



**PROTOCOLO DE SEGURIDAD HIGIENICO-SANITARIA
PARA EL SECTOR DE LA RESTAURACIÓN**

Se trata de un protocolo abierto al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución del COVID-19.

(última actualización: 08/05/2020)



ÍNDICE:

1. OBJETO	4
2. RESPONSABILIDADES	4
3. MEDIDAS GENERALES DE PROTECCION FRENTE AL VIRUS	5
4. MEDIDAS ORGANIZATIVAS	5
4.1 DIRECCIÓN/GERENCIA.....	5
4.2 ORGANIZACION	7
4.3 FORMACION	8
5. MEDIDAS HIGIENICAS	9
5.1 HIGIENE PERSONAL	9
5.1.1 Higiene de manos:.....	9
5.1.2 Etiqueta respiratoria:	10
5.2 CONDUCTA DEL PERSONAL	10
5.3 MEDIDAS ESPECIFICAS PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA.....	11
5.4 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION.....	12
6. MEDIDAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	13
6.1 GENERALES.....	13
6.1.1 Distancia de seguridad	13
6.1.2 Aforo.....	13
6.2 RECEPCION DE MATERIAS PRIMAS	14
6.2.1 Medidas de distanciamiento social.....	14
6.2.2 Medidas higiénico-sanitarias.....	14
6.3 ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS.....	14
6.3.1 Medidas de distanciamiento social.....	14
6.3.2 Medidas higiénico-sanitarias.....	14
6.4 COCINA	15
6.4.1 Medidas de distanciamiento social.....	15
6.4.2 Medidas de higiene-sanitarias	15
6.5 SERVICIO.....	15
6.5.1 Atención al cliente.....	15
6.5.2 Reparto a domicilio	15
6.5.3 Comida para llevar	16



6.5.4 Servicio en barra	17
6.5.5 Servicio en comedor.....	18
6.5.6 Servicio en terraza.....	19
6.5.7 Cobro.....	20
6.5.8 Aseos	20
7. GESTIÓN DE LA ENFERMEDAD, DE LOS CONTACTOS ESTRECHOS Y DE LA VULNERABILIDAD DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS	21
8. CONTACTO.....	22
9. REGISTRO.....	22
10. DOCUMENTACION RELACIONADA	22
11. ANEXO	23



1. OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto aportar una serie de recomendaciones a las empresas de restauración, para **para prevenir la transmisión y la infección por COVID-19** tanto de los trabajadores como de los consumidores, sin perjuicio de la legislación vigente.

El actual contexto COVID-19 nos obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario

Este Protocolo se configura como una referencia que contiene un compendio de medidas de seguridad de fácil comprensión para el sector.

Para ello se han tenido en cuenta las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Departamento de Salud del Gobierno Vasco, Departamento de Turismo, Comercio y Consumo de Gobierno Vasco y OSALAN- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.

2. RESPONSABILIDADES

Es **tarea de todos** el atender a la seguridad de las personas y de todos los integrantes de las empresas, siguiendo las vías que establece la propia Legislación de Prevención de Riesgos Laborales y las medidas que marquen las autoridades sanitarias competentes.

Aunque el empresario es el responsable de la de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales, y los prestadores de servicios lo son respecto de las personas consumidoras y usuarias, todos los agentes de la sociedad desde la administración a la ciudadanía, pasando por las empresas y sus empleados debemos actuar con **CORRESPONSABILIDAD**.

Cada miembro tiene responsabilidad en una parte de la cadena **con el fin** de que entre todos logremos **garantizar la seguridad higiénico-sanitaria en nuestra restauración**.



3. MEDIDAS GENERALES DE PROTECCION FRENTE AL VIRUS

El Ministerio de Sanidad destaca como principales medidas de protección las siguientes:

- Distanciamiento interpersonal de dos metros.
- Higiene de manos con agua y jabón y, en defecto de estos, con una solución hidroalcohólica:
 - o La higiene de manos es la medida más sencilla y eficaz para prevenir la transmisión de microorganismos incluido el Covid-19 debido a su envoltura lipídica que es desactivada con las sustancias surfactantes de los jabones.
 - o No hace falta utilizar jabones desinfectantes; el jabón corriente de manos sea sólido o líquido, es suficiente. Lo importante es la duración de la fricción que debe ser como mínimo de 40-60 segundos.
 - o Otra opción es usar alguna solución hidroalcohólica teniendo en cuenta que la misma no sería efectiva en el caso de manos relativamente sucias, en cuyo caso debe realizarse el lavado con agua y jabón.
- Limpieza y desinfección periódica de los objetos de uso personal como: gafas, móviles, teclados, ratón, tarjetas, etc.
- Medidas preventivas a adoptar en zonas comunes como son: la adecuada ventilación, la limpieza diaria de las superficies de contacto frecuente o la utilización de guantes de un solo uso.

Estas medidas determinarán el resto de las medidas a adoptar tanto por los clientes, como por el sector de la restauración.

4. MEDIDAS ORGANIZATIVAS

4.1 DIRECCIÓN/GERENCIA

A la dirección y/o gerencia le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento y, entre otras, deberá tener presente las siguientes cuestiones:

- **Creación de un comité de crisis:** El establecimiento debe conformar un grupo de trabajo o designará una persona responsable para la gestión del riesgo. Este grupo de trabajo asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.
- Se recomienda organizar un comité con las personas responsables de todas las áreas, asesores externos (jurídicos y sanitarios) y las propias autoridades sanitarias. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas desde el comité de crisis,



desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes y proveedores. Se informará a la representación legal de los trabajadores si la hubiera y/o a los comités de seguridad y salud.

- **Disponibilidad de recursos:** se debe disponer de los medios económicos y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias.
 - o La empresa deberá facilitar equipos de protección individual cuando los riesgos no puedan evitarse o no puedan limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas o procedimientos de organización del trabajo.
 - o La empresa deberá mejorar el stock de productos de limpieza y de equipos de protección para asegurar su disposición en todo momento: de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura. Revisar el stock diariamente.
 - o Se recomienda adquirir **soluciones hidroalcohólicas desinfectantes** y repartirlas en el establecimiento para ubicar en los puestos de atención al público, para uso general tanto de clientes como de personas trabajadoras.
- **Registros de acciones:** se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc. para asegurar la trazabilidad de las medidas preventivas adoptadas.
- **Informar y formar** a todo el personal sobre las medidas de seguridad higiénico-sanitarias a adoptar por el establecimiento. Se recomienda cumplimentar Registro de “Declaración Conformidad Protocolo Seguridad” por parte de la persona trabajadora de su lectura y conformidad. (ver apartado 9).
- Entregar a cada persona trabajadora un **certificado** acreditativo individual de la necesidad de **desplazamiento** personal por motivos laborales, en relación con el estado de alarma.
- En el hipotético caso que, de forma aislada, una persona empleada estuviera en situación de ser caso confirmado o sospechoso (investigado) de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos o hasta que las autoridades sanitarias den por resuelta la infección, según el caso. (ver capítulo 7). Una medida similar se adoptará cuando la **persona trabajadora sea contacto estrecho** de un caso de COVID-19.



4.2 ORGANIZACION

- **Adaptar**, en la medida de lo posible, la **disposición de los puestos de trabajo**, la organización de la circulación de personas, la distribución de espacios (zonas de recepción, elaboración, comedores, mobiliario, etc.), la organización de los turnos, y el resto de las condiciones de trabajo presentes en el establecimiento, con el objetivo de garantizar la posibilidad de mantener las distancias de seguridad interpersonal de 2 metros o las exigidas en cada momento por el Ministerio de Sanidad.
- **Planificar las tareas y procesos de trabajo** de tal forma que se mantenga, la distancia de seguridad entre personas trabajadoras y se minimice el contacto entre ellas (p.e evitar que personal de barra o de sala entren en cocina).
- Valorar la necesidad de **establecer turnos**, de forma que se concentren las mismas personas empleadas en los mismos grupos de turnos.
- Realizar la **entrada y salida** al lugar del trabajo de manera escalonada para evitar que las personas trabajadoras sufran aglomeraciones en las horas punta.
- Contar en la zona de **aseos y vestuarios** del personal con jabón para el lavado de manos y / o solución hidroalcohólica, papel de secado de manos y papelera con tapa de accionamiento no manual, dotado con una bolsa de basura.
- Colocar **carteles**, en la zona de aseos y vestuarios, recordando las medidas higiénicas y el correcto lavado de manos y el uso de guantes y mascarillas en caso de necesidad.
- Suspender el **fichaje con huella** dactilar sustituyéndolo por cualquier otro sistema o bien desinfectar el dispositivo de fichaje con alcohol propílico 70° antes y después de cada uso, advirtiendo a las personas trabajadoras de esta medida.
- En la medida de lo posible, se **evitarán las reuniones** de trabajo dentro del establecimiento y si se tienen que celebrar, se harán en una zona amplia que permita guardar la distancia de seguridad interpersonal, lo más alejada posible de clientes, y nunca en zonas comunes.
- **Evitar compartir lugares comunes**, áreas de descanso, office, etc. que pudieran existir en lugar de trabajo. Si las instalaciones no garantizan estas medidas se programarán turnos de uso manteniendo en todo caso las distancias de seguridad.
- La ocupación máxima del **montacargas o ascensores** para mover mercancía o reponer será de una persona o más si se puede garantizar el distanciamiento de 2 metros y se limitará el uso al mínimo. Si fuera necesario que fuera ocupado por más de una persona y no se pueda asegurar la protección de las personas trabajadoras, se podrá recomendar el uso de protección respiratoria. La protección se utilizará siguiendo las indicaciones del servicio de prevención.
- **Minimizar las visitas** de contratistas, clientes y proveedores. Para aquellas contratistas que deban prestar servicios en el establecimiento se mantendrán las mismas medidas de seguridad que para el personal propio. Siempre que sea posible fuera del horario comercial.



- Poner a **disposición del público dispensadores** de geles desinfectantes y papel secamanos, en todo caso en la entrada del local, que deberán estar siempre en condiciones de uso.

4.3 FORMACION

- La **información y la formación** son fundamentales para poder implantar medidas organizativas, de higiene y técnicas entre el personal trabajador en una circunstancia tan particular como la actual. Se debe garantizar que todo el personal cuenta con una información y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- La información y formación de los trabajadores debe cumplir con todo lo establecido en la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales**.
- Es fundamental recoger en el **Plan Formativo Anual** para las personas trabajadoras entre otros aspectos temas de seguridad higiénico-sanitaria.
- Se potenciará el uso de **carteles y señalización** que fomente las medidas de higiene y prevención. Es importante subrayar la importancia de ir adaptando la información y la formación en función de las medidas que vaya actualizando las autoridades competentes, para lo cual se requiere un seguimiento continuo de las mismas.

5. MEDIDAS HIGIENICAS

5.1 HIGIENE PERSONAL

5.1.1 Higiene de manos:

La **HIGIENE DE MANOS** es la medida principal de prevención y control de la infección (recomendación de la Organización Mundial de Salud - OMS).



- Seguir las recomendaciones higiénico-sanitarias establecidas por el Departamento de Salud y definidas en el **Plan Genérico de Autocontrol Sanitario** o **Estándar APPCC/HACCP** de la empresa.
- Evitar el contacto estrecho con otras personas.
- El uso de guantes no exime de realizar un correcto lavado de estos, con la frecuencia necesaria. Si se utilizan, se deben aplicarse las pautas generales para la limpieza de manos.
- Los guantes de deben retirar tal y como se indica en la siguiente imagen:



y no olvide **LAVAR SUS MANOS** con agua y jabón tras la retirada de los guantes.

5.1.2 Etiqueta respiratoria:



- Cubra la nariz y la boca al toser y estornudar con pañuelos de papel y deséchelo a un cubo de basura con tapa y pedal.
- Si no tiene pañuelos de papel, tosa y estornude sobre la manga de su camisa para no contaminar las manos.
- Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Practique buenos hábitos de higiene respiratoria.

5.2 CONDUCTA DEL PERSONAL

- No acudir al puesto de trabajo si manifiesta cualquier **sintomatología** (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con el COVID-19 y contactar con su Médico de Familia. Actuará del mismo modo en caso de ser contacto estrecho de un caso posible, probable o confirmado de COVID-19
- El personal deberá limpiar sus **manos** con agua y jabón cada vez que intercambie algún objeto con los clientes, o siempre que le sea posible. En caso de que no disponga de un acceso fácil al agua y al jabón utilizará soluciones hidroalcohólicas.
- En el **vestuario**, al comienzo de la jornada, cuando las personas trabajadoras se cambien de ropa, calzado etc., deben lavarse las manos y si se utilizan guantes serán sustituidos cuando sea necesario. En los puestos de trabajo se puede utilizar gel o soluciones alcohólicas con el fin de mantener una correcta higiene



- Para **evitar contagios** del personal, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con otras personas.
- **Evitar**, en la medida de lo posible, **utilizar equipos y dispositivos de otras personas trabajadoras**. En caso de que sea necesario, aumentar las medidas de precaución y, en caso de ser posible, desinfectarlos antes de su uso. Si no es posible, lavarse las manos inmediatamente tras su uso.
- Se recomienda **no compartir objetos** (por ejemplo, dinero, tarjetas de pago, bolígrafos...etc.) con clientes u otras personas trabajadoras. En caso de no poder evitar el intercambio de objetos, se realizará una desinfección de manos después de dicho intercambio.
- Limpiar y cambiar la **ropa de trabajo** a diario.
 - o Para la limpieza de la ropa de trabajo, esta debe manipularse lo menos posible, ser suavemente enrollada y llevar directamente a la lavadora o colocar en una bolsa para su traslado al lugar de lavado.
 - o Se recomienda la limpieza diaria de los uniformes por lo que podría valorarse el aumento de dotación de estos.
- En los trayectos de ida y vuelta al trabajo se recomienda el uso del **transporte individual** cumpliendo las Recomendaciones del Ministerio de Transporte al respecto para asegurar las distancias.

5.3 MEDIDAS ESPECIFICAS 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. Los guantes deberían ser de vinilo/acrilonitrilo. En caso de utilización de guantes de nitrilo, es conveniente su desinfección con gel hidroalcohólico u otra sustancia virucida validada por el Ministerio de Sanidad. Si los guantes no son de un solo uso, debe procederse a la desinfección.
- Se recomienda el siguiente tipo de equipamiento:
 - o Guantes de nitrilo no desechables.
 - o Protección respiratoria frente a partículas (mascarilla FFP2).
 - o Pantalla facial.
 - o Mandil desechable.
- Una vez finalizada la limpieza y tras despojarse de guantes y mascarilla, el personal de limpieza debe realizar una completa higiene de manos, con agua y jabón. 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, la empresa principal supervisará que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

5.4 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION

- Aumentar los controles y medidas de organización para la limpieza y desinfección de las instalaciones del establecimiento y equipos de trabajo, es decir, reforzar el **Plan de Limpieza y Desinfección** del establecimiento (Plan L+D) definido en el **Plan Genérico de Autocontrol Sanitario** o **Estándar APPCC/HACCP**:
 - o Superficie/equipos a limpiar + desinfectar (L+D) => (Incluyendo: zona recepción, cocina, barra, zona recogida pedidos, comedor, vestuarios, aseos, ... y los equipamientos y superficies que los integran)
 - o Producto a utilizar
 - o Frecuencia de L+D
 - o Persona responsable de L+D
- Asegurar el uso de desinfectantes comunes (disoluciones de lejía, alcohol o agua oxigenada) o detergentes y desinfectantes inscritos en el Registro de Biocidas
[\(\[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf\]\(https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf\)\).](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)
- Seguir las **especificaciones técnicas de uso**, con el fin de evitar posibles intoxicaciones. Cuando se vayan a utilizar desinfectantes registrados para uso por personal especializado la aplicación de estos será llevada a cabo por técnicos cualificados de empresas inscritas en el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas (ROESB).
- Con el fin de facilitar una correcta limpieza y desinfección, se deberán mantener **las instalaciones** en **condiciones adecuadas**, mediante la reparación de zonas deterioradas, orden, eliminación de materiales y objetos innecesarios.
- Se recomienda mantener la **climatización** en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una **renovación del aire** suficiente (como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos). Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza y/o sustitución de filtros.
- Disponer de **papeleras con tapa y pedal** para depositar pañuelos y otro material desechable que deberán ser limpiadas de forma frecuente.
- Recuerde:
 - o Siempre que sea posible lavar el equipamiento en lavavajillas (temperatura >80°C)
 - o En caso contrario: en primer lugar, es necesario la limpieza del equipamiento/instalación/superficie, de lo contrario la desinfección no es efectiva. Posteriormente, desinfecte el equipamiento/instalación/superficies



- Para este paso se recomienda usar lejía, también puede usar productos desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado. No mezcle productos, puede ser perjudicial para su salud. Siga siempre las instrucciones de uso.
- Si utiliza lejía como desinfectante, debe diluirla como sigue: mezcle 20 ml de lejía con 980 ml de agua (obteniendo un litro), o su equivalente, por ejemplo: 10 ml de lejía con 490 ml de agua (obteniendo 500ml). Debe utilizarse en el mismo día de la preparación.
- Si utiliza un desinfectante comercial respete las indicaciones de la etiqueta.
- Para desinfectar objetos, cuando el material lo permita, puede usar un paño limpio con solución hidroalcohólica. En su defecto, puede usar alcohol común (concentración de 96%) diluido de la siguiente manera: mezcle 70 ml de alcohol con 30 ml de agua. No hace falta aclarar.

6. MEDIDAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

6.1 GENERALES

6.1.1 Distancia de seguridad

- Mantener **distanciamiento social** de 2 metros (distancia de seguridad).
- Informar sobre la necesidad de mantener la distancia de seguridad en todo momento, mediante pegatinas, barreras, señalización vertical, como cartelería informativa, y/u horizontal (línea de seguridad en el suelo, por ejemplo), delimitación de zonas, etc....

En determinados casos, cuando a pesar de que se hayan tomado todas las medidas descritas, no se pueda asegurar la protección de las personas, se podrá recomendar el uso de protección respiratoria. En el caso de las personas trabajadoras, la protección se utilizará siguiendo las indicaciones del servicio de prevención.

6.1.2 Aforo

- Establecer un aforo máximo, que deberá permitir cumplir con las medidas de distancias mínimas.
- El aforo será proporcional a la superficie del local y fase de desescalada y deberá estar expuesto mediante cartelería en el acceso al establecimiento, siendo visible tanto para el cliente como para los trabajadores.
- Establecer, así mismo, un flujo controlado en la entrada y salida de clientes, evitando el cruce de unos y otros.
- Siempre que sea posible, utilizar puertas distintas para la entrada y para la salida de los clientes al centro, donde se situarán medios de limpieza adecuados para la higiene de las manos.



6.2 RECEPCION DE MATERIAS PRIMAS

Se cumplirá en todo momento lo establecido en el **Plan Genérico de Autocontrol Sanitario o Estándar APPCC/HACCP** de la empresa. Se deberá incidir en las siguientes medidas:

6.2.1 Medidas de distanciamiento social

- 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.

6.2.2 Medidas higiénico-sanitarias

- Eliminar los embalajes de las mercancías recibidas.
- Llevar a cabo una desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.
- Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambian del contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento en la zona de recepción.
- Los albaranes deben permanecer en esta zona de recepción y los dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos...) deben ser preferiblemente utilizados siempre por la misma persona.
- Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón.

6.3 ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS

Se cumplirá en todo momento lo establecido en el **Plan Genérico de Autocontrol Sanitario o Estándar APPCC/HACCP** de la empresa. Se deberá incidir en las siguientes medidas:

6.3.1 Medidas de distanciamiento social

- Respetar las distancias de seguridad, evitando cruces entre empleados.

6.3.2 Medidas higiénico-sanitarias

- Organización de cámaras, almacenes, estanterías o zonas de almacenamiento de alimentos.
- Utilización de contenedores, envases y embalajes limpios que protejan los alimentos.



6.4 COCINA

Se cumplirá en todo momento lo establecido en el **Plan Genérico de Autocontrol Sanitario o Estándar APPCC/HACCP** de la empresa. Se deberá incidir en las siguientes medidas:

6.4.1 Medidas de distanciamiento social

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

6.4.2 Medidas de higiene-sanitarias

- Antes de empezar cada servicio se debe realizar una desinfección general de las superficies de trabajo.
- Existirán dosificadores de jabón al lado del lavamanos. Para secarse se utilizará papel de un solo uso, el cual se eliminará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual.
- No se permitirá la entrada a las áreas de manipulación de alimentos a ninguna persona ajena al servicio, o que, perteneciendo al servicio, no se encuentre en su horario de trabajo.
- Las visitas a las áreas de elaboración siempre se realizarán con equipamiento de protección e indumentaria adecuada.
- Lavar con frecuencia los utensilios que empleamos para manipular los alimentos.

6.5 SERVICIO

Se cumplirá en todo momento lo establecido en el **Plan Genérico de Autocontrol Sanitario o Estándar APPCC/HACCP** de la empresa. Se deberá incidir en las siguientes medidas:

6.5.1 Atención al cliente

Medidas de distanciamiento social

- Respetar las distancias de seguridad, evitando crear aglomeraciones.

Medidas de higiene-sanitarias

- Implantación de dispensadores de hidrogel a disposición de los clientes para favorecer las mejores condiciones de higiene. El personal debe instar a los clientes a hacer uso de dicho gel.

6.5.2 Reparto a domicilio

Medidas de distanciamiento social

- El establecimiento debe contar con un espacio habilitado para la entrega del pedido al repartidor (barra, mesa...).



- Debe establecerse un sistema para evitar las aglomeraciones de personal de reparto.
- Las empresas que realicen esta actividad deberán garantizar que los repartidores, cuando esperan los pedidos para repartir, respetan la distancia entre personas de 2 metros en la cola.

Medidas higiénico-sanitarias

- El personal que realiza el reparto debe lavarse las manos con frecuencia. Es recomendable facilitar a los trabajadores un sistema de desinfección a base de alcohol para posibilitar dicha higiene.
- Se facilitará a los trabajadores equipos de protección individuales. Los guantes y las mascarillas pueden ser un foco de contaminación, ya que con su uso se van concentrando secreciones respiratorias y suciedad. Hay que tener especial cuidado en su manipulación y eliminación, así como cambiarlos con suficiente frecuencia.
- Mantener en óptimo estado de limpieza el transporte utilizado para el reparto, interior y exteriormente.
- Garantizar la cadena de frío:
 - Los productos refrigerados, se repartirán en el menor tiempo posible, utilizando preferentemente bolsas isotérmicas. El tiempo máximo de traslado de los productos refrigerados nunca puede ser superior a dos horas.
 - Los productos congelados se repartirán en menor tiempo posible, utilizando bolsas isotérmicas. El tiempo máximo de traslado de los productos congelados nunca puede ser superior a dos horas.
- Evitar la contaminación cruzada entre los alimentos no envasados o envueltos y cualquier fuente de contaminación como, por ejemplo, las propias manos, objetos personales, teléfonos móviles u otros utensilios.
- Se debe fomentar el uso de pago por medios electrónicos, que eviten establecer contacto entre cliente y personal de reparto.
- Para el servicio de entrega, comida se depositará en bolsas cerradas, preferiblemente selladas. La bolsa utilizada para el reparto se limpiará y desinfectará interior y exteriormente tras cada entrega.
- En el momento de la entrega en el domicilio depositar la entrega en la puerta del domicilio, sin acceder a la vivienda, manteniendo en todo caso la distancia recomendada.
- 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. Se recomienda contar con manteles de un único uso, desechables, donde los depositará.

6.5.3 Comida para llevar

Medidas de distanciamiento social

- 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 (se recomienda que esta operación se realice mediante marcas visibles en el suelo o similares).
- Se debe organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes.
- Se recomienda que se señalice la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar y que existan paneles/ cartelería explicativos del procedimiento de recogida.
- El tiempo de permanencia en los establecimientos en los que se lleve a cabo la recogida de pedidos será el estrictamente necesario para que los clientes puedan realizar la recogida de los mismos

Medidas higiénico-sanitarias

- El personal del establecimiento deberá ir protegido con mascarilla obligatoriamente
- Deberá existir a disposición de los clientes, a la entrada del establecimiento, geles hidroalcohólicos
- Evitar el uso de cartas de uso común para evitar el riesgo de contagio, optando por “cantarla”, el uso de tecnología (cartas digitalizadas, QR), pizarras, carteles, cartas desechables en cada uso etc.
- Si no puede optarse por las soluciones previas, la oferta gastronómica debe facilitarse en un documento que se desinfecte tras cada uso.

6.5.4 Servicio en barra

(punto pendiente de validar una vez definidas las condiciones oficiales para el mismo)

Medidas de distanciamiento social

- En cuanto al servicio en barra, se deberá respetar la distancia de seguridad entre cliente y personal.

En determinados casos, cuando a pesar de que se hayan tomado todas las medidas descritas, no se pueda asegurar la protección de las personas, se podrá recomendar el uso de protección respiratoria. En el caso de las personas trabajadoras, la protección se utilizará siguiendo las indicaciones del servicio de prevención.

- 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.

Medidas higiénico-sanitarias

- La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.
- Los productos expuestos, en barra, deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado y se deben mantener a la temperatura adecuada para su conservación.
- No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.



6.5.5 Servicio en comedor

(punto pendiente de validar una vez definidas las condiciones oficiales para el mismo)

Medidas de distanciamiento social

- La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 2 metros.
- Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.

Los camareros 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.) Cuando a pesar de que se hayan tomado todas las medidas descritas, no se pueda asegurar la protección de las personas, se podrá recomendar el uso de protección respiratoria. En el caso de las personas trabajadoras, la protección se utilizará siguiendo las indicaciones del servicio de prevención.

Medidas higiénico-sanitarias

- Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas (temperatura >80°C), incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- Priorizar la utilización de mantelería de un solo uso. En el caso de que no fuera factible cambiar la mantelería en cada servicio.
- 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.
- Evitar el uso de cartas de uso común para evitar el riesgo de contagio, optando por “cantarla”, el uso de tecnología (cartas digitalizadas, QR), pizarras, carteles, cartas desechables en cada uso etc.
- Si no puede optarse por las soluciones previas, la oferta gastronómica debe facilitarse en un documento que se desinfecte tras cada uso.
- 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.
- Si las características del servicio lo permiten (excepto en montajes de eventos y recintos dónde no haya presencia habitual de clientes antes del servicio) se evitará tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.



6.5.6 Servicio en terraza

Medidas de distanciamiento social

- La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 2 metros.
- 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.
- La ocupación máxima de los aseos por los clientes será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Deberá procederse a la limpieza y desinfección de los referidos aseos, como mínimo, seis veces al día

Medidas higiénico-sanitarias

- Limpieza y desinfección del equipamiento de la terraza, en particular mesas, sillas, así como cualquier otra superficie de contacto, entre un cliente y otro
- Se priorizará la utilización de mantelerías de un solo uso. En el caso de que esto no fuera 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
- Se deberá poner a disposición del público dispensadores de geles hidroalcohólicos con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en todo caso en la entrada del establecimiento o local, que deberán estar siempre en condiciones de uso
- Los elementos auxiliares del servicio, como la vajilla, cristalería, cubertería o mantelería, entre otros, se almacenarán en recintos cerrados y, si esto no fuera posible, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores
- Se eliminarán productos de autoservicio como servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, y otros utensilios similares, priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos bajo petición del cliente.
- Evitar el uso de cartas de uso común para evitar el riesgo de contagio, optando por “cantarla”, el uso de tecnología (cartas digitalizadas, QR), pizarras, carteles, cartas desechables en cada uso etc.
- Si no puede optarse por las soluciones previas, la oferta gastronómica debe facilitarse en un documento que se desinfecte tras cada uso.
- La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.



6.5.7 Cobro

Medidas de distanciamiento social

- Se valorará la instalación de mamparas de plástico o similar, rígido o semirrígido, de fácil limpieza y desinfección, de forma que, una vez instalada quede protegida la zona de trabajo, procediendo a su limpieza en cada cambio de turno.

Medidas higiénico-sanitarias

- Fomentar el pago con móvil o con tarjeta.
- Desinfectar el datáfono y TPV tras su uso, así como el bolígrafo en el caso de que la operación requiera firma.
- Si el pago por medios electrónicos no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones. Se deberán desinfectar las manos después del manejo de billetes o monedas y antes de empezar la siguiente transacción.

6.5.8 Aseos

Medidas de distanciamiento social

- Establecer un flujo controlado en la entrada y salida de clientes, evitando el cruce de unos y otros.
- La ocupación máxima de los aseos por los clientes será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Deberá procederse a la limpieza y desinfección de los referidos aseos, como mínimo, seis veces al día.

Medidas de higiene-sanitarias

- Los aseos, tanto los de uso de clientes como, si los hubiera, de uso del personal, deben contar, al menos, con dispensadores de jabón desinfectante, papel de secado, y/o gel desinfectante.
- Las papeleras deben presentar apertura de accionamiento no manual y disponer de bolsa interior.
- La organización debe asegurar la reposición de consumibles (jabón desinfectante, toallas de papel...).
- Se extremarán las medidas de limpieza elevando la frecuencia de estas, durante la apertura al público del establecimiento.



7. GESTIÓN DE LA ENFERMEDAD, DE LOS CONTACTOS ESTRECHOS Y DE LA VULNERABILIDAD DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

- Conocimientos básicos sobre Covid-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:
 - Los síntomas del Covid-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
 - El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Ante la aparición de síntomas respiratorios que hagan sospechar de infección en una persona (tos, fiebre o sensación de falta de aire), se le apartará del resto de las personas, preferentemente en un lugar o recinto donde aislarla, colocándole una mascarilla quirúrgica y llevándola al mismo. Si no se dispone del mismo se le apartará del resto de personas.
- Se dotará de mascarilla quirúrgica y guantes al personal que le atienda.
- Se recomendará a la persona que vuelva a su domicilio, evitando el contacto con otras personas, y que llame inmediatamente a su centro de salud habitual.
- Si la persona no se encuentra bien para regresar a su domicilio, se le acomodará en el lugar previsto y se llamará al centro de salud (a poder ser, desde su propio teléfono por si le devuelven la llamada), desde el que se determinarán las medidas a tomar.
- Si la persona es un trabajador o trabajadora, y enferma en su domicilio, no debe acudir al trabajo bajo ningún concepto, deberá auto-aislarse en el mismo y seguir las recomendaciones de su médico de atención primaria.
- Si una persona trabajadora ha estado en contacto estrecho con un caso posible, probable o confirmado de COVID-19, no debe acudir al trabajo bajo ningún concepto.
 - En el caso de que el contacto se haya producido en el trabajo, se pondrá en contacto con su servicio de prevención, cuyo médico del trabajo emitirá un informe para aportar al médico de atención primaria. Con ese informe la persona trabajadora llamará a su centro de salud habitual para que se emita la correspondiente incapacidad temporal.
 - En el caso de que el contacto sea doméstico, será el médico de atención primaria quien realizará los trámites correspondientes.
- Si una persona trabajadora presenta alguna condición de vulnerabilidad frente a COVID-19 deberá ponerse en contacto con su servicio de prevención para que valore su condición de salud y proponga medidas de prevención y protección más adecuadas. El médico del trabajo valorará la posibilidad de adaptar el puesto de trabajo y si ello no es posible, propondrá un cambio de puesto de trabajo que, en el caso de que tampoco pueda realizarse podría hacer necesario que plantee la solicitud de una incapacidad temporal. Deberá, en este caso, emitir un informe explicativo de todas estas circunstancias para que el médico de atención primaria valore dicha propuesta.



8. CONTACTO

En caso de tener alguna duda al respecto póngase en contacto con el email: secretaria.turismo@euskadi.eus, y le daremos respuesta lo antes posible.

9. REGISTRO

Todo registro generado, desde los propios del **Plan Genérico de Autocontrol Sanitario o Estándar APPCC/HACCP**, **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, y hasta la **Declaración Conformidad Protocolo Seguridad** (esta última en caso de cumplimentarse), deberá almacenarse durante un año con el fin de garantizar la trazabilidad de las medidas preventivas adoptadas por el establecimiento.

Además de los registros citados en este protocolo, se recomienda cumplimentar este registro adicional:

- “Declaración Conformidad Protocolo Seguridad”: documento que acredita mediante su firma que todo trabajador ha leído y entendido este protocolo y que asume su parte de responsabilidad. (se adjunta ejemplo en ANEXO I)

10. DOCUMENTACION RELACIONADA

A continuación, se describen las fuentes de información oficiales utilizadas para la elaboración de este protocolo.

- “IT-02: Medidas en la limpieza y desinfección en establecimientos y lugares de concurrencia pública” (Departamento de Salud)
http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/coronavirus_normativa/es_def/adjuntos/IT-02-L-D-establecimientos-lugares-concurrencia-publica-2020-04-02.pdf
- “Normativa de medidas excepcionales adoptadas por el Nuevo coronavirus (COVID-19)” (Departamento de Salud)
<http://www.euskadi.eus/normativa-de-medidas-excepcionales-adoptadas-por-el-nuevo-coronavirus-covid-19/web01-a2korona/es/>
- “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al sars-cov-2” (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social)
<https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>



- “Documento técnico: Medidas higiénicas para la prevención de contagios del covid-19” (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social)
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Medidas_higienicas_COVID-19.pdf
- “Buenas prácticas en los centros de trabajo” (Ministerio Sanidad, Consumo y Bienestar Social)
<https://www.mscbs.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/GUIA110420172227802.pdf>
- “Plan de seguridad dirigido a la actividad comercial en establecimiento físico y no sedentario” (Ministerio Industria, Comercio y Turismo, Ministerio Sanidad)
- “Plan para la transición hacia una nueva normalidad – 28 de abril de 2020” (Ministerio Sanidad)
Anexo II.- Previsión orientativa para el levantamiento de las limitaciones de ámbito nacional establecidas en el estado de alarma, en función de las fases de transición a una nueva normalidad
http://implantecoclear.org/documentos/COVID19/Anexo%20II%20FASES_FINAL.pdf

11. ANEXO I

- Ejemplo “Declaración Conformidad Protocolo Seguridad”:

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD
DECLARACIÓN por parte del trabajador
de su lectura y conformidad con protocolo

NOMBRE Y APELLIDOS TRABAJADOR	DNI	FECHA LECTURA	FIRMA CONFORMIDAD