reducir las amenazas, como señalética, capacitación del personal, equipamiento básico, y entrenamiento como simulacros, etc.
DURANTE	Es el periodo más corto, se activa en el momento en que un colaborador del negocio identifica que hay un riesgo y debe activar una respuesta ante la amenaza
DESPUÉS	Una vez que la amenaza ha sido controlada, es el periodo que toma volver el restaurant a la normalidad de operaciones.



#AquíEstásSegura

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y RESPUESTA ANTE CONTINGENCIAS

V1.0



EL CICLO PREPARACIÓN - ACTIVACIÓN DE LA RESPUESTA

Las etapas en las que se activan las diferentes fases del protocolo son secuenciales, y están determinadas por la presentación de eventos que condicionan su implementación:



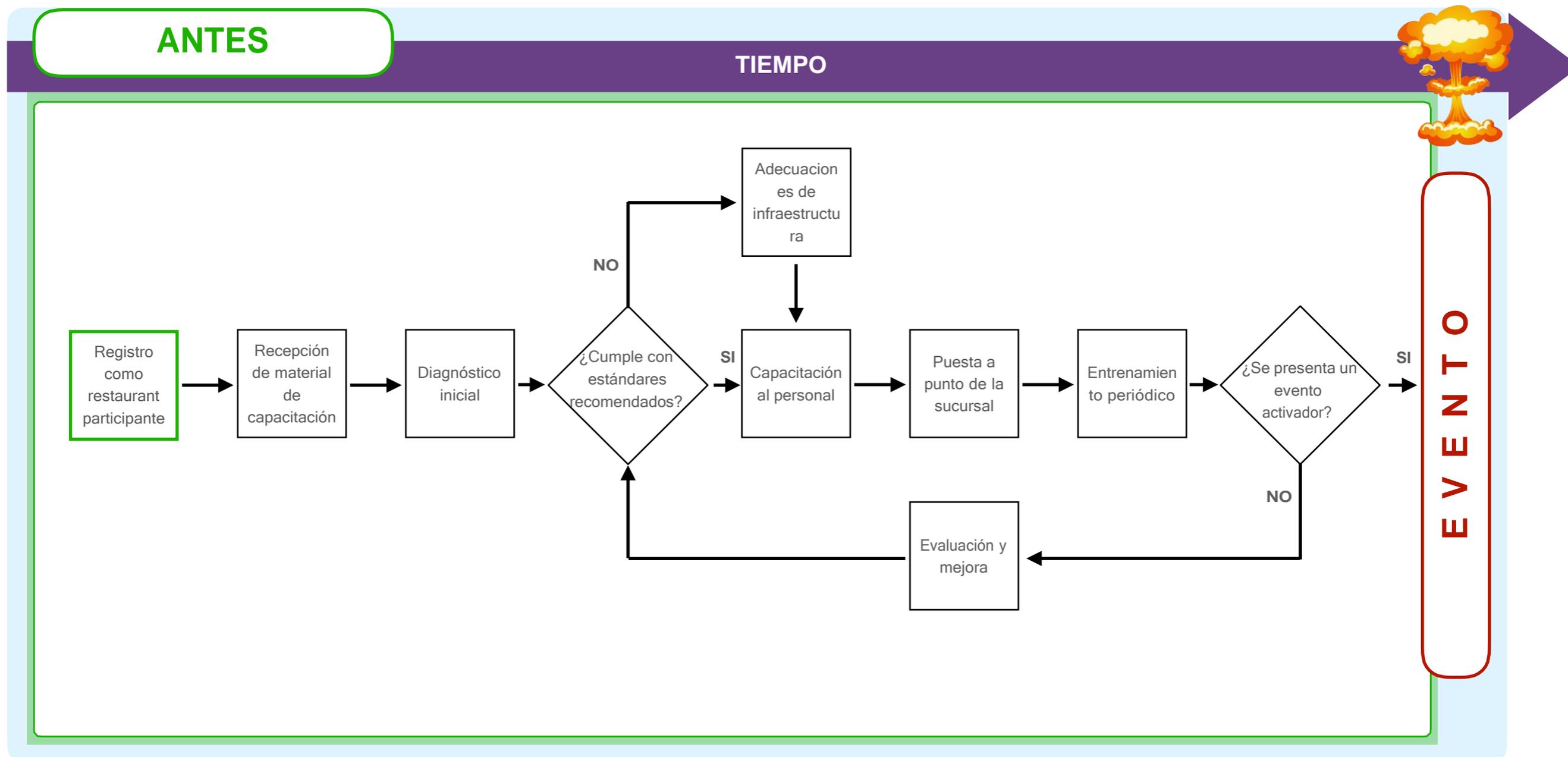
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y RESPUESTA ANTE CONTINGENCIAS



#AquíEstásSegura

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DEL RESTAURANT / ANTES

Las etapas en las que se activan las diferentes fases del protocolo son secuenciales, y están determinadas por la presentación de eventos que condicionan su implementación:

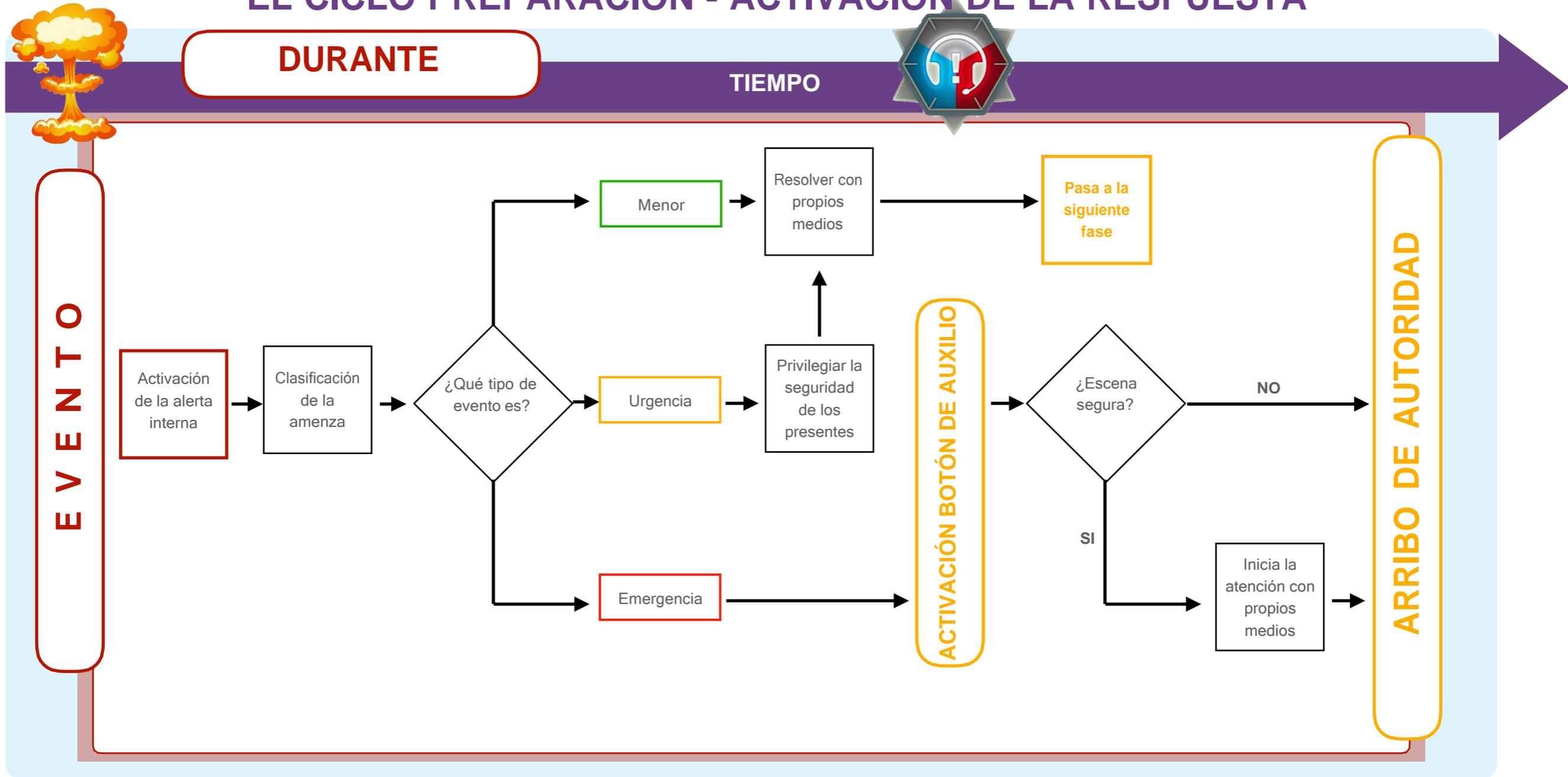


PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y RESPUESTA ANTE CONTINGENCIAS



#AquíEstásSegura

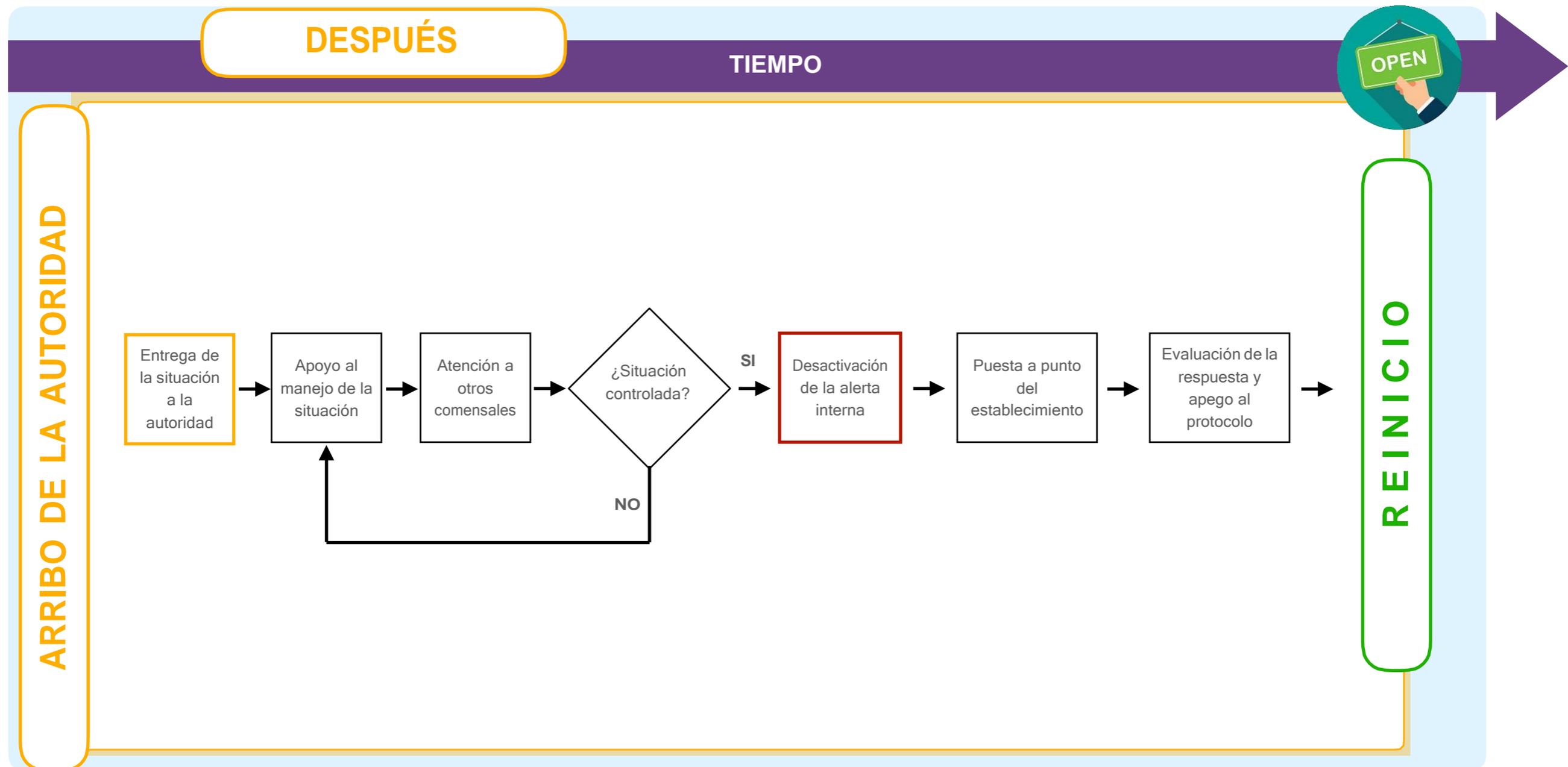
EL CICLO PREPARACIÓN - ACTIVACIÓN DE LA RESPUESTA





EL CICLO PREPARACIÓN - ACTIVACIÓN DE LA RESPUESTA

Las etapas en las que se activan las diferentes fases del protocolo son secuenciales, y están determinadas por la presentación de eventos que condicionan su implementación:





#AquíEstásSegura

HERRAMIENTAS A DESARROLLAR

V1.0



HERRAMIENTAS A DESARROLLAR

ANTES

1. Formato de diagnóstico inicial de aspectos de seguridad del establecimiento.
2. Guía de mejores prácticas en equipamiento básico, comunicación y coordinación interna.
3. Curso de actuación y respuesta ante contingencias
 1. Diseño instruccional
 2. Manual del participante
 3. Manual del instructor
 4. Guía de simulación de situaciones de emergencia
4. Banco de herramientas de señalización y difusión del programa.

DURANTE

1. Caja de herramientas para actuación ante contingencias.
 1. Guía de activación de los servicios de emergencia.
 1. Activación directa
 2. Activación mediante Soft Restaurant
 2. Guía de manejo de amenazas y eventos perturbadores.
 1. Fichero de clasificación de amenazas y eventos perturbadores
 2. Procedimientos de abordaje y manejo inicial de eventos perturbadores
 1. De seguridad
 2. Médicas
 3. Ambientales

DESPUÉS

1. Lista de verificación y procedimiento de recepción de cuerpos de seguridad y emergencia.
2. Técnicas de manejo de conflicto y desescalamiento de la violencia
3. Proceso de evacuación del restaurant.
4. Guía de puesta a punto y reanudación de operaciones.
 1. Manejo de comensales
 2. Personal y colaboradores
 3. Instalaciones
5. Evaluación de la actuación y respuesta ante la contingencia