

# Buenas prácticas

## en comercio y hostelería para prevenir nuevos contagios.

Manual de recomendaciones para la convivencia segura y responsable en espacios de comercio y hostelería.

Actualizada en agosto de 2020.



Cuidar de ti para cuidar de todos/as.



AYUNTAMIENTO DE  
ALCORCÓN



# Índice

<u>1.</u> Introducción	1
<u>2.</u> Compromiso y evaluación de las actuaciones	1
<u>3.</u> Personal de trabajo: cuidado propio y colectivo	2-5
<u>4.</u> Preparación del centro de trabajo	5
<u>5.</u> Cambio en materiales de uso común y limpieza	6
<u>6.</u> Limpieza del establecimiento	7-8
<u>7.</u> Nuevas normas para dar servicio	9-13
Anexos	



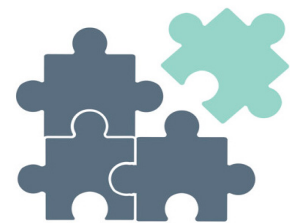
## 1. Introducción

La hostelería es uno de los sectores más importantes de nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a e actualizar los protocolos para que en las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector.

Por este motivo, está guía pretende ser una herramienta de ayuda para que las empresas o centros de trabajo del sector de la hostelería preparen sus actuaciones frente a la situación producida por el COVID-19.

Su objetivo es asegurar la actividad de las empresas y/o centros de trabajo y a la vez, proteger la salud de su personal y de sus clientes. La información que contiene estará supeditada en todo momento a las normas que se dicten al respecto por parte de la administración competente.

## 2. Compromiso y evaluación de las actuaciones



El establecimiento debe asumir un compromiso firme con la protección y con gestión del riesgo, conociendo para ello la información de este u otros protocolos similares, así como realizar una profunda reflexión sobre las nuevas condiciones bajo las que ofrecer sus servicios.

Es recomendable establecer para ello evaluaciones periódicas sobre las actuaciones llevadas a cabo, con el objetivo de valorar la incorporación o no de medidas adicionales de protección y/o de organización del servicio.

### 3. Personal de trabajo: cuidado propio y precauciones colectivas



#### 3.1 La información es seguridad

Es muy importante la comunicación directa y sosegada con el personal para poder informar sobre las directrices de seguridad y resolver dudas, a la vez que se transmite tranquilidad y seguridad.

#### Recomendación

Se considera muy adecuado llevar a cabo una sesión inicial de información entre titular del establecimiento y la plantilla para transmitir la información específica sobre medidas de prevención, higiene, limpieza, etc.

#### 3.2 EPIs

La norma indica lo siguiente:

1. "El/la titular de la actividad económica deberá adoptar las medidas necesarias para cumplir las medidas de higiene y/o prevención para el personal trabajador de los sectores de actividad establecidos en esta orden.
2. "Cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad interpersonal de aproximadamente dos metros, se asegurará que los trabajadores dispongan de equipos de protección adecuados al nivel de riesgo."



Es decir: la obligatoriedad del uso de equipos de protección está vinculada a la imposibilidad de mantener la distancia interpersonal.

#### Importante

-Es importante evaluar la presencia en el entorno laboral de personal vulnerable frente a la COVID-19 para determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.

-Se debe contar con una previsión de Epis suficiente como para que no se terminen las existencias durante el servicio.

-Se debe buscar una ubicación adecuada para las EPIs que sea segura, sin riesgo de contaminarse y accesible al personal.

### Recomendación

La utilización de la mascarilla es una de las medidas más eficaces para la prevención y control de la transmisión de la enfermedad causada por el Covid19, por lo que resulta obligatorio su uso en lugares públicos aún cuando no se respeta la distancia de seguridad interpersonal.

### Recomendación

Formar a la plantilla sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen. (Anexo I)

### Ejemplos

-Si en la cocina coexisten varias personas y no es viable el mantenimiento de la distancia interpersonal, el uso de equipo de protección (mascarilla) tiene la consideración de preceptivo.

- Una persona que presta servicio en mesa no podrá mantener la distancia interpersonal con la clientela, razón por la que requiere la utilización obligatoria de equipo de protección (mascarilla).



## 3.3 Higiene personal

Una de las vías de contagio es el contacto de manos contaminadas con las mucosas de boca, nariz y ojos.

Por tanto, la higiene personal, lavado o desinfección de las manos de la plantilla debe asumirse como una medida de autoprotección de cualquier persona. (Anexo II)

### **Importante**

-No compartir equipos de trabajo o dispositivos. En caso de que no sea posible evitarlo (como la caja registradora) se deben establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso.

-Disponer de gel hidroalcohólico o desinfectantes con actividad virucida autorizados para la limpieza de manos cercanos al espacio de trabajo.

-Proceder al lavado de manos a la llegada al establecimiento.

-Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas, como dinero.

-Llevar el cabello recogido, las uñas cortas y cuidadas y no portar anillos, pulseras.

### 3.4 Almacenamiento de desechos y residuos personales

Es muy importante prestar atención a cómo se almacenan y deshechan ciertos materiales y residuos que pueden ser de riesgo.

#### **Importante**

-Tirar cualquier desecho de higiene personal, especialmente los pañuelos desechables, así como los EPI, de forma inmediata en papeleras o contenedores habilitados para tal fin.

#### **Recomendación**

Uso de papeleras no manuales (con pedal) para evitar tocar con las manos, así como la colocación de dos bolsas: una que recoja los desechos y otra con la que retirar la bolsa contenedora sin tocarla.

### 3.5 Vestuario y ropa de trabajo

-Habilitar de manera correcta el espacio para que el empleado/a pueda cambiarse de ropa y calzado al llegar al local y al finalizar su turno. Este espacio debe contar con taquillas o, al menos, porta trajes o similar (bolsa de plástico).

-La ropa de trabajo debe lavarse y desinfectarse a diario mediante lavado a máquina en ciclos entre 60 y 90 grados centígrados.

### 3.7 Distancias de seguridad y organización del espacio

-Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias.

-Adaptar los turnos de forma que, siempre que sea posible, se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos.

### 3.6 Protocolo ante posible trabajador/a infectado

Si un trabajador/a muestra síntomas compatibles con la enfermedad, se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello o con el centro de salud de zona.

#### **Importante**

El trabajador/a se pondrá una mascarilla y deberá abandonar su puesto de trabajo con dicha mascarilla puesta, hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.

## **4. Preparación del centro de trabajo**

### 4.1 Señalización de normas higiénicas

Es importante que la información sobre normas y recomendaciones de higiene estén presentes en el local, tanto para la plantilla como para la clientela, especialmente zonas altamente sensibles como cocina y baños.

#### **Recomendación**

Colocar carteles con información sobre cómo lavarse las manos y recordando las distancias de seguridad.

#### **Recomendación**

Marcado en el suelo del local, terrazas, barra y donde se precise mantener la distancia de seguridad de acuerdo a la norma.

### 4.2 Ubicación de material de seguridad e higiene

El gel desinfectante debe estar presente en los espacios de gran afluencia de personas y en aquellos en los que no es posible contar con agua y jabón, por lo que hay que darle importancia a su presencia en los establecimientos.

#### **Importante**

-Contar con solución desinfectante en sitios accesibles 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.  
-Disponer de solución desinfectante en cada una de las mesas dispuestas para clientes.



## 5. Cambio en materiales de uso común en barra y mesas y normas de limpieza



Es imprescindible reducir el riesgo de contagio por todas las vías posibles. Esto supone evitar aquellos materiales que puedan ser manipulados por distintas personas y optar por aquellos de un solo uso, así como aumentar la limpieza en zonas de especial concurrencia.

A continuación recogemos algunas sugerencias que pueden servir de idea para adaptar su local a las nuevas necesidades de higiene y seguridad.

### 5.1 Mantelería

**Evitar:** manteles de tela o plástico.

**Alternativas:** utilización de mantelería de un solo uso.

\*Si no es posible, debe evitarse el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios.

### 5.2 Cartas

**Evitar:** uso de cartas compartidas.

**Alternativas:** cartas impresas en el mantel desechable, cartas digitalizadas en pantallas o a través de códigos QR, pizarras, carteles, cartas desechables. .

\*Si no es posible optar por alguna de las soluciones previas, la oferta gastronómica debe facilitarse en un documento plastificado que se desinfecte tras cada uso.

### 5.3 Productos de autoservicio

**Evitar:** Se deben eliminar productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.).

**Alternativas:** monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros/as bajo petición del cliente.

### 5.4 Almacenaje de material

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



## 6. Limpieza del establecimiento

La limpieza total del establecimiento debe ser exhaustiva realizarse de forma diaria.



### 6.1 Normas generales de limpieza

- Realizar una limpieza y desinfección exhaustiva del local antes de la incorporación del personal.
- La limpieza y desinfección deben ser diarias y han de extenderse a la totalidad de zonas del centro de trabajo, incluidas las zonas destinadas a la plantilla como vestuarios y taquillas.
- Se debe limpiar varias veces al día los elementos y superficies de contacto más frecuentes: pomos, barandillas, tiradores, teléfonos, puertas, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, TPV, caja.
- Realizar ventilación diaria del local un mínimo de 5 minutos.
- Usar productos de limpieza desinfectantes autorizados según las fichas técnicas y de seguridad del producto.
- Identificar los útiles de limpieza y aislarlos en su zona de trabajo, de manera que se evite contaminación cruzada.
- Garantizar que el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería se lleva a cabo a temperaturas superiores a 80° (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 en todo momento las bayetas y estropajos y cambiarlas periódicamente. Se debe evitar el uso de trapos utilizando en todo caso papel de un solo uso o bayetas desechables.
- Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos

## 6.2 Limpieza de mesas, sillas, aseos de uso público y otros elementos

-Debe asegurarse la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.

-La limpieza y desinfección de baños dirigidos a clientes ha de realizarse como mínimo 6 veces al día.

-Desinfectar periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas utilizadas por los clientes.

### Recomendación

Colocar un cuadrante visible en el baño en el que se informe de la última limpieza. Esa información es importante para generar sensación de seguridad.

## 6.3 Productos de limpieza

Pueden utilizarse diluciones de lejía (1:50) recién preparada o desinfectantes con actividad virucida disponibles en el mercado, siempre que estén autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

En todo caso, debe prestarse especial atención al etiquetado del producto, con el fin de identificar las precauciones a tener en cuenta en la utilización, evitando el uso de productos desinfectantes que por su naturaleza y características, está restringida a profesionales especializados.

## 6.4 Requisitos específicos para el personal de limpieza

El personal de limpieza debe utilizar el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. 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, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

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

## 7. Nuevas normas para dar servicio

### 7.1 Comida para llevar



El establecimiento debe contar con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos (ej. mesa, mostrador, etc.) donde se realizará el intercambio y pago en su caso. Se debe garantizar la distancia de seguridad.

#### Recomendación

realizar marcas visibles en el suelo o similares, o bien con la habilitación de pantallas protectoras, metacrilatos o similares).

### 7.2 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 o grupos de clientes en barra, de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.

-Los productos expuestos, en su caso, en barra, deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado.

-No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.

### 7.3 Servicio en sala

#### a) Servicio en mesa

Los camareros/as que realicen el servicio deben garantizar la distancia de seguridad o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.)

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

## b) Recogida de pedido en mostrador

Se debe organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes.

### Recomendación

Señalar la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar, y que existan paneles / cartelería explicativos del procedimiento de recogida.

## c) Servicio en terraza

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.

### **Importante**

Los clientes no pueden ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.

### Recomendación

Colocar cartelería informando a los clientes sobre las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete.

### Recomendación

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.

## d) Servicio buffet

Para realizar el servicio de buffet se deben tener en cuenta las consideraciones realizadas para el resto de tipologías de servicio anteriormente descritas.

### **Importante**

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

### **Importante**

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.

### **Recomendación**

Identificar un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.

## **7.4 Realizar el cobro**

Es importante fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless (tarjetas, móviles...) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo.

### **Importante**

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

### **Recomendación**

Si no fuera posible realizar el cobro por los medios antes citados, se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador/a y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones.

## **7.5 Medidas y condiciones para el desarrollo de actividad de hostelería y restauración en espacios interiores**

No se permite el uso compartido de dispositivos de inhalación de tabaco, pipas de agua, cachimbas o asimilados, tanto en el exterior como en el interior del establecimiento.

En el caso de uso individualizado de estos dispositivos, el establecimiento deberá establecer medidas preventivas adicionales para su limpieza y desinfección entre un cliente y otro. En particular, los accesorios como boquilla y manguera serán de un solo uso individual debiendo entregarse al consumidor/a en su embalaje original y desecharse tras su uso.

Tras cada limpieza los dispositivos quedarán reservados en un lugar específico destinado para ello que se encuentre apartado de zonas de trabajo y del tránsito de personas. Las personas consumidoras respetarán las medidas de distanciamiento de, al menos, 1,5 metros, durante el acto de fumar.

## MASCARILLA

Todas las personas de 6 años en adelante quedan obligadas al uso de mascarillas en la vía pública, en espacios al aire libre y en cualquier espacio cerrado de uso público o que se encuentre abierto al público, con independencia del mantenimiento de la distancia física interpersonal de seguridad, sin perjuicio de los casos en los que esté excepcionada su utilización.

Al estar en una terraza, no será obligatoria la mascarilla si se está consumiendo bebidas o alimentos.

## AFORO

Los establecimientos de hostelería y restauración no podrán superar el setenta y cinco por ciento de su aforo para consumo en el interior del local.

## CÓMO CONSUMIR

El consumo dentro del local podrá realizarse en barra o sentado/a en mesa, o agrupaciones de mesas, debiendo asegurarse el mantenimiento de la debida distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros entre clientes o, en su caso, grupos de clientes situados en la barra o entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas. La ocupación máxima por mesa o agrupación de mesas será de diez personas.

## CIERRE

Deberán cesar su actividad, como máximo, a la 01:30 horas, tanto en el interior como en las terrazas al aire libre, no pudiendo en ningún caso admitir nuevos clientes a partir de la 01:00 horas, rigiendo el horario de cierre que tuvieran autorizado por los órganos competentes si éste fuera anterior a dicha hora.

## REGISTRO DE DATOS DE CONTACTO

Los salones de banquetes deberán llevar un registro en el que se recoja la fecha y los datos de contacto de sus clientes para facilitar su localización por las autoridades sanitarias.

La recogida de tales datos requerirá el consentimiento del interesado/a, sin perjuicio de condicionar el derecho de admisión por razones de salud pública en caso de no poder contar con el mismo.

Dichos datos se deberán conservar durante el plazo de veintiocho días naturales, con las exigencias derivadas de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y estarán a disposición, exclusivamente, de las autoridades sanitarias y con la única finalidad de realizar el seguimiento de posibles contactos de casos positivos, probables o posibles de COVID19.

## **7.7 Medidas y condiciones para el desarrollo de actividad de discotecas y establecimientos de ocio nocturno**

### **CÓMO CONSUMIR**

El consumo dentro del local podrá realizarse en barra y en mesa o agrupaciones de mesas, debiendo asegurarse el mantenimiento de la debida distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros entre clientes o, en su caso, grupos de clientes y entre las mesas o, en su caso, agrupación de mesas. La ocupación máxima por mesa o agrupación de mesas será de diez personas.

El espacio destinado a pista de baile o similar no podrá ser utilizado para su uso habitual si bien podrá ser habilitado para instalar mesas o agrupaciones de mesas.

### **CIERRE**

Los establecimientos podrán desarrollar su actividad, como máximo, hasta la 01:30 horas, tanto en el interior como en terrazas al aire libre, no pudiendo en ningún caso admitirse nuevos clientes a partir de la 01:00 horas.

### **AFORO**

Las discotecas y salas de baile limitarán su aforo al cuarenta por ciento.

El porcentaje de aforo permitido en las terrazas al aire libre de estos establecimientos será del cien por cien de las mesas permitidas en el año inmediatamente anterior en base a la correspondiente licencia municipal o de las autorizadas para este año, en el caso que la licencia sea concedida por primera vez.

En las terrazas deberá garantizarse el mantenimiento de la distancia de seguridad de al menos, 1,5 metros entre clientes o, en su caso, grupos de clientes y entre las mesas o, en su caso, agrupación de mesas.

### **REGISTRO DE DATOS DE CONTACTO**

Se deberá llevar un registro de las personas que accedan a los mismos en el que se recoja la fecha y hora, nombre y apellidos y un número de teléfono para facilitar su localización por las autoridades sanitarias en caso de que sea necesario. La recogida de tales datos requerirá el consentimiento del interesado/a, sin perjuicio de condicionar el derecho de admisión por razones de salud pública en caso de no poder contar con el mismo. El establecimiento deberá conservar los datos durante el plazo de veintiocho días naturales con las exigencias derivadas de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y estarán a disposición, exclusivamente, de las autoridades sanitarias y con la única finalidad de realizar el seguimiento de posibles contactos de casos positivos, probables o posibles de COVID19.

**-ESTA GUÍA ESTÁ ACTUALIZADA A FECHA DE 1 DE AGOSTO DE 2020.**

# ANEXO I

## Uso de la mascarilla y guantes





# ANEXO II

## Correcto lavado de manos

### ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

**0** Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



Mójese las manos con agua;



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



Frótese las palmas de las manos entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrápanlo con la palma de la mano derecha y viceversa;



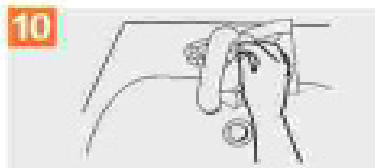
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

FOR A SAFER WORLD, TAKE THE RIGHT STEPS

SAVE LIVES

Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud se compromete a proporcionar información y asesoramiento de calidad en materia de seguridad del paciente. Con esta información, los profesionales de la salud pueden mejorar la seguridad de sus pacientes y reducir los errores médicos. La Organización Mundial de la Salud no se responsabiliza de los errores médicos que se cometan al utilizar esta información. La OMS respalda el uso de esta información en el contexto de la seguridad del paciente y la calidad de la atención de salud.



**imepe**

INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO  
Y PROMOCIÓN ECONÓMICA

*Alcorcón*