

**CRISIS SANITARIA  
COVID-19**

**H O S T  
E L E R  
I A M A  
D R I D**

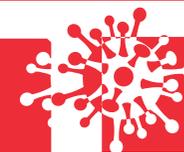
**GUÍA PRÁCTICA SANITARIA  
PARA LA REAPERTURA DE ESTABLECIMIENTOS  
DE HOSTELERÍA**

**COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD**

# INTRODUCCIÓN

---

- Estas recomendaciones están establecidas como un punto de partida para nuestros asociados, la Guía se complementará con todas las medidas y recomendaciones nacionales así como lo establecido por la autoridad sanitaria competente.
- Todo lo descrito está basado en los principios del APPCC (análisis de peligros y puntos de control crítico), donde se analizan los posibles riesgos y la búsqueda de soluciones que se adapten a cada modelo de negocio.
- Desde Hostelería Madrid hemos afrontado la elaboración de la guía con la premisa de que las inversiones sean mínimas para lograr tanto la reapertura como el funcionamiento adecuado bajo unos parámetros de seguridad.



# PREVIO A LA APERTURA DEL ESTABLECIMIENTO

Cumpliremos en cada una de las fases con las limitaciones de aforo establecidas por la legislación vigente. Los establecimientos y locales deberán tener expuesto al público el aforo máximo de cada local y asegurar que el mismo, así como la distancia de seguridad interpersonal de 2 metros, se respeta en su interior. Antes de iniciar la actividad, realizaremos una limpieza y desinfección completa de todas las instalaciones y equipos del establecimiento. De esta forma, garantizaremos que las condiciones son óptimas para empezar a trabajar.

En los primeros momentos de reapertura, **NO ES NECESARIO ABRIR CON TODA LA OFERTA GASTRONÓMICA, NI EN LA TOTALIDAD DEL HORARIO**, ya sea en cuanto a horas, servicios o días. Dicho esto, sería necesario evaluar:

1. **NUESTRA CARTA.** Decidir si la oferta va a ser completa o reducimos algunos productos hasta que haya una estabilización del sector (ej.: quizá no sea necesario tener 3 variedades de croquetas o 4 tipos diferentes de arroces en carta...). Se valorará la opción de desarrollar carta on-line, códigos QR, evitando posibles riesgos de contaminación con las cartas al uso.
2. **CONTACTAR CON EL PERSONAL.** La protección de la seguridad y salud de los trabajadores, según se establece en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, es responsabilidad de la empresa que empleará los recursos, tanto económicos y materiales como humanos, que considere necesarios para que la reincorporación de los trabajadores a sus puestos de trabajo sea lo más segura posible:
  - 2.1. En primer lugar, hay que realizar una evaluación de riesgo de exposición específica, bien por el servicio de prevención ajeno que tengamos contratado o por la persona encargada de la prevención. En el caso que la empresa asuma la misma, se deberá dar formación e información a los trabajadores sobre la exposición al COVID-19.



CRISIS SANITARIA  
COVID-19

H O S T  
E L E R  
I A M A  
D R I D

# PREVIO A LA APERTURA DEL ESTABLECIMIENTO

2.2. Siempre que sea posible, es muy importante la realización de test de carácter inmunológico que valoren la situación de las personas que van a reincorporarse al trabajo, de tal manera que se conozca si ha habido contacto con el virus, si existe inmunización o si están en potencial situación de transmisión vírica.

2.3. Se recomienda una reincorporación gradual del personal, revisando y evaluando qué puesto y turnos son imprescindibles para el inicio de la actividad.

3. PREPARAR UN PLAN DE TRABAJO PARA EL PRIMER DÍA. En el que se tratarán aspectos como el uso de EPI (mascarillas, guantes de nitrilo o vinilo, pantallas...), las buenas prácticas de manipulación y los nuevos procesos de trabajo. El personal debe estar informado de los nuevos procedimientos de trabajo, habiendo recibido documentación que lo justifique de cara a posibles inspecciones.

4. LISTADO DE TODOS LOS PROVEEDORES. Así como un INVENTARIO del género que tengamos en las cámaras (producto que hemos mantenido en congelación o no perecedero), puesto que es lo primero que debo utilizar para las elaboraciones. Revisar las caducidades y el estado de todo el género de almacenes.

5. ANALIZAR LOS NUEVOS PROVEEDORES NECESARIOS: en función de mis necesidades, modelo de negocio, espacio físico disponible y procedimientos de cara al control de COVID-19 en el local.

6. REVISIÓN DE TODOS LOS EQUIPOS: frío, maquinaria, iluminación, almacenes y temperatura del lavavajillas para comprobar que supera los 82°C..., garantizando de este modo que todo está preparado para empezar la actividad. En caso de disponer de equipos de aire acondicionado en las salas, se revisarán los filtros realizando una limpieza



# PREVIO A LA APERTURA DEL ESTABLECIMIENTO

de los mismos. Si son filtros desechables se retirarán con cuidado y se sustituirán. Si los filtros son de plástico lavables deben lavarse con agua tibia y jabón durante un mínimo de 20 segundos (como se recomienda en el lavado de manos como medida preventiva). Los filtros deben secarse antes de volver a insertarse en el equipo.

7. DISPONER DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL. Mascarillas, guantes de nitrilo o vinilo, gel hidroalcohólico con un mínimo de un 60% de alcohol, así como los productos de limpieza y desinfección adecuados (con acción viricida), jabón de manos y dosificadores. Es importante instruir al personal en el uso correcto tanto de mascarillas como de guantes desechables. También, dispondremos de un termómetro de infrarrojos (apto para mediciones clínicas) que nos permitirá controlar la temperatura del personal como mínimo dos veces al día (una de ellas al inicio de cada turno) o inmediatamente si se tuviera algún síntoma por parte del trabajador (temperatura superior a 37,5°C, tos, fatiga o falta de aire).

El personal de cara al público, de limpieza y de manipulación deben seguir las recomendaciones sobre el uso de mascarillas con o sin pantallas de protección facial cuando no existan barreras o una distancia superior a 2 metros entre trabajadores o trabajadores y clientes. Las normas para el uso adecuado son :

- La mascarilla debe cubrir adecuadamente barbilla, nariz y boca y será colocada tras un lavado exhaustivo de manos.
- No se tocará la cara mientras se lleve puesta la misma.
- Se cambiará cada 4 horas máximo y se retirará sin tocarla para no contaminarla con las manos. Una vez retirada, se desechará o lavará a más de 60°C si es reutilizable. Se lavarán las manos una vez retirada la mascarilla.



# PREVIO A LA APERTURA DEL ESTABLECIMIENTO

## 8. DISPONE DE CARTELERÍA INFORMATIVA EN RELACIÓN A LOS NUEVOS HÁBITOS DE TRABAJO:

Uso de guantes, colocación de mascarilla, fomentar el pago con tarjeta, uso del gel hidroalcohólico y lavado de manos... Siendo conscientes de que cada modelo de negocio va a tener unas limitaciones y unas circunstancias particulares, decidimos aportar estas recomendaciones dividiéndolas por ámbitos de trabajo, de modo que sea más sencillo analizar los distintos aspectos.

El cliente deberá permanecer con la mascarilla puesta hasta que sea atendido y sentado en su mesa, si es necesario se indicará mediante cartelería.



# FUNCIONAMIENTO EN LA REAPERTURA



LIMPIEZA



VESTUARIO Y  
ENTRADA PERSONAL



RECEPCIÓN PEDIDOS  
PROVEEDORES



ELABORACIONES



SALA



BARRA



TERRAZAS



BUFFET  
CATERING



RECOGIDA DE  
COMIDA PARA LLEVAR



REPARTO  
A DOMICILIO



PLAN DE  
CONTINGENCIA



INFORMACIÓN  
Y CONSULTA



CRISIS SANITARIA  
COVID-19

H O S T  
E L E R  
I A M A  
D R I D

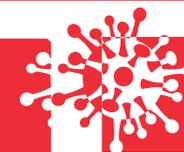
# LIMPIEZA



Se realizarán dos limpiezas a lo largo del día. Una de ellas, a la mitad de la jornada o entre turnos de trabajo (siempre que no haya clientes en el establecimiento y previo aviso a los mismos). La otra, siempre al final de la jornada.

Cada establecimiento tiene que identificar las zonas de mayor riesgo que pueden variar según las características del mismo. En términos generales comprenderán:

- Las zonas y superficies de elaboración, manipulación y envasado de alimentos.
- Las cámaras frigoríficas de almacenamiento de alimentos o neveras que se abren con mucha frecuencia.
- La zona de caja.
- La zona de barra (superficie de la barra, tiradores de apertura de botelleros, grifos, etc.).
- Superficies de contacto frecuente (mesas y sillas de terraza y de sala, pomos de las puertas, interruptores, datáfonos, etc.).
- Zona de almacén de menaje, vajilla y cubiertos.



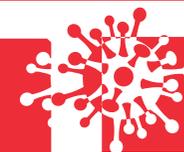
# LIMPIEZA

---



- Servicios de uso público y de personal.
- Vestuarios, taquillas o lugar de colocación de la ropa de los trabajadores.
- Acceso al establecimiento.
- Material de transporte de alimentos (cajas y bolsas isoterma).
- Zona de recepción y, si la tuviera, la zona donde se realice la entrega de comida para llevar.
- Máquinas dispensadoras.

Las zonas de mayor riesgo se limpiarán y desinfectarán con elevada frecuencia.



# LIMPIEZA

---

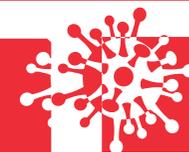


Limpieza y desinfección del equipamiento de la terraza y comedor (mesas, sillas y cualquier otra superficie de contacto, entre un cliente y otro).

En cada cambio de turno, se realizará una limpieza y desinfección de los puestos de trabajo: mostradores, mesas, taquillas, mamparas, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación, prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador.

Ante cualquier sospecha de servicio de riesgo, la frecuencia se tiene que incrementar de acuerdo con el uso, las superficies y zonas de mayor riesgo.

Los útiles empleados para estas tareas se limpiarán y desinfectarán debidamente después de su uso, y serán repuestos con periodicidad suficiente.



# LIMPIEZA



## DESINFECTANTES

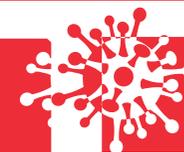
- Desinfectantes comunes.
- Diluciones recién preparadas de lejía de 1:50 (2 partes de lejía y 98 partes de agua), preparado el mismo día que se va a utilizar.  
Forma de preparación:  
Eche 20 mililitros de cualquier lejía comercial (no importa la marca) en una botella de litro y llene con el agua fría del grifo hasta completar. Cierre y dele la vuelta varias veces. Moje la bayeta en esta disolución para limpiar y desinfectar las superficies. Limpie la bayeta con agua del grifo tras cada uso y vuelva a impregnarla con esta disolución de lejía.
- Concentraciones de etanol a entre 62% y 71%: humedezca una bayeta y empléela para objetos más delicados en los que no conviene aplicar lejía, como los objetos de uso personal: gafas, móviles, teclados, teléfonos, mandos a distancia, etc. Otros objetos que no puedan limpiarse con la lejía, se desinfectarán frecuentemente con solución hidro-alcohólica.
- Peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto.
- Otros desinfectantes eficaces autorizados.



# VESTUARIO Y ENTRADA PERSONAL



- La entrada del personal al trabajo debe hacerse escalonadamente. En los vestuarios, si no podemos garantizar la separación de 2 metros entre personas, aconsejamos que entren a cambiarse de 1 en 1. Por lo tanto, debemos prever los horarios de entrada para dar margen entre trabajadores.
- Se realizará un lavado de manos a la entrada y salida del vestuario (como mínimo 40-60 seg. con agua caliente y jabón desinfectante) y se colocará un gel hidroalcohólico en la entrada de los mismos.
- La ropa de trabajo permanecerá siempre dentro de las taquillas, de modo que no entre en contacto con la ropa de calle. Se debe disponer de zapateros cerrados para guardar el calzado de calle.
- Se habilitará un espacio dentro del vestuario para almacenar la ropa de calle, fundas de plástico, taquillas separadas, box de plástico....
- El aseo/vestuario de personal dispondrá de gel desinfectante de manos, agua caliente y papel de un solo uso.
- Prohibir el uso del móvil mientras el personal está en su puesto de trabajo y los objetos personales como pulseras, relojes....



# VESTUARIO Y ENTRADA PERSONAL

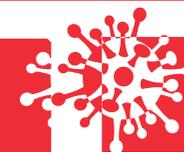


- Se regularán los turnos de comida del personal, evitando que haya más de una persona comiendo a la vez si no se puede mantener el espacio de seguridad (2 metros).
- Se realizará una limpieza y desinfección diaria, tanto a nivel exterior, de taquillas, sanitarios, zapateros y las zonas comunes.

El trabajador accederá a su puesto con la ropa y calzado de trabajo limpios, lavado de manos y mascarilla.

La mascarilla debe cubrir adecuadamente barbilla, nariz y boca y será colocada tras un lavado exhaustivo de manos, no se tocará la cara mientras se lleve puesta, se cambiará cada 4 horas máximo y se retirará sin tocarla para no contaminarla con las manos. Una vez retirada, se desechará o se lavará a más de 60°C si es reutilizable. Hay que lavarse las manos una vez retirada la mascarilla. Queda prohibido salir a la calle con el uniforme y calzado de trabajo, por lo tanto, no se podrá hacer salidas para fumar, compras o imprevistos.

Se tendrá un procedimiento escrito en el que quede determinada la sistemática para la limpieza de la ropa del personal, teniendo en cuenta la siguiente pauta: el lavado y desinfección diaria de los uniformes y ropa de trabajo deberán lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.

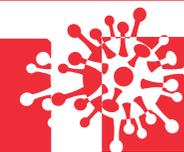


# RECEPCIÓN PEDIDOS/PROVEEDORES



- Estableceremos una zona de recepción de pedidos, lo más aislada posible y cerca de la zona de entrada, para realizar la revisión de los productos. De esta forma, evitamos el riesgo de contaminación de la entrada de personal externo.
- Se eliminarán todos los cartones, plásticos...antes de que el producto entre en el interior de almacenes, cámaras o zonas de elaboración.
- Se dispondrá de un desinfectante diluido para limpiar con papel las conservas, latas....
- Fruta y verduras se colocarán en boxes de plástico propios, desinfectados diariamente.
- No se permitirá la entrada a las áreas de manipulación de alimentos a ninguna persona ajena a este servicio o que, perteneciendo al servicio, no se encuentre en su horario de trabajo. Las visitas de comprobación e inspección del funcionamiento de la actividad, siempre que estén autorizadas, podrán pasar a las áreas de elaboración cuando vayan equipadas con la indumentaria adecuada. Previo acceso, se realizará un control de la temperatura de las personas, quedando anotadas en un registro de control.

Es importante que contactemos con nuestros proveedores marcándoles un rango de recepción, de ese modo, podemos tener todo previsto y al terminar, limpiar y desinfectar la zona para seguir con la actividad normal.



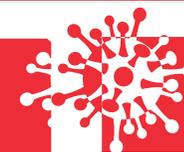
# ELABORACIONES



Cuando no existan barreras o una distancia superior a 2 metros entre trabajadores o entre trabajadores y clientes, será obligatorio el uso de mascarilla por el personal, con o sin pantalla de protección.

Una de las pautas más sencillas que se puede llevar a cabo para el control del COVID-19 es la organización y la limpieza.

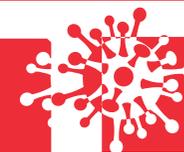
- ESTABLECER NORMAS DE TRABAJO CON LOS EQUIPOS DE COCINA, MARCANDO UNOS FLUJOS Y QUE CADA PERSONA SEPA SU PUESTO, PARTIDA O ACTIVIDAD. Sabiendo que es muy complicado en una cocina mantener los 2 metros de distancia de espacio interpersonal, recomendamos que la distribución de trabajo sea lo más clara y organizada. Cuando sea posible, se delimitarán los espacios de trabajo y tránsito con cinta adhesiva de seguridad.
- COLOCACIÓN CORRECTA DE LA MASCARILLA (incluyendo nariz), no tocarla con las manos y cambiarla en el momento en que se manche o no reúna unas condiciones de higiene. Disponer siempre de la Ficha Técnica de los EPIS para adaptarnos a sus requisitos técnicos de uso.
- EL USO DE GORRO HA SIDO OBLIGATORIO siempre, pero en este caso hacemos un especial hincapié en este punto.
- LAVADO DE MANOS. Es imprescindible, independientemente del uso de guantes desechables, el lavado de manos con agua caliente y jabón desinfectante debe ser un básico en las rutinas diarias de trabajo, incluyendo este lavado no solo después de tareas de elaboración, sino apertura de puertas, colocación de productos...tareas que impliquen contacto con superficies posibles de contaminación.
- Recordamos que el gel desinfectante (hidroalcohol) es una medida adicional de desinfección pero no es un sustituto del lavado de manos.



# ELABORACIONES



- USO DE GUANTES de nitrilo o vinilo (nunca látex), cambiándolos con frecuencia, entre actividades diferentes y manteniendo una higiene de los mismos. Recordamos que los guantes dan una falsa sensación de seguridad que puede llevar a errores en las buenas prácticas en el trabajo. Para ciertas tareas, se puede emplear guantes, pero debe tenerse en cuenta que:
  - Deben sustituirlos a menudo.
  - Al quitarse los guantes, es probable que se contaminen las manos, por lo que es esencial lavárselas después.
  - Antes de ponerse un nuevo par hay que lavarse las manos.
  - Después de realizar cualquier actividad no relacionada con la manipulación de alimentos, como abrir una puerta o vaciar una papelera, deben cambiarse los guantes.
  - Evitar tocarse la boca y los ojos cuando se usen guantes.
- En cuanto a preparaciones, debemos de seguir manteniendo todas las pautas establecidas en el APPCC ( guías de prácticas correctas de higiene), temperaturas de elaboración superiores a 70°C, mantener las temperaturas de refrigeración por debajo de 5°C y las de congelación entre -18 y -20°C.
- Independientemente de que dispongamos de un plan de limpieza establecido, elaboraremos uno nuevo, analizando los productos, las zonas y las frecuencias, puesto que en algunas zonas es probable que tengamos que aumentar dicha frecuencia o añadir aspectos nuevos (barra, sala, zonas de tránsito, aseos, picaportes, llaves de los vestuarios y almacenes, equipos de ventilación...).



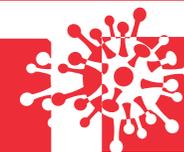
# ELABORACIONES

---



- El procedimiento de limpieza y desinfección se hará de acuerdo con el definido por la empresa de forma habitual. Existe evidencia de que estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes (LEJÍA). Siempre se utilizarán de acuerdo a lo indicado en las Fichas de Datos de Seguridad.
- No debe quedar humedad en la superficie una vez terminemos el procedimiento.
- Se emplearán los detergentes y desinfectantes habituales autorizados (con efecto viricida) y para las superficies se utilizará material textil desechable. Se dispondrá de un listado de productos homologados para consultar en caso de duda o necesidad.
- No se requiere un tratamiento especial para la vajilla, ni utillaje de cocina desechable. Si el menaje no es de un solo uso, hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas con una temperatura superior a 82° C, nunca realizar esta tarea de forma manual.

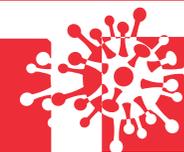
Es muy importante tener charlas formativas con los equipos de trabajo para explicarles las nuevas pautas y hacer hincapié en las ya existentes. Podemos acompañarlos de cartelera, vídeos... y todo aquel material que sea necesario.



# SALA



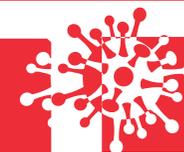
- Analizaremos, según nuestro modelo de negocio, el número de mesas, espacio que disponemos, tamaño de la barra...para realizar una distribución que se adapte a las exigencias de la administración, garantizando la seguridad del cliente respetando el aforo establecido y la distancia de seguridad de 2m. Cuando no existan barreras o una distancia superior a 2 metros entre trabajadores o entre trabajadores y clientes, será obligatorio el uso de mascarilla por el personal, con o sin pantalla de protección.
- Los clientes deberán esperar con las mascarillas puestas a ser acomodados por el personal del establecimiento (advertiendo de ello en la cartelería, si es preciso).
- Se colocarán geles de hidroalcohol en la entrada del local y a la salida de los aseos y papeleras con tapa y pedal. De este modo, garantizamos que los clientes tienen siempre un sistema de desinfección a mano. Se acompañará de una cartelería que informe de la situación y refuerce la tranquilidad del cliente.
- Se realizarán limpiezas y desinfecciones periódicas aprovechando los momentos de menos afluencia, tanto en sala, tiradores, picaportes, zonas de paso y en los aseos públicos.
- Dentro de nuestro plan de limpieza, aumentaremos la frecuencia de todos los equipos de frío que desarrollen ventilación forzada en el local.



# SALA



- Antes de abrir el local, cada día se limpiarán y desinfectarán de forma exhaustiva mesas, sillas (incluidas las patas), servilleteros, cartas, combos de aceite, etc. No colocar los cubiertos en un sitio común de cada mesa (donde cada cliente los coja libremente), si no que se deberán facilitar en cada pedido.
- Evitar el uso de mantelería de tela cuando sea posible, si no deberá ser sustituida con cada cliente y su lavado mecánico en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.
- Los elementos auxiliares del servicio, como la vajilla, cristalería, cubertería o mantelería, 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 los servilleteros, palilleros, combos y otros utensilios similares, priorizando monodosis desechables u otros formatos bajo petición del cliente.
- La ocupación máxima de los aseos de clientes será de una persona, salvo en aquellos supuestos que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por parte de su acompañante. Deberá procederse a la limpieza y desinfección de los referidos aseos, como mínimo, seis veces al día.
- Todos los útiles de limpieza de cada zona estarán identificados y aislados cuando se acaben dichas tareas.
- Ventilar las instalaciones como mínimo 2 veces al día durante 5 minutos.

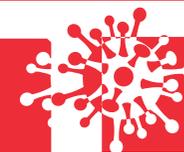


# BARRA

---



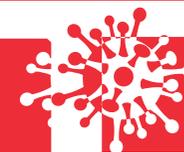
- Recomendamos el menor número de personal dentro de la barra si esta no cumple con un tamaño que permita la separación entre personas.
- Limpiar y desinfectar la barra de forma muy frecuente.
- Todos los productos de las vitrinas deben de estar protegidos y en ningún caso permitir que estén abiertas tanto hacia el cliente como hacia el interior de la barra.
- Las palas y pinzas de servir hielo es conveniente colocarlas en una solución desinfectante.
- Toda la cristalería y menaje utilizado será lavado en el lavavajillas, nunca de forma manual, y a una temperatura superior a 82°C.



# TERRAZAS



- Redistribuir la terraza de tal forma que se garantiza la protección del cliente mediante separación física, reducción del número de mesas o colocando elementos de protección, tal y como indica la legislación vigente estableciendo la distancia entre mesas de 2m así como el aforo permitido. El grupo máximo de personas será el establecido en cada una de las fases.
- Desinfectar las mesas entre el uso por cada cliente; para ello, deberán esperar con la mascarilla puesta a ser atendidos. Recomendamos la colocación de cartelería para reforzar la información.
- Incluir, dentro del plan de limpieza y desinfección, sillas y material auxiliar que se pueda disponer.
- Colocar, de forma accesible al cliente, gel desinfectante y una cartelería que recuerde su utilización.
- Evitar la colocación de servilleteros, combos y cualquier tipo de dispensador de material que pueda ser un foco de contaminación, priorizando el uso de las monodosis.
- Al final de cada turno fregaremos el suelo, de este modo mantendremos la zona lo más aséptica posible.
- Cuando no existan barreras o una distancia superior a 2 metros entre trabajadores o entre trabajadores y clientes, será obligatorio el uso de mascarilla por el personal, con o sin pantalla de protección.



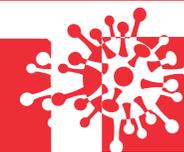
# BUFFET / CATERING

---



A fin de evitar posibles focos de transmisión es imprescindible que se revise el diseño y la distribución de los buffets, de modo que se tengan en cuenta los siguientes aspectos:

- Los clientes no pueden tocar los productos, ni realizar el autoservicio, y se servirá en las mesas. Este aspecto se modificará a medida que la normativa vaya permitiendo cambios en dicha actividad. No obstante establecemos la siguiente pauta: todos los alimentos, independientemente de su naturaleza, deben permanecer protegidos del cliente mediante mamparas, campanas o cualquier elemento que garantice que no hay posibilidad de contaminación.
- En las actividades de catering, las medidas marcadas para los procesos de elaboración, transporte y personal son aplicables. Aunque debe estudiarse, en cada caso el lugar de realización del evento, adecuando las necesidades a las normativas para garantizar la seguridad de los clientes.

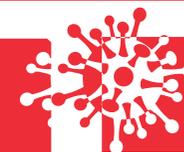


## RECOGIDA DE COMIDA PARA LLEVAR

---



- Si se dispone en el establecimiento de una zona de recogida de comida para llevar, debe estar identificada con cinta adhesiva. Así se evitan aglomeraciones y se genera un espacio de protección.
- Podrá establecerse un sistema de recogida preferente para personas mayores de 65 años, personas dependientes u otros colectivos más vulnerables a la infección por COVID-19.
- El cliente podrá realizar el pedido por teléfono u on-line y el establecimiento fijará un horario de recogida del mismo, evitando aglomeraciones en las inmediaciones.
- El establecimiento deberá contar con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos donde se realizará el intercambio y pago. Deberá garantizarse la debida separación física establecida.
- Tanto el personal, como los clientes llevarán mascarillas, con o sin pantallas de protección.

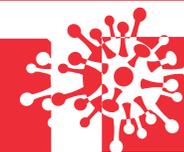


## REPARTO A DOMICILIO

---



- Si se dispone de vehículos propios, estos se incluirán en el plan de limpieza, teniendo en cuenta el exterior, el interior y la cabina.
- En el interior de los vehículos de transporte en la cabina se dispondrá de gel hidroalcohólico para la desinfección de manos.
- Todo el material de transporte (isotermos, cajas, carros) deben desinfectarse a diario.
- El volumen de pedidos en curso no dificultará en ningún momento el mantenimiento de las medidas de seguridad. Los repartidores respetarán la distancia de seguridad, entre ellos y con el personal, minimizando al máximo el tiempo de espera en el local.
- Si se emplea una plataforma de reparto a domicilio se seguirán los protocolos establecidos por la misma y se evitarán cruces o exceso de personal, entrando y saliendo del local. Se colocará una zona específica sin contacto para la recogida y entrega de pedidos.



# REPARTO A DOMICILIO

---



- Si se dispone de repartidor propio:

- Se desinfectarán los elementos de reparto (bolsas, cajones, mochilas, etc.) con la mayor frecuencia posible (2-3 veces al día) y siempre antes de comenzar y después de finalizar su turno de trabajo.
- Los uniformes o ropa de trabajo, así como cualquier otro equipo que utilice un trabajador, deben ser de uso exclusivo. No debe realizarse intercambio de elementos de reparto entre distintas personas. Se lavarán y/o desinfectarán recuentemente.
- Los vehículos de reparto se desinfectarán después de cada turno.
- Las entregas se realizarán siempre sin contacto entre repartidor y cliente manteniendo la distancia mínima de seguridad de 2 metros.



# PLAN DE CONTINGENCIA

---

PLAN  
B

Se deberá tener previsto un Plan de Contingencia con definición de actuaciones referentes a:

- Que cualquier trabajador con síntomas de COVID-10 (temperatura superior a 37,5° C, tos, fatiga o falta de aire), no debe presentarse en su puesto de trabajo.
- Sustitución del personal enfermo o en contacto con enfermos (según la categoría profesional).
- Desinfecciones específicas y completas del local en caso de necesidad.
- Flexibilidad en la carta y menús en función de la disponibilidad de producto y demanda.



Todas estas medidas deben de quedar establecidas dentro del APPCC ( análisis de peligros y puntos de control críticos) estudiadas para cada caso particular, y que el personal las entienda, interiorice y las lleve a cabo.



# INFORMACIÓN Y CONSULTA

---



## VÍDEOS

- Cómo usar guantes de manera correcta frente al COVID-19.  
<https://youtu.be/B8VoKyD0P8M>
- Cómo usar guantes de manera correcta frente al COVID-19.  
<https://youtu.be/YXSxlwhVDII>
- Consejos para mantener una correcta higiene de manos.  
<https://youtu.be/-0dZsqlhRFk>
- Recomendaciones para realizar una limpieza correcta de la casa, la vajilla o la ropa.  
<https://youtu.be/1Pg1ADOIUcU>



# INFORMACIÓN Y CONSULTA



## REFERENCIAS GUÍA

### NORMATIVA

- Plan de transición hacia la nueva normalidad, aprobado en Consejo de Ministros el 28 de abril de 2020.  
<https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/280420-enlace-desescalada.aspx>
- Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, por la que se flexibilizan determinadas restricciones sociales y se determinan las condiciones de desarrollo de la actividad de comercio minorista y de prestación de servicios, así como de las actividades de hostelería y restauración en los territorios menos afectados por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.  
<https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/03/pdfs/BOE-A-2020-4791.pdf>
- Orden SND/422/2020, de 19 de mayo, por la que se regulan las condiciones para el uso obligatorio de mascarilla durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19  
<https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/20/pdfs/BOE-A-2020-5142.pdf>
- Guía de buenas prácticas de manipulación y elaboración para el sector de la restauración. Medidas durante la pandemia de COVID-19



# INFORMACIÓN Y CONSULTA

---



## GUÍAS Y RECOMENDACIONES

- Guía de buenas prácticas en los centros de trabajo 13/04/2020. Medidas para la prevención de contagios del COVID-19. Ministerio de Sanidad <https://www.mscbs.gob.e>
- COVID-19 guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.  
  
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf>
- Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y Ministerio de Sanidad.  
  
[https://www.mincotur.gob.es/es-es/covid-19/documents/buenas\\_practicas\\_establecimientos\\_actualizado.pdf](https://www.mincotur.gob.es/es-es/covid-19/documents/buenas_practicas_establecimientos_actualizado.pdf)



# INFORMACIÓN Y CONSULTA

---



## PÁGINAS WEB SOBRE COVID-19

### MINISTERIO DE SANIDAD

- Página web preguntas generales COVID-19.

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>

- FASES DESESCALADA.

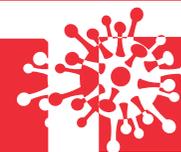
<https://www.mscbs.gob.es/gabinete/notasPrensa.do?id=4884>

- Guía de buenas prácticas de manipulación y elaboración para el sector de la restauración. Medidas durante la pandemia de COVID-19

### AESAN

- Información en relación a la COVID-19.

[http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/noticias\\_y\\_actualizaciones/noticias/2020/coronavirus.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/noticias_y_actualizaciones/noticias/2020/coronavirus.htm)



# INFORMACIÓN Y CONSULTA

---



## PÁGINAS WEB SOBRE COVID-19

### COMUNIDAD DE MADRID

- Información sanitaria sobre COVID-19.

<https://www.comunidad.madrid/coronavirus>

- <https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/covid-19-prevencion-consejos-ciudadania-preguntasfrecuentes>

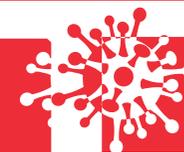
<https://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/informacion-no-sanitariacoronavirus>

- Alimentación y Coronavirus.

<http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/alimentos-coronavirus>

- Desinfección de superficies y espacios con coronavirus. <http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/desinfeccion-superficies-espacios-coronaviru>

FUNCIONAMIENTO EN LA REAPERTURA



CRISIS SANITARIA  
COVID-19

H O S T  
E L E R  
I A M A  
D R I D

# INFORMACIÓN Y CONSULTA

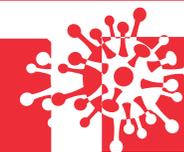
---



## PÁGINAS WEB SOBRE COVID-19

### AYUNTAMIENTO DE MADRID

- <http://madridsalud.es/actualidad-del-coronavirus/>
- <http://madridsalud.es/wp-content/uploads/2020/03/RECOMENDACIONES-DEL-PROGRAMA-DEALIMENTACION.pdf>
- <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Informacion-y-medidasespeciales-en-tiempo-de-alarma-por-Coronavirus-COVID-19-/Preguntas-y-respuestas-durante-el-periodo-de-alarma-por-Coronavirus/?vgnnextfmt=default&vgnnextchannel=d26c81d7c58e0710VgnVCM2000001f4a900aRCRD>



## Datos de contacto

91 360 09 09

[calidadalimentaria@hosteleriamadrid.com](mailto:calidadalimentaria@hosteleriamadrid.com)

[hosteleriamadrid.com](http://hosteleriamadrid.com)



CRISIS SANITARIA  
COVID-19

H O S T  
E L E R  
I A M A  
D R I D