

***#JuntosNosReactivamos***

**GUÍA**

**PREPARACIÓN FASE 1**

**DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES**



***#YoReactivoHostelería***

**Móstoles**  
desarrollo

# Medidas generales

## servicios de restauración

# El restaurante debe...

Planificar las tareas y procesos de trabajo para garantizar la distancia de seguridad;

La disposición de los puestos de trabajo, circulación de personas y la distribución de espacios, debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio.

En caso de que existan turnos deben planificarse, siempre que sea posible, de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos. Igualmente, si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita asegurar la distancia interpersonal o establecer aforo máximo. Además, se debe mantener el distanciamiento social en reuniones internas.

Debe evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y deberá determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.

Completar el botiquín con un termómetro.

Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, implementar un método que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados.

Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de soluciones desinfectantes.

Difundir pautas con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene.

Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.

Proporcionar los EPI adecuados. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el restaurante supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.

Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo para mantener la distancia de seguridad (ascensores, comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios, salas de reuniones)

Proceder a la ventilación al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del establecimiento.



# El restaurante debe...

Siempre respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos por parte del personal del establecimiento. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.

El restaurante debe determinar, en función del tipo de uniforme, el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado.

Dado que el uniforme sólo se debe utilizar durante la jornada laboral, se recomienda que el establecimiento se haga cargo del lavado de ropa de trabajo del personal junto con la mantelería propia, debiendo asegurar la limpieza de la misma a una temperatura  $>60^{\circ}\text{C}$ .

En el caso de que el lavado del uniforme del personal se haga en el domicilio del personal el establecimiento debe informar a los empleados la forma correcta.

Cuando se transporte la ropa de trabajo, ésta debe introducirse en una bolsa cerrada.

En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a esa temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección.

Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen.



# Medidas de protección para el personal

# El personal debe...

Conocer el plan de contingencia diseñado , sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo por COVID-19.

**Contar con información clara y formación específica sobre las medidas que se implanten.**

**Evitar el saludo con contacto físico** (tanto con el personal como clientes).

Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo. Esta determinará la obligatoriedad o no de utilizar mascarilla y las características de ésta (higiénica, quirúrgica, etc), así como el tiempo de uso según características.

Tirar cualquier desecho de higiene personal (pañuelos desechables, EPI) de forma inmediata a las papeleras.

Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.)

Habilitar un espacio para que el empleado pueda cambiarse de ropa y calzado al llegar al restaurante y al finalizar su turno antes de salir de la instalación. Este espacio debe contar con taquillas o, al menos, porta trajes o similar (bolsa de plástico, etc.) en el que los empleados dejen su ropa. **Se recuerda que el uniforme y calzado sólo puede utilizarse en el lugar de trabajo.**

**Desinfectar frecuentemente, los objetos de uso personal** (gafas, móvil, etc.)

Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos.

Dejar los objetos personales (incluidos móviles) en un lugar dedicado al efecto (box, taquilla, etc.)

No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (p.e. caja, TPV, tiradores, cartas y menús, etc.) el establecimiento debe establecer pautas de limpieza y desinfección

Llevar el cabello recogido, no portar anillos, pulseras, pendientes , etc.

Llevar las uñas cortas y cuidadas.

Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.



## 02. REQUISITOS GENERALES PARA EL PERSONAL

# El personal de limpieza debe...

El personal de limpieza debe utilizar el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo. **Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.**

Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura.

Los guantes y mascarillas deben desecharse tras su uso a la finalización de su vida útil y según las instrucciones del fabricante.

Se habilitarán cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, el restaurante supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.



## 02. REQUISITOS GENERALES PARA EL PERSONAL

# Medidas PREVENTIVAS

para prestar el servicio

*#YoReactivoHostelería*



# Deben cumplirse...

Contar con solución desinfectante en sitios para uso de clientes y, al menos, a la entrada de la zona de servicio.

El personal debe instar a los clientes a desinfectarse las manos antes de entrar.

Controlar el aforo.

Fomentarse el pago con tarjeta u otros medios, preferiblemente contactless. Si no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte

Desinfectar el TPV si la persona que lo utiliza no es siempre la misma.

Desinfectar periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas.

Priorizar la utilización de mantelería de un solo uso. En el caso de que no fuera factible, evitarse el uso de la misma mantelería con distintos clientes. Debe asegurarse la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes.

Evitar el uso de cartas de uso común, por ejemplo, optando por “cantarla”, utilizando tecnología (cartas digitalizadas, QR), u otros sistemas como pizarras, carteles, etc. Si no puede optarse por alguna de las soluciones previas, la oferta gastronómica debe facilitarse en un documento plastificado que se desinfecte tras cada uso.

Almacenar los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cubertería, mantelería, cestas de pan, azucarillos...) en recintos cerrados o lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores.

Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo.

Si las características del servicio lo permiten, se evitará tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.

Se deben eliminar productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, aceiteras, etc.) priorizando monodosis.

Se deben ventilar los espacios con la frecuencia adecuada.



## 03. MEDIDAS GENERALES PARA PRESTAR EL SERVICIO

# Deben cumplirse...

## Recepción de materias primas...

Debe existir un espacio reservado para la recepción/devolución de mercancías (zona específica, mesa, marca en el suelo...), situada cerca de la puerta de acceso de mercancía, separado física o temporalmente del resto de áreas. El personal de reparto, no debe superar esta área de recepción, y se supervisará el cumplimiento de la normativa de protección que le aplique.

## En este espacio...

Se deben eliminar los embalajes de las mercancías recibidas.

Se debe llevar a cabo una desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior.

Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambiarán del contenedor del proveedor a uno propio en la zona de recepción.

Los albaranes y justificantes deben dejarse encima de la mesa para evitar el contacto con el proveedor y siempre deben permanecer en esta zona de recepción.

Los dispositivos bolígrafos, etc. deben ser preferiblemente utilizados siempre por la misma persona.

Tras la recepción de paquetes/pedidos se debe desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

## Almacenamiento de materias...

Se recomienda separar las zonas de los distintos trabajadores mediante marcas en el suelo u otras medidas similares.

Antes de empezar cada servicio se debe realizar una desinfección general de las superficies de trabajo. Existirán dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos. Para secarse se utilizará papel, el cual se eliminará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual.

Al finalizar la jornada, se debe realizar una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.

# Para reparto a domicilio...

El establecimiento debe contar con un espacio habilitado para la entrega del pedido al repartidor (barra, mesa, etc.). El personal de reparto no podrá acceder en ningún caso a la zona de cocinas.

Para el servicio de entrega, la comida se depositará en bolsas cerradas, preferiblemente selladas. La bolsa utilizada para el reparto se limpiará y desinfectará interior y exteriormente tras cada entrega.

El personal encargado del reparto de pedidos debe usar los equipos de protección individual determinados. Si este servicio se presta mediante plataformas digitales, el restaurante supervisará que el personal de reparto cuenta con estos equipos.

Se debe evitar el contacto entre el personal de entrega de pedido y el repartidor en la transacción. Una vez entregado el pedido al repartidor, el personal que entrega el pedido debe lavarse las manos.

Debe evitar las aglomeraciones de personal de reparto.

Se debe fomentar el uso de pago por medios electrónicos, que eviten establecer contacto entre cliente y personal de reparto y el manejo de dinero en efectivo.

Durante la entrega al cliente se debe mantener la distancia.

El repartidor debe higienizarse las manos correctamente con solución desinfectante durante todo el proceso de entrega.

El personal de reparto no compartirá ascensores en los domicilios de entrega. Avisará por telefonillo al cliente de su llegada, indicando que dejará el pedido en la puerta.

En el caso de que el transporte y entrega a domicilio lo realice personal externo al establecimiento (plataformas de delivery o similares) además de lo anterior se solicitará al proveedor del servicio su plan de contingencia respecto al COVID 19.

## Comida PARA LLEVAR...

El establecimiento debe contar con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos donde se realizará el intercambio y pago.

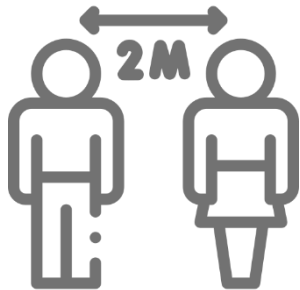
Se debe garantizar la distancia de seguridad (se recomienda que esta operación se realice mediante marcas visibles en el suelo o similares o bien con la habilitación de pantallas protectoras o similares).

# Servicio en barra...

Se deberá respetar la distancia de seguridad entre cliente y personal, utilizándose, si esto no fuera posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales...). En caso contrario, el camarero debe portar una mascarilla.

Deberán establecerse las posiciones a ocupar por el cliente en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.

Los productos expuestos en barra deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado. No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.



# Servicio en sala...

Deben garantizar la distancia de seguridad o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio.

En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberá disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas...)

Recogida de pedido en mostrador.

En el caso de que el cliente utilice un dispositivo digital común (tablets, quioscos...), éste debe ser desinfectado para realizar el pedido.

Debe disponerse de dispensadores con desinfectante en estas zonas.

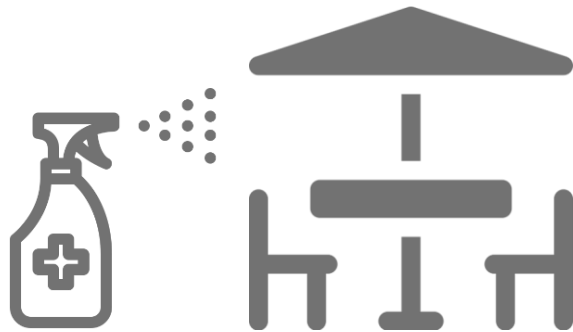
En la zona de los quioscos se debe mantener la distancia de seguridad evitando las aglomeraciones de clientes.

# TERRAZA...(anexo cartelería FASE 1)

La empresa debe establecer la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.

Se mostrará cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete.

Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo. .



## Servicio Buffet...

Se deben tener en cuenta las consideraciones realizadas para el resto de tipologías de servicio anteriormente descritas.

Se deben implementar fórmulas como el buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis.

También deben eliminarse de todas las tipologías de servicio los elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.) y cualquier elemento decorativo.

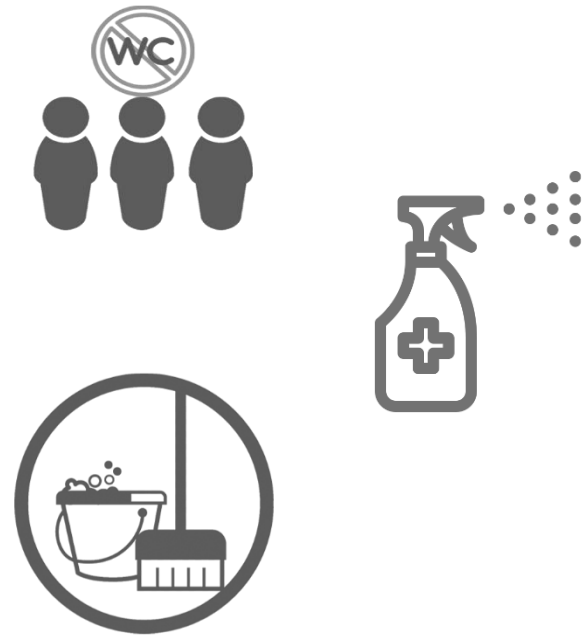
Además, el establecimiento debería considerar, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes. .

# ASEOS...(anexo cartelería FASE 1)

TODOS los aseos deben contar, al menos, con dispensadores de jabón desinfectante, papel de secado, y/o solución desinfectante.

Se extremarán las medidas de limpieza elevando la frecuencia de las mismas, durante la apertura al público del establecimiento, **se limpiarán al menos seis veces al día.** De acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo.

Las papeleras deben presentar apertura de accionamiento no manual y disponer de doble bolsa interior. El establecimiento debe asegurar la reposición de consumibles (jabón desinfectante, toallas de papel...)



# REQUISITOS DE LIMPIEZA

Y desinfección

# Deben cumplirse...

Realizar un procedimiento de limpieza y desinfección que incluya las siguientes instalaciones y los elementos:

Zona de recepción de mercancías; Cocina; Barra (entre distintos grupos de cliente y, en especial, en momentos de alta afluencia); Zona de recogida de comida para servicio a domicilio y de comida para llevar; Sala; Vestuarios, zonas de taquillas y aseos.

Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.

Realizar, previa a la apertura inicial del establecimiento, una limpieza y desinfección a fondo utilizando productos virucidas autorizados para tal fin por el Ministerio de Sanidad.

Dejar por escrito las labores que ha efectuado y los productos utilizados (disponiendo de las fichas técnicas y de seguridad de los productos)

Incrementar las frecuencias diarias de limpieza, especialmente de las zonas de mayor contacto ((superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, puertas, superficies de mesas, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, cartas, TPV, caja, etc.).

Usar productos de limpieza desinfectantes autorizados por el Ministerio según las fichas técnicas y de seguridad del producto.

Identificar los útiles de limpieza y aislarlos en su zona de trabajo garantizando que no se produzca contaminación cruzada.

Garantizar que el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería se lleva a cabo a temperaturas superiores a 80oC (lavavajillas).

Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado en el APPCC.

Mantener higienizadas las bayetas y estropajos y cambiarlas periódicamente.

Utilizar papel de un solo uso o bayetas desechables. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos

## 04. PLAN DE LIMPIEZA



# Vehículos de transporte...

Si se dispone de transporte propio con furgonetas, coches, motos u otro tipo de vehículo, éstos se deben incluir en el plan de limpieza y desinfección. Este plan debe contemplar el exterior e interior del vehículo, los cajones de las motos, etc.

De igual forma se deben limpiar y desinfectar correctamente todos los elementos de transporte (cajas y bolsas isotérmicas, mochilas, carros, cascos, etc.).

# Limpieza de textiles...

El establecimiento debe determinar, en función de las características y tipología de textil (uniformes, mantelería, tapizado de sillas...), el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado. En cualquier caso, ésta se realizará a una temperatura >60º.

## ¡¡IMPORTANTE !!

De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

***#JuntosNosReactivamos***

**DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES**

Instituto para la Calidad Turística Española



***#YoReactivoHostelería***

**Móstoles**  
desarrollo