

# Propuestas CCOO Hostelería y Turismo

MEDIDAS PREVENTIVAS ANTE LA  
VUELTA A LA ACTIVIDAD

MAYO 2020



SERVICIOS DE  
ALOJAMIENTO

LOCALES DE  
RESTAURACIÓN

SERVICIOS DE  
RESTAURACIÓN  
COLECTIVA

**CCOO**  
servicios

# Aspectos de Salud

## MEDIDAS GENERALES



Antes de acudir a su centro de trabajo, todo el personal se realizará un **autocontrol de temperatura diario**. En caso de que sea superior a 37,5 grados no acudirá al centro de trabajo, al igual que **si el trabajador o trabajadora está enferma o con síntomas compatibles con COVID19**. En cualquiera de estos casos, se pondrá en contacto con la empresa para comunicar este hecho, así como con los servicios públicos de salud para tramitar su **baja por IT**.

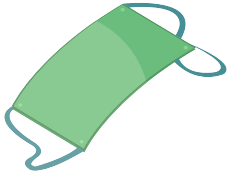
Quienes hayan pasado la enfermedad con pruebas microbiológicas negativas o test serológicos realizados **se podrán incorporar, pero necesitarán autorización expresa para ello**, por lo que previamente contactarán con el servicio de prevención para su confirmación.



Quien mantenga contacto estrecho con una persona infectada, o aquellas personas consideradas **personal vulnerable** por ser grupo de riesgo contactarán con el servicio de prevención y/o con el departamento de RRHH para comunicar este hecho. **El servicio de prevención valorará la posibilidad de adaptación o cambio de puesto de trabajo** para proceder a su incorporación o, **si esto no es posible, emitirá informe recomendando el aislamiento preventivo en domicilio**, con el que la persona trabajadora podrá tramitar su **baja por IT** en los servicios públicos de salud.

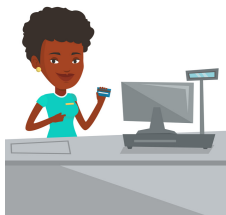
# Protección Individual

## MEDIDAS GENERALES



**Mascarilla protectora FFP2 y guantes de un único uso**, facilitados por la empresa. Se impartirá formación sobre su uso.

**Gel hidroalcohólico**, tanto en las zonas comunes como en los almacenes, en cantidad suficiente en función del número de personas que estén trabajando en cada turno.



instalar en las cajas de cobro **mamparas de plástico o similar**, de fácil limpieza y desinfección de forma que una vez instalada quede protegida la zona de trabajo.

**Revisar** al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc.



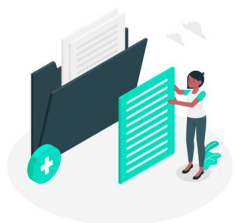
**Limitar el uso de las áreas de descanso** al mínimo imprescindible. En caso de que se utilicen no se compartirán utensilios de cocina, menaje o comida.

**Inhabilitar los dispensadores de agua** facilitando botellas individuales.



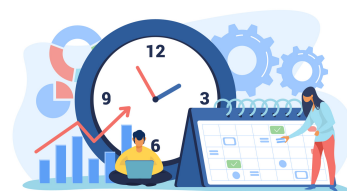
# Organizativas

## MEDIDAS GENERALES



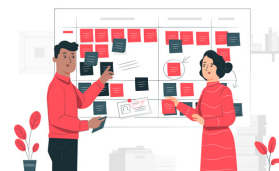
En el **desplazamiento** de ida y vuelta del trabajo, se entregará el **certificado** necesario.

**Adaptación de horarios** y flexibilización en las entradas y salidas.



Anular los **sistemas de registro mediante huella digital** o incorporar desinfectantes.

En el caso de **trabajo a turnos**, se crearán equipos de trabajo fijos para cada uno de ellos.



Se dividirán los **equipos por tareas**, manteniendo la distancia de 2 metros

La distribución de espacios, personas y turnos se deben modificar para mantener la **distancia de seguridad**.



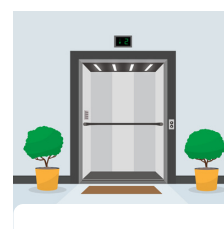
# Organizativas

## MEDIDAS GENERALES



Se recomienda **evitar** tanto los **contactos** afectuosos como compartir objetos.

El uso de ascensores se limitará al movimiento de mercancías.



Se limitará el **tiempo de permanencia** en tienda antes y después del turno de trabajo.

En **baños y vestuarios** se evitará la concentración de personas con turnos de entrada con los turnos de salida.



Se limitarán las reuniones presenciales, fomentando el uso de la **videoconferencia**.

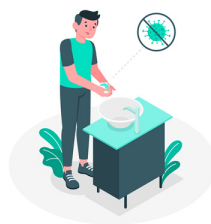
# Higiénicas Personales

## MEDIDAS GENERALES



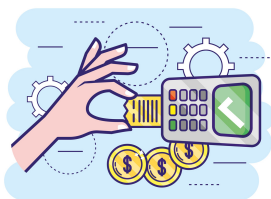
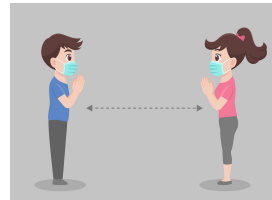
La **ropa** utilizada será de un **único uso**, lavándola con agua entre 60° y 90°C.

Seguir las **medidas de lavado de manos** y evitar el contacto con ojos, nariz y boca.



Al toser o estornudar **taparse la boca y nariz** con pañuelos desechables o el interior del brazo.

Evitar el contacto cercano o directo, manteniendo la **distancia de 2 metros** entre las zonas de trabajo.



Los **dispositivos electrónicos** serán **desinfectados** al finalizar el turno de trabajo.

**No se compartirá** el dispositivo sin haber sido higienizado.



Se **pulverizarán** con líquido antiséptico las **zonas de trabajo** en cada cambio de turno.

# Higiénicas Locales

## MEDIDAS GENERALES



Se marcarán pautas para mantener una **ventilación y renovación de aire** adecuadas.

Se reforzará el servicio de limpieza mediante **desinfecciones diarias**.



Se dará **indicaciones al servicio de limpieza** para prestar especial atención a espacios comunes.

La zona de **vestuarios** debe garantizar que permite cumplir con la **distancia de seguridad** y taquillas individuales.



Se dispondrá de **cartelería informativa** con medidas de higiene y comunicación.

Se utilizarán **papeleras con tapa accionada por pedal** y bolsa para el desecho de guantes y mascarillas.



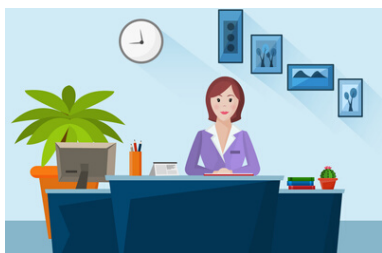
# Recepción

## MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO



Debe determinarse el **aforo máximo** de la zona de recepción y establecer las medidas necesarias para **asegurar el distanciamiento** entre clientes y con los empleados.

En la zona de recepción y acogida se debe contar con **solución hidroalcohólica**.



Se debe **limitar el aforo** en el hall de recepción.

Se debe **evitar compartir bolígrafos** / desinfectar los prestados. Disponer de bolígrafos para uso exclusivo clientes.



Debe asegurarse la **distancia mínima de seguridad** entre clientes y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.

Debe fomentarse el **pago con tarjeta** u otros medios electrónicos. Esto es aplicable a todos los servicios del alojamiento.

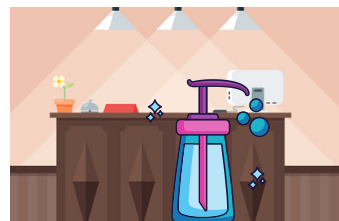


Debe **desinfectarse el TPV** tras cada uso en el que exista contacto

# Recepción

## MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO

Los **mostradores** deben **limpiarse y desinfectarse** al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.



En el caso de que existan **tarjetas o llaves**, éstas deben **desinfectarse** tras cada uso

El **equipo informático** y cualquier otro elemento de uso (por ej. el teléfono) deberá **limpiarse y desinfectarse** al inicio y al finalizar la jornada de trabajo. Para el teléfono se dispondrá de auriculares y cascos de uso individual.



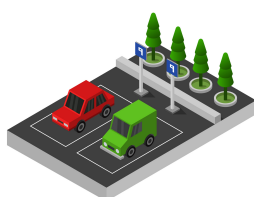
Debe disponerse de los **números de emergencias** y hospitales o centros de salud cercanos

Se recomienda la colocación de **alfombras desinfectantes** a la entrada de los establecimientos. Debe disponerse de un termómetro sin contacto con el fin de realizar las comprobaciones oportunas.



La **asignación de las habitaciones** se realizará garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.

Cuando el personal preste el **servicio de transporte de equipaje** del cliente, debe realizarse en condiciones de seguridad.



En cuanto al **aparcamiento**, debe evitarse la manipulación de coches de clientes por parte del personal

# Restauración

## (cocinas y servicio en sala)

MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS  
ALOJAMIENTO



Medidas higiénicas personales de carácter general

Medidas higiénicas en locales de carácter general



Limpieza y desinfección exhaustiva de toda la vajilla, cubertería y cristalería en el **lavavajillas**, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.

Los **manteles y servilletas** deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos desechables de un sólo uso



El **personal** que elabore y/o **manipule alimentos** debe cumplir con las medidas adoptadas en su sistema de APPCC.

# Restauración

## (cocinas y servicio en sala)

MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS  
ALOJAMIENTO

Llevar el **cabello recogido**. Portar diariamente la **ropa de trabajo limpia**. No portar anillos, pulseras, pendientes o similares. Llevar las uñas cortadas y sin esmalte. Evitar el uso de maquillajes.



Portar **mascarilla** siempre que **no pueda respetarse la distancia de seguridad** con respecto a los compañeros de trabajo.

Al entrar en cocina, debe **lavarse las manos** o higienizarse si el lavado no es posible, al igual que antes y después de manipular/elaborar alimentos; cuando se cambie de alimentos a manipular/elaborar; después de manipular residuos; tras estornudar, sonarse la nariz o toser.



El personal de **servicio de sala** también debe portar **mascarilla** siempre que no sea posible mantener la distancia de seguridad.

# Servicio de cafetería y restaurante

MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO

La elección de la tipología/s de servicio debe tener como objetivo reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir el riesgo de contagio. Consultar el epígrafe “Medidas específicas locales de restauración” de este documento. De manera generalizada, en los servicios de alojamiento se oferta el **servicio buffet**. Para dicho servicio hay que tener en cuenta:

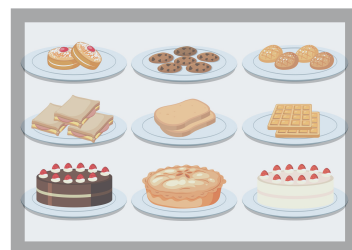
En la entrada, indicación de **desinfección de manos** a los clientes mediante lavados de manos o gel desinfectante puesto a disposición, y **entrega de guantes**.



En los buffets, preferentemente y dependiendo del tipo de buffets será un empleado el que sirva los alimentos con **maskailla, pantalla y guantes**, manteniendo siempre el distanciamiento y dar preferencia, a los materiales y objetos desechables.



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)



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.



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.



# Servicio de room service

MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO



El/la camarero/a debe hacer uso de **guantes y mascarilla** al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio.

# Limpieza y departamento de pisos

MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO

El personal de limpieza y departamento de pisos debe utilizar un **equipo de protección individual** adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes. Los guantes deberían ser de vinilo/acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, éstos deberían emplearse sobre otros de algodón.

Se facilitará el siguiente equipamiento:

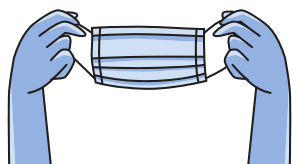
- o **Guantes de nitrilo no desechables** (de resistencia mecánica, protección frente a agentes químicos y microorganismos).
- o **Protección respiratoria frente a partículas** (mascarilla FFP2).
- o **Gafas de protección** de montura integral.
- o **Mandil desechable**



# Limpieza y departamento de pisos

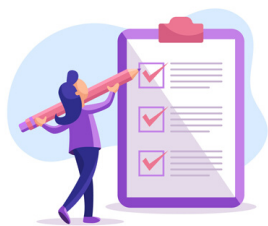
MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO

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 en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen.

El personal de departamento de pisos **no accederá a prestar servicio** en las habitaciones **mientras permanezca el cliente en su interior** en ningún caso.



Los **planes de trabajo** y asignación de nº de habitaciones a limpiar por el personal del departamento de pisos se harán con la **supervisión y bajo los criterios de evaluación de riesgos del servicio de prevención del establecimiento**, teniendo en consideración la sobrecarga de trabajo que los procedimientos puedan suponer respecto al personal disponible. Se estudiará reforzar este servicio con la contratación de personal.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, la empresa principal garantizará que el personal cuenta con los **equipos de protección individual** necesarios y actúa bajo los **procedimientos establecidos**.



# Servicio de mantenimiento

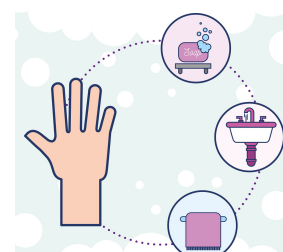
MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO

El **personal de mantenimiento** entrará en las **habitaciones** mientras el cliente se encuentra en la habitación sólo en caso **estrictamente necesario**.



El personal de mantenimiento debe protegerse con el **equipo de protección individual** definido.

Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe **desinfectarse las manos** y **desechar el equipo de protección individual**.



Si el **cliente** se encuentra **en la habitación** porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse la **maskarilla** mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación.

**Evitar cualquier contacto físico** tipo saludos, entrega de albaranes, etc.



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

# Recepción de materias primas y/o suministros

MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO

Se debe cumplir en todo caso con lo dispuesto en el **sistema de APPCC**.



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 velará porque cuenten con los medios de protección individual necesarios (mascarillas y guantes), en caso de no ser posible respetar las distancias de seguridad mínima entre personas.



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 durante el proceso de aprovisionamiento.



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

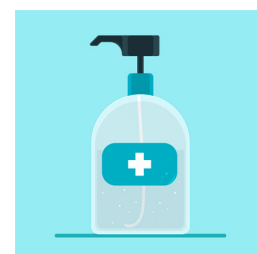
Los **albaranes y justificantes** deben dejarse **encima de la mesa** para evitar el contacto con el proveedor y siempre deben permanecer en esta zona de recepción. Los dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos, etc...) no deben compartirse, deben ser preferiblemente utilizados siempre por la misma persona.



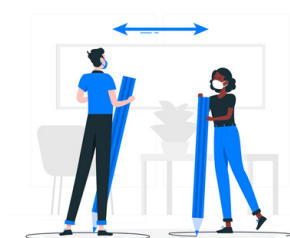
Tras la **recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos** se debe limpiar y **desinfectar la zona** y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

## MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO

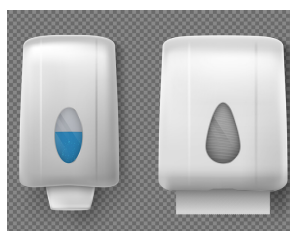
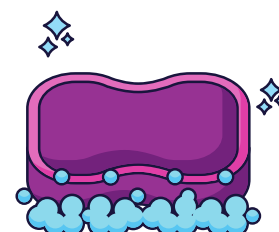
El establecimiento debe disponer de **gel hidroalcohólico en lugares de paso** y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes. Puede considerarse la instalación de gel hidroalcohólico a la entrada/salida del aseo.



Las papeleras deben contar con **doble bolsa, tapa y pedal**



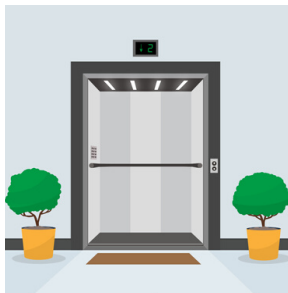
Debe asegurarse la **reposición** de consumibles (**jabón, toallas de papel...**)



Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.

# Ascensores

## MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO



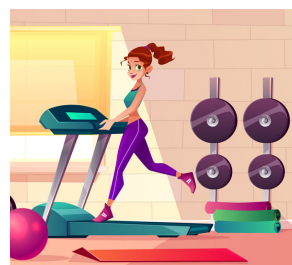
Se debe determinar e informar a los clientes de la capacidad máxima en ascensores. Se aplicará la norma de **no compartirse salvo que se haga uso de mascarillas**.

# Gimnasios

## MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO

Si **no puede garantizar la distancia de seguridad** en este tipo de instalaciones, se recomienda **cerrar la instalación** temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes (p.e. tablas personalizadas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).

Se debe definir el aforo de forma que se asegure la **distancia de seguridad** y habilitarse un recipiente con doble bolsa, tapa y pedal, para depositar las toallas usadas.



Las **clases colectivas o grupales deben garantizar un espacio de 2\*2** al margen del profesor. Las posiciones deberían marcarse en el suelo. Se deben evitar los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se llevarán a espacios abiertos.

# Gimnasios

## MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO



Se debe asegurar un período sin actividad entre sesiones de clases colectivas para acceder a la **limpieza y desinfección de las salas**.

Se deben **precintar las fuentes de uso común**, a no ser que sean de fluido continuo y se utilicen con vasos desechables.



Se debe instar a los usuarios a **utilizar toalla** en todos los equipamientos deportivos.

**Tras de la utilización** de cada una de las **máquinas** entre clientes, se procederá a su **limpieza y desinfección**.



Se **retirarán los elementos comunes de gimnasio** como ser pesas, bolas de fitness, mancuernas, etc. si no es posible la desinfección entre el uso por un cliente y otro.

# Piscinas / Spa's / Baños termales

MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS  
ALOJAMIENTO



Se **determinarán las directrices** y recomendaciones a aplicar de acuerdo a los resultados del **informe científico** solicitado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo sobre comportamiento del COVID-19 en el agua de piscinas tanto exteriores como cubiertas.

# Áreas de recreo infantiles

MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS  
ALOJAMIENTO



En caso de poder ser utilizadas, **si la autoridad competente lo permite** y siguiendo siempre sus indicaciones, se mantendrá un **programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección** tanto de las áreas como de los juegos e instalaciones.

Las **personas responsables del cuidado de los niños y niñas** observarán una **higiene personal elevada** con lavado y/o desinfección frecuente de manos.



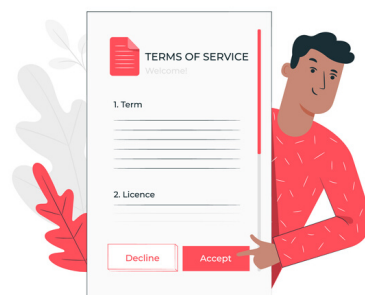
# Animación

## MEDIDAS ESPECÍFICAS SERVICIOS ALOJAMIENTO



Las **actividades de animación** deben diseñarse y planificarse de tal forma que permitan controlar los aforos y **respetar la distancia mínima de seguridad** entre personas. En caso contrario, se deberá utilizar mascarilla.

El **desarrollo** de actividades de animación **atenderá a la normativa dictada por la autoridad competente** en cada momento en relación al número de personas que puedan participar.



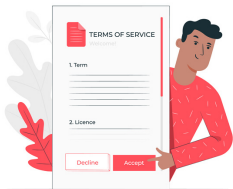
En cualquier caso, debe **desinfectarse el material** utilizado en las actividades de animación después de cada uso.

## MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE RESTAURACIÓN COLECTIVA



Medidas higiénicas **personales** de carácter general

Medidas higiénicas en **locales** de carácter general



El personal que elabore y/o manipule alimentos debe **cumplir con las medidas adoptadas en su sistema de APPCC**

El **uniforme y el calzado** de trabajo no debe tener contacto con el exterior. Su utilización debe ceñirse al lugar de trabajo.



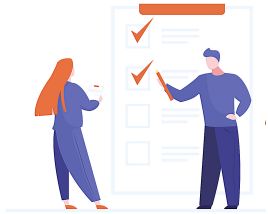
Se debe establecer un **aforo máximo**, que deberá permitir cumplir con el requisito de distancias mínimas.

En caso de picos con afluencia masiva de clientes se deberá **esperar fuera del establecimiento**. Se operará en la medida de lo posible con “reserva previa”.



Se adaptará la **disposición del mobiliario** de manera que se cumpla con las distancias de seguridad de 2m entre personas.

## MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE RESTAURACIÓN COLECTIVA



Se **informará claramente a los clientes** sobre las medidas organizativas y sobre la necesidad de cooperar en su cumplimiento.

Se deberá instar a los **clientes a desinfectar sus manos** a la entrada y a la salida de los centros, así como al **uso de guantes** mientras permanezcan en los mismos.



**Evitar la manipulación directa** por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio para minimizar el autoservicio.

Promover las **cartas digitales** mediante códigos QR, de manera que el cliente pueda visualizarlo en un dispositivo móvil, reduciendo el contacto con cartas físicas. Éstas deberán ser desinfectadas tras cada uso.



**Limpieza y desinfección exhaustiva de toda la vajilla**, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.

Los **manteles y servilletas** deben ser **lavados de forma industrial**, aumentando la frecuencia de su cambio. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos desechables.



## MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE RESTAURACIÓN COLECTIVA



Se deberán instalar **mamparas** para mostradores, zonas de atención y dispensación de alimentos a clientes, de fácil limpieza y desinfección de forma que quede protegida la zona de trabajo.

Se contará con productos específicos, aptos para este tipo de instalaciones, para la **limpieza y desinfección adecuadas de la comida** antes de su elaboración.



**Comprobar regularmente el funcionamiento de los lavavajillas**, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.

En aquellos puestos de trabajo en los que sea posible sufrir un corte accidental (por ejemplo, en cocina por manejo de cuchillos), se dotará, y será de uso obligado para el personal, de **“guantes de corte”**.



En caso de que alguna persona tenga algún tipo de **herida en las manos**, utilizará un apósito para que proteja la zona herida y dos pares de guantes con el fin de que en ningún momento quede expuesta la zona.

**Promover el uso del pago con tarjeta** y desinfectar el datáfono después de cada uso. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador/a se realizará una desinfección de manos.



Se **controlará el acceso a los aseos** de forma que se garantice el uso individual o las distancias de seguridad de 2m. Desinfectarlos con frecuencia. Se aconseja colocar la información emitida por las autoridades sanitarias sobre un lavado correcto de manos.

# Cocinas

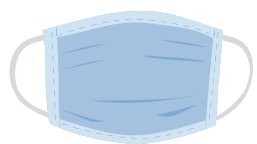
MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE  
RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE  
RESTAURACIÓN COLECTIVA

Consultar apartado 7.2 en “Medidas específicas en servicios de alojamiento”.



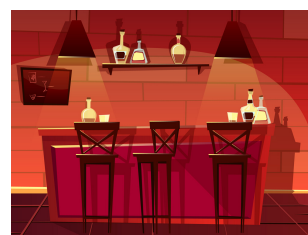
# Servicio en barra

MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE  
RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE  
RESTAURACIÓN COLECTIVA



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

# Servicio en mesa

MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE  
RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE  
RESTAURACIÓN COLECTIVA



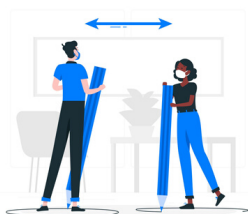
El personal **utilizará mascarilla** siempre que no se pueda garantizar la distancia de seguridad

**Evitar contacto físico con la clientela**, compartir objetos



Las **cartas de menús** deberán estar **plastificadas**, y ser **desinfectadas** tras cada **uso** y antes de la entrega a un nuevo cliente. Promover, en la medida de lo posible, las cartas digitales mediante la creación de códigos QR, de manera que el cliente pueda visualizarlo en un dispositivo móvil, reduciendo el contacto con cartas físicas.

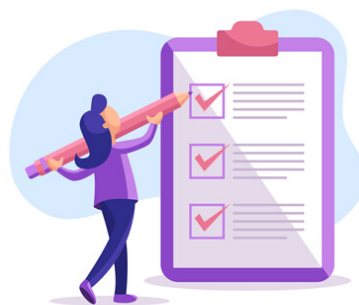
En el caso de que el cliente utilice un dispositivo digital común (tablets, quioscos...), éste debe ser desinfectado tras cada uso para realizar el pedido. Se recomienda colocar dispensadores de **solución hidroalcohólica** en estas zonas.



En la zona de los quioscos se debe **mantener la distancia de seguridad** evitando las aglomeraciones de clientes. Al efecto, se señalizarán las zonas que indiquen las distancias a guardar.

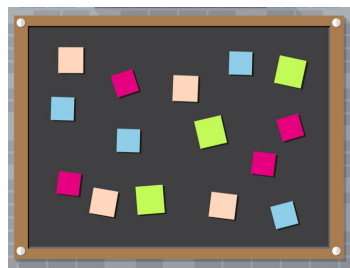
# Servicio en terraza

MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE  
RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE  
RESTAURACIÓN COLECTIVA



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 éste pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.

Se mostrará **cartelería informando al cliente de estas pautas de higiene y desinfección** para que sea conocedor de las mismas y las respete. Esta información debe dejar claramente indicado que el cliente no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.



**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.

En el resto de cuestiones se actuará como en servicio en mesa.



# Servicio tipo buffet

MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE  
RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE  
RESTAURACIÓN COLECTIVA



En la entrada, **indicación de desinfección de manos** a los clientes mediante lavados de manos o gel desinfectante puesto a disposición, y **entrega de guantes**.

En los buffets, preferentemente y dependiendo del tipo de buffets será **un empleado el que sirva los alimentos con mascarilla, pantalla y guantes**, manteniendo siempre el distanciamiento y dar preferencia, a los materiales y objetos desechables.



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).

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.



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.

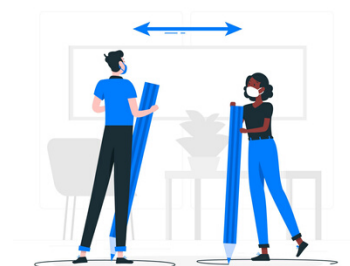
# Comida para llevar

MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE  
RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE  
RESTAURACIÓN COLECTIVA



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) o con la habilitación de pantallas protectoras, metacrilatos o similares.



# Reparto a domicilio

MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE  
RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE  
RESTAURACIÓN COLECTIVA



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

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.

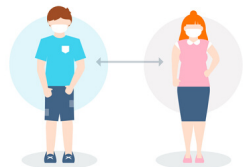
# Reparto a domicilio

MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE  
RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE  
RESTAURACIÓN COLECTIVA



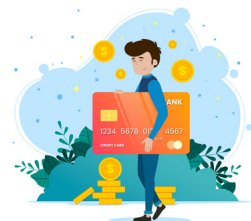
El personal encargado del reparto de pedidos debe usar los **equipos de protección individual**. Si este servicio se presta mediante plataformas digitales, el restaurante velará porque cuentan con estos equipos.

Se debe **evitar el contacto entre el personal de entrega de pedido y el repartidor** en la transacción (muestra de hoja de pedido, etc.). Una vez entregado el pedido al repartidor, en la zona habilitada para ello, el personal que entrega el pedido debe lavarse las manos.



Debe establecerse un sistema para **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.



Durante la **entrega al cliente** se debe mantener una distancia seguridad de, al menos **2 metros en caso de no contar con equipos de protección individual**.

El repartidor debe higienizarse las manos correctamente con **gel desinfectante** durante todo el proceso de entrega, antes y después de la misma.



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. Para ello, contará con manteles de un único uso, desechables, donde los depositará.

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 con respecto al COVID 19.



# Recepción de materias primas y/o suministros

MEDIDAS ESPECÍFICAS LOCALES DE RESTAURACIÓN Y SERVICIOS DE RESTAURACIÓN COLECTIVA

Se debe cumplir en todo caso con lo dispuesto en el **sistema de APPCC**.



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 velará porque cuenten con los medios de protección individual necesarios (mascarillas y guantes), en caso de no ser posible respetar las distancias de seguridad mínima entre personas.



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 durante el proceso de aprovisionamiento.



Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambiarán del **contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento** 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 utilizados (termómetros, bolígrafos, etc...) no deben compartirse, deben ser preferiblemente utilizados siempre por la misma persona.



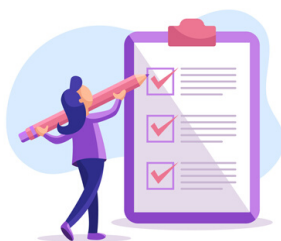
Tras la **recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos** se debe limpiar y **desinfectar la zona** y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

## ACTUACIONES DIRIGIDAS A CLIENTELA DE ALOJAMIENTO TURISTICO Y RESTAURACIÓN



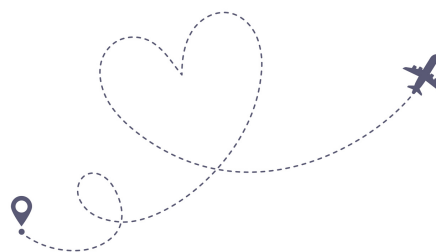
Informar y recomendar el respeto a las instrucciones de seguridad e higiene tanto del establecimiento como a las que esté sometida la zona. Facilitar información sobre los **centros de asistencia sanitaria, bomberos, policía local y nacional en la zona**, con horarios y teléfonos de atención de emergencia y su ubicación respecto al establecimiento.

### En alojamiento turístico:



Disponer de personal especializado o formado en el establecimiento para informar y ayudar a las personas que lo necesiten por emergencia sanitaria.

Facilitar información sobre servicios de repatriación.



Establecer acuerdos con taxis locales y/o empresas VTC para traslado de clientes.

Información sobre las actividades culturales o de ocio disponibles en la zona.



Pack de bienvenida con elementos de protección e higiene, que contengan mascarillas, guantes y soluciones hidroalcohólicas de uso y reemplazo diario.