

# Guía de buenas prácticas para la hostelería



[www.cife-fuenlabrada.es](http://www.cife-fuenlabrada.es)

Con la colaboración de:



¿Dónde localizarnos?

Centro de Iniciativas para la Formación y el Empleo (CIFE)  
Avenida de las Provincias, 33 - Fuenlabrada

☎ 91.606.25.12 - ✉ [cife.fuenlaemprende@ayto-fuenlabrada.com](mailto:cife.fuenlaemprende@ayto-fuenlabrada.com)

📅 lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.



# ÍNDICE

<input checked="" type="checkbox"/> INTRODUCCIÓN .....	3
<input checked="" type="checkbox"/> ORGANIZA LA VUELTA .....	4
<input checked="" type="checkbox"/> ANTES DE VOLVER AL TRABAJO .....	4
<input checked="" type="checkbox"/> PREPARAR EL CENTRO DE TRABAJO.....	6
<input checked="" type="checkbox"/> DURANTE EL SERVICIO .....	8
<input checked="" type="checkbox"/> SERVICIO EN TERRAZA.....	9
<input checked="" type="checkbox"/> VENTA ONLINE .....	9
<input checked="" type="checkbox"/> TRAS EL CIERRE .....	10

## ✓ INTRODUCCIÓN

La Hostelería es uno de los sectores más importantes de nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. Por este motivo, la Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un protocolo sanitario único frente al COVID-19 para preparar la reapertura del sector hostelero conforme se suavicen las medidas de confinamiento.

En esta guía se recogen directrices y recomendaciones para facilitar a las empresas el cumplimiento de las condiciones de seguridad y salud en sus centros de trabajo, ante el riesgo de contagio por el SARS-CoV-2. En función del conocimiento científico y técnico disponible en cada momento sobre el SARS-CoV-2, será necesario realizar revisiones de las medidas propuestas.

## ✓ ORGANIZA LA VUELTA

- Las recomendaciones de los servicios de prevención deben adaptarse para cooperar con las autoridades sanitarias, con el objetivo de limitar los contagios por el SARS-CoV-2.
- Cualquier medida debe garantizar la protección adecuada de las personas trabajadoras, en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- En función del conocimiento científico y técnico disponible en cada momento sobre el SARS-CoV-2, será necesario realizar revisiones de las medidas propuestas.

## ✓ ANTES DE VOLVER AL TRABAJO

- Es fundamental asegurarse del buen estado de salud de los empleados.
- Los trabajadores con síntomas o que convivan con un familiar con COVID-19 no deben acudir a trabajar.
- Considerar la presencia de trabajadores vulnerables.
- Garantizar una formación e información veraz y actualizada
- Todos los empleados deben disponer de guantes de protección, mascarilla higiénica, así como de EPI respiratorio (mascarillas FFP2 o protección equivalente a disposición por si fuera necesario su uso si no se puede mantener la distancia de seguridad interpersonal de aproximadamente dos metros.
- Los trabajadores deben recibir pautas e información clara antes de volver al trabajo y de comenzar los servicios
- Puede ser útil designar a una persona responsable de responder las dudas sobre el correcto uso y mantenimiento mascarillas, guantes y EPI que utilicen.

## ✓ EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

Utilice los EPI que se indiquen en la **evaluación de riesgos**:

- ☑ Formar e informar a los trabajadores en el uso correcto de EPI.
- ☑ Seguir las instrucciones de puesta y retirada correcta de los EPI para evitar contagio.

### GUANTES (ANEXO 1)

- ☑ Para la protección de manos cuando pueda haber contacto con superficies contaminadas.

### MASCARILLAS (ANEXO 1)

- ☑ Uso de mascarillas higiénicas para cubrir la boca y nariz, siempre que no se garantice la distancia de seguridad de 2 m.
- ☑ Si el personal está más expuesto, porque no se puede garantizar la distancia por el procedimiento de atención o porque las instalaciones no cuentan con las dimensiones necesarias.

### PANTALLAS

- ☑ También se puede considerar el uso de pantallas faciales, sobre todo en aquellas personas que utilizan oculares.
- ☑ Será necesario recomendar el uso de oculares para evitar el uso de lentillas por las personas que las requieran.

## ✓ MEDIDAS HIGIÉNICAS DE CARÁCTER GENERAL

- ☑ Evitar el uso de anillos, pulseras y otros abalorios.
- ☑ Llevar el pelo recogido, uñas cortas y cuidadas.
- ☑ Lavado frecuente de manos con agua y jabón o solución hidroalcohólica por 20 segundos (ANEXO 2).
- ☑ Higiene respiratoria.

## ✓ PREPARAR EL CENTRO DE TRABAJO

### Aforo y Entradas

- Garantizar que el aforo nunca supera al permitido. Aplicar medidas para organizar a los clientes y proveedores y garantizar que se respeta la distancia de seguridad (2 metros). Organización de las vías de entrada y salida para tener un recorrido de flujo de personas que evite el contacto entre si.

### Nuevas prácticas:

- Retirar folletos de papel
- Utilización de mantelería de un solo uso
- Se deben eliminar productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc) una alternativa es utilizar monodosis desechables o su servicio en otros formatos.
- Sillas tapizadas o de difícil limpieza
- Decoración innecesaria que pueda ser un foco de contaminación.
- Todos los productos expuestos deben estar cubiertos con mamparas o campanas, o protegidos con film o envases
- En los baños de uso público: retirar toallas de tela, disponer de jabón, papel y cubo con bolsa y pedal
- Dotar al establecimiento de carteles visibles y de fácil comprensión para trabajadores y clientes
- Disponer de gel desinfectante a la entrada del local e información de su uso, o proporcionar guantes desechables a los clientes a la entrada. El personal debe instar a los clientes a desinfectarse las manos antes de entrar.

- En grandes establecimientos, dotar de personal de vigilancia y seguridad para evitar aglomeraciones y posibles conflictos.
- En caso de que haya alimentos frescos o preparados en el establecimiento, se deberán adoptar medidas para que no sean manipulados directamente por los clientes
- Ventilar el local al menos durante 10 minutos cuando acceda al primer trabajador, de manera periódica, así como al cierre del local.
- Desinfectar de forma periódica local y superficies. Implantar medidas que garanticen que el cliente permanezca el mínimo tiempo en el local a través de sistemas de cita previa para la recogida, aviso telefónico, etc.
- 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.

## **Aumentar distancias:**

- Instalar paneles divisores en la línea de caja y de atención al cliente.
- Colocar ayudas visuales, como adhesivos en el suelo, cintas de color o carteles para indicar a los clientes dónde deben situarse durante el pago o la recogida del pedido, Señalizar las zonas de espera del público de forma ordenada a la entrada del establecimiento.
- Plantear la opción de implantar sistema “click & car” de forma que los clientes puedan recoger sus pedidos sin salir del coche.

## ✓ DURANTE EL SERVICIO

- Usar preferentemente medios de pago con tarjeta, desinfectando tras cada uso el datáfono con alcohol al 70% o desinfectante de eficacia probada. En lo posible, evite tocar dinero en efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de recompensas y dispositivos móviles.

### **Si se ve obligado a intercambiar billetes y monedas:**

- ✓ Evite tocarse la cara posteriormente.
  - ✓ Pida a los clientes que dejen el dinero sobre el mostrador en vez de entregárselo directamente en la mano.
  - ✓ Deje el dinero directamente sobre el mostrador cuando devuelve el cambio a los clientes.
  - ✓ Limpie el mostrador en la caja entre cliente y cliente.
- Facilite a los empleados toallitas desinfectantes desechables, limpiadores o rociadores para que puedan limpiar las superficies que tocan con frecuencia como estaciones de trabajo, cajas registradoras, panel táctil para tarjetas de crédito, mostradores, etc. Es recomendable la limpieza tras el paso de cada cliente.
  - Organizar turnos y pausas de los trabajadores para evitar la concurrencia de muchos en espacios comunes Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o solución hidroalcohólica. Respetar la etiqueta respiratoria: toser y estornudar sobre el codo o sobre un pañuelo desechable y En el caso de venta online proceder al lavado de manos.
  - En los establecimientos que dispongan de microondas para el uso del cliente, informar con cartel de las normas de limpieza y desinfección de exterior y el interior del aparato, habilitando un dispositivo de limpieza, spray desinfectante y papel.

## ✓ SERVICIO EN TERRAZA

- Debe establecer la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.
- Se recomienda acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar el cumplimiento de este objetivo.

## ✓ VENTA ONLINE

Proceder al lavado de manos mediante "riders"

- Prever entregas escalonadas para evitar aglomeraciones en los puntos de recogida de los alimentos.
- Habilite proceso de entrega de pedidos con zonas de recogida que reduzcan el contacto físico,
- Avise a los clientes del momento en que pueden pasar a recoger los alimentos preparados, para evitar esperas.

## ✓ TRAS EL CIERRE

- Extremar la limpieza y desinfección del local, de todas sus superficies, equipos, materiales, etc.
- Utilizar paños diferentes para la limpieza y para la posterior desinfección. En caso de duda de la eficacia de un desinfectante, consultar la lista de virucidas autorizados por el Ministerio.
- Hacer especial hincapié en la limpieza de puntos críticos: caja registradora, datafono, mostrador de entrega, interruptores, pomos de puertas o ventanas, etc.
- No utilizar cepillo de barrer o métodos que favorezcan el incremento de polvo en suspensión: lo más recomendable es utilizar mopa o fregona para no levantar polvo. Ventilar adecuadamente el local al menos durante 10 minutos antes del cierre.
- Los desechos y material contaminado deben arrojarse a una bolsa que se pueda cerrar adecuadamente para su posterior eliminación.
- La ropa de trabajo debe quitarse sin sacudir y guardarse en una bolsa hasta lavar a alta temperatura, separada del resto de la ropa del domicilio.
- Los uniformes se lavarán a diario
- Adapta a tus propias circunstancias Haz tu propio Plan.

## ANEXO 1 USO DE LA MASCARILLA Y GANTES



## ANEXO 2

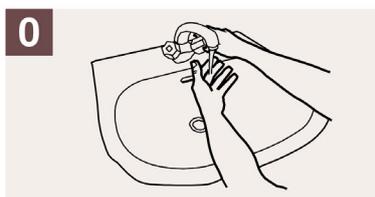
# CORRECTO LAVADO DE MANOS

# ¿Cómo lavarse las manos?

¡LÁVESE LAS MANOS SI ESTÁN VISIBILMENTE SUCIAS!

DE LO CONTRARIO, USE UN PRODUCTO DESINFECTANTE DE LAS MANOS

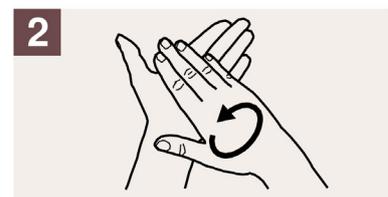
Duración del lavado: entre 40 y 60 segundos



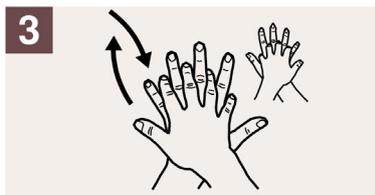
0 Mójese las manos.



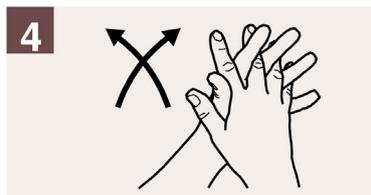
1 Aplique suficiente jabón para cubrir todas las superficies de las manos.



2 Frótese las palmas de las manos entre sí.



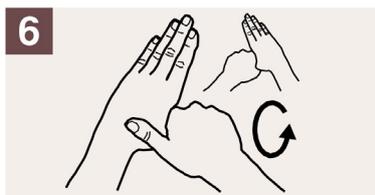
3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.



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



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos.



6 Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, fróteselo con un movimiento de rotación, y viceversa.



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



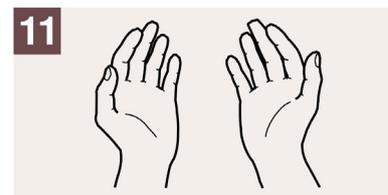
8 Enjuáguese las manos.



9 Séquese las manos con una toalla de un solo uso.



10 Utilice la toalla para cerrar el grifo.



11 Sus manos son seguras.



Organización Mundial de la Salud

Seguridad del paciente  
Alianza mundial en pro de  
una atención de salud más  
segura

SALVE VIDAS  
Límpiese las manos

Todo tipo de precauciones posibles han sido tomadas por la Organización Mundial de la Salud para verificar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado es distribuido sin ninguna responsabilidad ya sea literal o implícita. La responsabilidad por la interpretación y el uso de este material es del lector. En ningún caso, la Organización Mundial de la Salud es responsable por daños relacionados a su uso.

La OMS agradece a los Hospitales Universitarios de Ginebra, en especial a los miembros del Programa de Control de Infecciones, por su activa participación en el desarrollo de este material.

# CONTACTO

Durante la suspensión de actividades a causa del protocolo para frenar el Coronavirus COVID-19, estamos a tu disposición a través del teléfono: **91 606 25 12** (de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas) y en las siguientes direcciones de correo electrónico:

- ✓ **Área de Comercio:** [comercio@ayto-fuenlabrada.es](mailto:comercio@ayto-fuenlabrada.es)
- ✓ **Servicio de Emprendimiento:** [cife.fuenlaemprende@ayto-fuenlabrada.es](mailto:cife.fuenlaemprende@ayto-fuenlabrada.es)
- ✓ **Servicio de Formación:** [cife.formacion@ayto-fuenlabrada.es](mailto:cife.formacion@ayto-fuenlabrada.es)
- ✓ **Servicio de Empleo:** [cife.empleo@ayto-fuenlabrada.es](mailto:cife.empleo@ayto-fuenlabrada.es)
- ✓ **Servicio de Información:** [cife.info@ayto-fuenlabrada.es](mailto:cife.info@ayto-fuenlabrada.es)

## [cife-fuenlabrada.es](http://cife-fuenlabrada.es)