

Protocolo de Buenas Prácticas HOSTELERÍA

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes





Protocolo de Buenas Prácticas HOSTELERÍA

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	5
2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN	6
3. INTRODUCCIÓN	8
4. GLOSARIO.....	11
5. GESTIÓN DEL RIESGO.....	14
5.1. Medidas generales exigibles a la actividad.....	14
5.2. Medidas de higiene y prevención para el personal de hostelería	15
5.3. Medidas para prevenir el riesgo de coincidencia de personas.....	21
5.4. Medidas para garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal	23
5.5. Medidas en el caso de sospecha de contagio.....	24
5.6. Medidas en materia de protección de datos personales.....	25
6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
6.1. Espacios comunes.....	26
6.2. Limpieza general.....	29
6.3. Limpieza específica de la cocina.....	30
6.4. Recepción de proveedores.....	32
7. MEDIDAS GENERALES DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN, BARES, CAFETERÍAS, CATERING DE EVENTOS Y OCIO NOCTURNO.....	34
7.1. Medidas comunes.....	34
7.2. Medidas específicas por espacios de instalaciones o servicios prestados.....	38
8. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD.....	52
8.1. Requisitos de limpieza y sostenibilidad del destino.....	52
8.2. Protocolo para usuarios de establecimiento	58
8.3. Medidas de limpieza y desinfección de instalaciones y equipos técnicos.....	63
9. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL.....	65
10. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS	68
11. CONCLUSIONES.....	74
ANEXO	77
BIBLIOGRAFÍA	79
EQUIPO DE TRABAJO	82
ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19	87



1. ANTECEDENTES

En el contexto de la nueva normalidad, la prioridad absoluta del Gobierno de Canarias en materia económica radica en proteger y dar soporte al tejido productivo y social del Archipiélago, persiguiendo la pronta recuperación de la actividad y minimizando la destrucción del empleo.

Para alcanzar tales objetivos, resulta necesaria la adopción de medidas de carácter extraordinario y urgente tendentes a reducir al máximo el riesgo de nuevos brotes de coronavirus en las islas.

Para la redacción de estas medidas y recomendaciones, se ha contado con un grupo de trabajo que han analizado y asesorado en la definición de las medidas de seguridad existentes. Los comités permanecen activos durante la fase de transición hasta la inmunización ante la COVID-19 (vacuna, medicación), siendo revisados los protocolos permanentemente y, en caso de necesidad, adaptados a los nuevos escenarios que vayan surgiendo. Cada uno de los procesos críticos identificados en el análisis ha sido contrastado con las normativas y protocolos nacionales e internacionales de instituciones o empresas que están proponiendo o implantando protocolos, extrapolarlo las medidas que se consideran positivas y aplicables a nuestro entorno o elaborando medidas diseñadas a cuestiones singulares

2. OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN

Las presentes medidas y recomendaciones están basadas en la normas que tienen por objeto establecer las condiciones sanitarias para el desarrollo de la actividad económica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias garantizando la Mayor protección de la salud de usuarios y trabajadores y el mínimo riesgo ante eventuales rebrotes de la COVID-19, desde la superación de la fase III del Plan para la Transición hacia una Nueva Normalidad, habiendo quedado sin efecto todas las medidas del estado de alarma, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto, 555/2020, de 5 de junio, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo; hasta el momento en que, de acuerdo con criterios epidemiológicos, se estime estrictamente necesario por las autoridades sanitarias.

Al margen de la naturaleza propia de este documento, su contenido tiene carácter de Plan de Contingencia de los centros, entidades, locales y establecimientos de restauración; sin perjuicio de su sometimiento a la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales.

El objetivo principal de este protocolo de buenas prácticas es la definición de medidas y recomendaciones que aporten un nivel máximo de seguridad tanto al cliente como a los empleados de los establecimientos de restauración. Durante la redacción de los procedimientos, nos hemos basado en una serie de principios, los cuales no tienen necesariamente por qué ser contradictorios con el mencionado objetivo de seguridad (y en los limitados casos en que sí lo estuvo, prevaleció el objetivo de la seguridad).

Los principios que inspiran estas normas han sido:

- La máxima seguridad sanitaria posible para la población.
- La garantía de los derechos de los trabajadores.
- La sostenibilidad y el mínimo impacto medioambiental en su aplicación.
- La garantía del derecho a la protección de datos de carácter personal.
- La mínima intervención administrativa.
- La viabilidad económica de las actividades afectadas por las medidas

3. INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende ser un documento vivo, que estará en permanente evolución, según se produzcan cambios en la actual situación. Estos cambios pueden ser científico-sanitarios (evolución del desarrollo científico de vacuna y medicación para la COVID-19), normativos (otras legislaciones nacionales e internacionales que pueden ser aplicables), tecnológicos (nuevas tecnologías que mejorarían los procesos) y económico-sociales (p.ej. cambios de comportamiento de los turistas). El Laboratorio Global de Seguridad Turística realiza un seguimiento permanente de las evoluciones en estos ámbitos y adaptará en consonancia los procedimientos definidos en este documento.

La apertura de las fronteras y el consecuente retorno de turistas suponen un favorable revulsivo para la economía de Canarias cuya dependencia del sector, que representa más del 40% del empleo en las Islas y aporta aproximadamente el 35% de su PIB, es innegable. Sus efectos arrastres tienen incidencia sobre prácticamente la totalidad de los sectores económicos, en especial sobre los servicios, que constituyen el 86% del VAB del archipiélago. Prueba de ello es que, desde el inicio de la emergencia sanitaria, se hayan sumado más de 53.200 personas a la lista de desempleados en la comunidad autónoma, mientras que casi 230.000 personas se han visto afectadas por expedientes de regulación temporal de empleo. Las pérdidas en este periodo en Canarias, en términos de PIB, alcanzarán los 7.000 millones de euros y la recaudación pública, de continuar con la actual situación, se enfrenta a una merma de 206 millones de euros mensuales.

No obstante, sus evidentes beneficios sociales y económicos, el turismo puede suponer un incremento de riesgos de nuevos brotes de la epidemia por la excepcional movilidad de las personas en los destinos. Las islas, con una población de algo más de dos millones de personas, reciben alrededor de 15 millones de visitantes al año, probablemente una de las ratios más altas del mundo. Esta especial vulnerabilidad exige la adopción de medidas de contención del virus de Mayor contundencia que aquellas que se adopten en zonas donde esa movilidad es menor.

Asimismo, el perfil mayoritario de las personas que visitan las islas, con edades que en muchos casos superan los 60 años, se engloba en uno de los grupos con Mayor riesgo de desarrollar la COVID-19, de acuerdo con los criterios establecidos por la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Sanidad.

La responsabilidad asumida por las instituciones canarias con el fin de garantizar y consolidar un entorno seguro en los aspectos social, económico y sanitario, del que se beneficien las personas residentes y visitantes; y la menor incidencia del coronavirus en la comunidad autónoma respecto de los territorios de origen de estos últimos, impone la necesidad de acudir a herramientas eficaces que hagan desaparecer los riesgos inminentes y extraordinarios de un rebrote, o mitigar al máximo los efectos de su eventual materialización.

Todo ello con el objeto de seguir garantizando la marca turística de Canarias como destino turístico seguro, que nos diferencia de nuestros principales competidores internacionales.

En el contexto que nos ocupa, el sector de la hostelería desempeña un papel fundamental en la actual situación post pandemia que estamos viviendo en los últimos meses, y para que los servicios de hostelería puedan operar en óptimas condiciones, debemos estar capacitados para ser activos participantes en la reconstrucción de la confianza de la ciudadanía. Entre más rápido podamos diseñar la confianza de estos espacios, más rápido podremos estabilizar y fortalecer la industria de la restauración.

A la hora de responder a la pandemia, la hostelería puede y debe jugar un papel central, rediseñando los espacios de ámbito público, consiguiendo el

equilibrio entre mantener seguro al personal, los clientes y las comunidades, al tiempo que facilitamos un negocio modelo que ya operaba con márgenes muy cortos. En definitiva, esta guía ayuda a identificar y analizar los riesgos existentes en cualquier tamaño y tipo de establecimiento orientado a la hostelería y establecer medidas, recomendaciones y propuestas, para implementar las mejores prácticas en el servicio gastronómico, en sus instalaciones y con su personal.



4. GLOSARIO

Coronavirus (CoV): Forman una amplia familia de virus que normalmente afectan sólo a animales. Algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas causando diferentes afecciones que van desde el resfriado común a otras más graves. Todavía hay muchas cuestiones que se desconocen con relación a la enfermedad que produce, denominada COVID-19, pero sí que en algunas personas puede generar problemas muy graves en su salud como el síndrome respiratorio severo.

COVID-19 (Coronavirus Disease 2019): Es la enfermedad producida por el coronavirus del tipo SARS-CoV-2, que se ha extendido rápidamente por todo el mundo.

Vías de transmisión: hasta el momento se ha detectado que la transmisión se produce por contacto estrecho con las secreciones respiratorias al hablar, toser o estornudar. Su nivel de contagio depende de la cantidad de virus en las vías respiratorias. Estas secreciones afectan a otras personas si entran en contacto con su nariz, ojos o boca, bien sea a través de un contagio directo o bien cuando la persona toca una superficie expuesta al coronavirus y se lleva las manos a ojos, nariz o boca. Manteniendo una distancia de seguridad el contagio directo parece improbable. Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes (consultar la información relativa a viricidas autorizados y recomendados para cada material).

Síntomas COVID-19: Los comunes incluyen fiebre, tos y sensación de falta de aire (aleteo nasal, se hunden las costillas al respirar) y malestar. También puede manifestar otros síntomas como fatiga, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, náuseas, vómitos normalmente de forma

leve. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto. En los casos más graves la infección puede causar neumonía, dificultad importante para respirar, fallo renal e incluso la muerte. Estos casos generalmente ocurren en personas de edad avanzada o que padecen alguna enfermedad crónica (corazón, pulmón, inmunológica). También conjuntivitis y erupciones cutáneas o pérdida de color en los dedos de las manos y los pies. Otros síntomas que pueden aparecer son dolores musculares o corporales.

Factores de riesgo en COVID-19: Hay personas en las que esta enfermedad puede presentar cuadros más graves y que deben aumentar las precauciones para evitar contagios, son las que incluyen los siguientes factores de riesgo: enfermedad crónica, cardiopatías (incluida hipertensión), embarazo, enfermedad respiratoria crónica, cáncer, desnutrición, obesidad, depresión inmunológica, diabetes.

APPCC: El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, es una *herramienta de prevención universal* de obligado cumplimiento para la industria alimentaria, que garantiza la inocuidad alimentaria, de forma lógica y objetiva. En este análisis se identifica, se evalúa y previenen todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, biológico y químico, durante todos los procesos, estableciendo medidas preventivas y correctivas que conlleven la mejora continua de los procesos de la cadena de suministro, que tienen que ver en el establecimiento.

Rangos: En todo establecimiento de hostelería, debe existir una organización por puestos de trabajo, estableciendo una jerarquía, según volumen de trabajo y capacidad. La finalidad de esta organización, es mantener el orden y la producción adecuada, al tener que preparar una gran cantidad de platos en un corto espacio de tiempo. Bajo las directrices del responsable del establecimiento, se cuidará la satisfacción de los clientes, garantizando un buen servicio y atención al usuario. Cada uno de estos puestos de trabajo o rangos, organiza, dirige y controla el servicio o zona que le ha sido asignado, supervisando la higiene y prestación del servicio en las mejores condiciones.

Servicio a la inglesa: Los alimentos se presentan en una fuente al comensal, por su lado izquierdo, y el camarero con los cubiertos adecuados en cada caso, sirve al comensal los alimentos

EPIs: Son las siglas de Equipo de Protección Individual, constituyen la barrera de defensa del trabajador con respecto al riesgo laboral. Lo incluyen, cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajo.

Desarrollo Sostenible: Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas.

Restauración Sostenible: La restauración sostenible engloba la eficiencia energética, la gestión de residuos y el agua, la logística y la construcción y el diseño de restaurantes, colectividades, hoteles y comedores. Se trata de trabajar con una triple visión: producto, personas y planeta.

Impacto ambiental: Efectos que una acción humana produce en el medio ambiente.

Turismo sostenible: Desarrollo turístico soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.

Delivery (reparto o entrega): Es la actividad logística que tiene por finalidad colocar bienes o servicios en el lugar de consumo o uso donde se encuentra el cliente final, siendo en restauración la entrega de comida y bebida a domicilio.

Huella de carbono: Es la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero que produce un ser vivo, persona u organización durante su ciclo de vida, y se mide en toneladas de CO₂ (dióxido de carbono) emitidas.

A photograph of a man and a woman sitting at a casino table, smiling. The man is wearing a dark suit and the woman is wearing a white lace top. There are cards and chips on the table. The background shows a dimly lit casino floor.

5. GESTIÓN DEL RIESGO

5.1. Medidas generales exigibles a la actividad

a. Información y evaluación

- Es muy recomendable elaborar un Plan de Contingencia que pueda ayudar a gestionar y coordinar todas las medidas que el establecimiento implante, para la reducción del riesgo de contagio. Este documento puede ayudar a la toma de decisiones ante situaciones concretas que vayan surgiendo, ya que nos permitirá conocer las instrucciones empresariales, respecto a las condiciones sanitarias en que se prestan los servicios, protocolos establecidos, además disponer en conocimiento de nuestros sistemas de trabajo a todo el personal de la empresa.
- Se debe tener a disposición de los clientes y del personal, los contactos de emergencia necesarios para su posible atención sanitaria.
- Se procurará el conocimiento y cumplimiento por los usuarios de las medidas de distanciamiento, higiene y protección recogidas en este texto.
- Con el objetivo de contribuir con las autoridades sanitarias en la detección temprana, debe realizarse una vigilancia y seguimiento activo de los posibles casos de contagio en el establecimiento, cumpliendo, en todo caso, con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- Se fomentará el conocimiento de las medidas establecidas en estas normas, empleando cualquier herramienta física o digital que permita la máxima difusión de estas y garantice la sostenibilidad.

b. Higiene de manos, distancia y mascarilla

- Se promoverá la realización frecuente y correcta higiene de manos mediante agua, jabón y el uso de papel desechable para secarse, y/o gel hidroalcohólico productos de base alcohólica, por parte de usuarios y trabajadores, asegurando su disponibilidad y correcta reposición. Deben ponerse a disposición del público dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida, debidamente autorizados y registrados, en lugares accesibles y visibles en zonas estratégicas, y, en todo caso, en la entrada del local o establecimiento, debiendo estar siempre en condiciones de uso (3).
- Se evitará el saludo con contacto físico, incluido dar la mano tanto al resto de personal como a los propios clientes (19).
- Siempre deben lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz, toser y/o tocar superficies potencialmente contaminadas, sea con agua y jabón preferiblemente, o en su defecto con gel hidroalcohólico con efecto viricida.
- De manera general, las personas Mayores de seis años quedan obligadas al uso de mascarillas en la vía pública, en espacios al aire libre y en cualquier espacio cerrado de uso público o que se encuentre abierto al público, siempre que no resulte posible garantizar el mantenimiento de una distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros.

5.2. Medidas de higiene y prevención para el personal de hostelería

c. Información y formación

- Todo el personal debe estar formado e informado sobre el correcto uso de los equipos de protección y sobre medidas de higiene y prevención de la COVID-19. Debe quedar registro interno de esta formación (19).
- Recomendamos que el equipo de dirección se responsabilice de la publicación de información básica sobre medidas de higiene y prevención de la COVID-19, a ser posible en varios idiomas, para su difusión entre los clientes, preferiblemente por medios electrónicos.

- El establecimiento debe evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- Recomendamos la existencia de un responsable de seguridad e higiene, por servicio o turno. Entre sus funciones, establecidas y coordinadas con el equipo de dirección, debe:
 - Estar capacitado para asumir responsabilidad.
 - Velar por la seguridad.
 - Gestionar los riesgos y problemas surgidos durante su turno.

La definición de la formación corresponderá a la autoridad laboral, entendiendo que se deberían contemplar los siguientes aspectos:

I. Formación Básica COVID-19

- Definición, causas y sintomatología de la COVID-19.
- Medios de contagio y prevalencia en diversas superficies.
- Medidas de higiene y prevención del contagio.
- Medidas de salud mínimas para acudir al centro de trabajo.
- Limpieza del uniforme de trabajo y protocolos de acceso al establecimiento hostelero.
- Protocolos para vestuarios de personal y aseos comunes.
- Uso de productos químicos empleados para la eliminación de la COVID-19 (viricidas).
- Puesta y retirada de los equipos de protección individual (EPIs).
- Para la figura del personal responsable de seguridad e higiene*, además se le complementará con contenidos propios de gestión y dirección de equipos, coordinación de emergencias y cualquier otra competencia que sea requerida en el puesto.

II. Formación Específica del Personal de Cocina

- En el caso de personal de cocina, además de la formación Básica en la COVID-19, los contenidos específicos propuestos serán:

- Métodos de desinfección de productos y envases
- Procesos a tener en cuenta en el tren de lavado (si procede)
- Limpieza de superficies de alto contacto
- Protocolo de limpieza de menaje de un cliente infectado
- Diferentes modalidades de buffet (autoservicio adaptado, asistido, monodosis) (si procede)
- Aspectos de la limpieza del buffet (si procede)

III. Formación Específica del Personal de Sala y Barra

En el caso de personal de sala y barra, además de la formación Básica en la COVID-19, precisará ser formado en los siguientes contenidos específicos:

- Gestión de los flujos de clientes (entrada al comedor, accesos, buffet, circulación)
- Ubicación del cliente en la mesa
- Montaje de la mesa y del buffet
- Servicio en la mesa
- Gestión de cartas, menús y métodos de cobro (preferiblemente digitales)
- Limpieza de la mesa, sillas y/u otros.
- Manipulación de vajilla y cubertería limpia y sucia
- Limpieza del Restaurante

IV. Otras consideraciones sobre formación

- Recomendamos que cada nuevo empleado que se incorpore a la plantilla, realice la formación planteada.
- Proponemos que la formación finalice con una prueba teórica y/o práctica que debe ser superada por el trabajador y la obtención de un certificado de formación de la gestión del riesgo con relación a la COVID-19.
- Todo nuestro personal, debe poseer unas habilidades personales propias, recomendamos identificarlas y repartir las tareas según sus habilidades, asignado al personal con capacidades resolutivas en los puestos que requieran gestión de situaciones inesperadas y de difícil solución;

capacidades creativas, los que nos ayuden a crear nuevos procedimientos o formas de llevar a cabo el servicio; habilidades comunicativas, las encargadas de la relación directa con el cliente y explicación de nuestros protocolos; habilidades organizativas, los encargados de la gestión y coordinación de medidas durante el tiempo que dure el servicio.

- Recomendamos preparar un discurso explicativo para que el personal traslade al cliente, información sobre el protocolo a tener en cuenta durante la permanencia del cliente en el establecimiento, normas a seguir, uso de los aseos, uso de mascarilla, imposibilidad de compartir objetos en la mesa, etc. con el objetivo de transmitir seguridad.
- Se recomienda que todos los empleados, que por el desempeño de sus funciones tengan una interacción directa con usuarios del servicio, reciban una formación básica sobre las principales necesidades de las personas con discapacidad en el nuevo contexto post COVID19. Se considera importante esta formación por el desconocimiento extendido sobre la correcta interacción, manteniendo el distanciamiento social y cumpliendo todas las normas y procedimientos de seguridad y prevención de riesgos (19)

d. Higiene en el puesto de trabajo. EPI necesarios

- Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y de la normativa laboral, el titular de la actividad económica, el director de cada centro, entidad, local o establecimiento previsto en estas normas, o en su caso, la persona en que estos deleguen (5), debe:
- Adoptar las acciones necesarias para cumplir las medidas de higiene y prevención para el personal trabajador.
- Facilitar a los empleados el tiempo y medios para la correcta higiene de manos (agua y jabón y/o gel hidroalcohólico con efecto viricida).
- Cada puesto de trabajo conlleva la obligatoriedad de utilizar mascarilla cuando no se pueda respetar la distancia de 1,5 metros. Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de la COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0064-1 y con uso limitado a 4 h, o reutilizables,

fabricadas según la Especificación UNE 0065, y lavables a 60 °C tras periodo de uso similar (19).

- Los objetos de uso personal (gafas, móviles, entre otros) así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) deben desinfectarse con agua y jabón o bien, cuando sea factible, con una solución desinfectante viricida de entre las autorizadas por el Ministerio de Sanidad, con el cambio de turno. Para la desinfección de equipos electrónicos se recomienda utilizar productos específicos, tales como el alcohol isopropílico al 70%, aplicado con un paño, o toallitas desinfectantes especiales (19).
- Se evita el compartir equipos de trabajo o dispositivos con otros empleados. Los bolígrafos deben ser intransferibles entre empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, se establecen pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio. Se evita compartir los utensilios de limpieza (19).
- Promover el pago con tarjeta, preferiblemente contactless, u otros medios que no supongan contacto físico entre dispositivos, así como la limpieza y desinfección de los equipos precisos para ello. En el caso de dispositivos de venta y cobro automático, máquinas expendedoras y de cobro, autoservicio y otras actividades similares, el titular de las mismas debe asegurar el cumplimiento de las medidas de higiene y desinfección adecuadas de las máquinas, así como informar a los usuarios de su correcto uso mediante la instalación de cartelería informativa (3).
- El botiquín debe contener un termómetro sin contacto. (19).
- En el caso de que se empleen uniformes o ropa de trabajo, se procede al lavado y desinfección regular de los mismos, siguiendo el procedimiento habitual. La temperatura de lavado debe superar los 60°C, y si por las características del tejido, esto no fuera posible, se debe realizar un planchado o secado con temperatura superior a los 60°C (19).
- En ningún caso, se permite a ningún trabajador acceder o salir del establecimiento con ropa de trabajo. Se portará, diariamente, ropa de

trabajo limpia y la ropa de calle debe guardarse en bolsas de plástico, portatrajes o cualquier elemento análogo que permita evitar el contacto entre la ropa de calle y la de trabajo (19).

- Se recomienda el etiquetado de los uniformes de los trabajadores, de manera que se garantice su uso individual.
- Se recomienda la instalación de taquillas individuales o la utilización de contenedores de plástico separados, para almacenar la ropa de calle de cada trabajador. Además, se debe habilitar una zona de cambio de vestuario, para que el empleado pueda cambiarse de ropa y calzado al llegar al establecimiento y al finalizar su turno. Esta zona, además de cumplir con todos los requisitos de higiene y limpieza, debe estar lo más alejada posible de la cocina y la comida (19).
- Se recomienda aumentar la frecuencia cambio de la ropa de trabajo, tanto del personal de cocina como el de sala, se debe usar una muda por servicio. Recomendamos que la empresa, tenga en cuenta el número de mudas necesarias para cada trabajador, facilitando la posibilidad de tener ropa de trabajo limpia diaria para cada empleado.
- Antes de salir del vestuario los trabajadores deben de lavarse las manos debidamente o en su defecto desinfectarse con gel hidroalcohólico mediante el dispensador habilitado delante del vestuario.
- Por parte del establecimiento, sería interesante disponer de una muda de ropa de trabajo por si se manchara la ropa de trabajo usada, si esto no fuera posible, disponer de unidades disponibles de mandil, chaquetilla o ropa identificativa del establecimiento.
- Recomendamos, que durante el tiempo que dure su turno o permanencia en la empresa, el personal no salga a fumar ni a usar el móvil, si esto no fuera posible, debe limpiar y desinfectar sus manos tras su salida del establecimiento.
- Recomendamos que los objetos personales, como móviles, cartera, llaves, etc., permanezcan guardados en el lugar que tengan su ropa de calle, hasta la finalización de su turno de trabajo (19).

- Si fuera posible, recomendamos planificar la entrada escalonada del personal a sus puestos de trabajo (14).
- En el puesto de trabajo, tanto el personal de cocina como los camareros, deben llevar el pelo recogido, uñas cortas y no llevar anillos, pendientes ni pulseras (19).

Áreas de personal / Espacios para el personal

- El fichaje con huella dactilar será sustituido por cualquier otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas para la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, o bien se debe desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida (19).
- La limpieza de los aseos de uso común del personal se sujetará a lo dispuesto en el apartado 6.1.d. Aseos, de este documento.
- Se realiza una limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno, con especial atención a mostradores y mesas u otros elementos de los puestos en mercadillos, mamparas en su caso, 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. (11).

5.3. Medidas para prevenir el riesgo de coincidencia de personas

- El establecimiento debe planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias, adaptando, si fuese necesario, la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios en el centro de trabajo. Para ello y cuando sea necesario, se debe realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección.
- Los establecimientos, instalaciones y locales deben exponer de forma visible al público el aforo máximo, que debe incluir a los propios

trabajadores, y asegurar que dicho aforo y la distancia de seguridad interpersonal se respeta entre los no convivientes en todo momento en su interior, o, en su defecto, medidas alternativas de protección física con uso de mascarilla, debiendo establecer procedimientos que permitan el recuento y control del aforo, de forma que este no sea superado en ningún momento, así como procedimientos que permitan el control de la distancia de seguridad interpersonal. El control de aforo incluirá los aparcamientos propios para personas trabajadoras y usuarias (3).

- Dado el especial riesgo de transmisión de SARS-COV-2 en establecimientos, instalaciones y locales cerrados, así como en aglomeraciones se respetan escrupulosamente las medidas de control de aforo y distancia de seguridad interpersonal, especialmente cuando no sea posible, por el tipo de actividad, el uso de mascarilla es obligatorio. Igualmente, se deben evitar aglomeraciones tanto dentro como fuera y en los accesos y alrededores de lugares donde se puedan producir afluencia de personas, asegurando el mantenimiento de distancia de seguridad interpersonal o el uso de mascarilla. En su caso, el personal de seguridad velará por que se respete la distancia interpersonal de seguridad y evitar la formación de grupos numerosos y aglomeraciones (3).
- Sin perjuicio de la adopción de las necesarias medidas de protección colectiva e individual, los centros deben realizar los ajustes en la organización horaria que resulten necesarios para evitar el riesgo de coincidencia masiva de personas, trabajadoras o no, en espacios o centros de trabajo durante las franjas horarias de previsible máxima afluencia o concentración, atendiendo a zona geográfica de la que se trate y de conformidad con lo recogido en los siguientes apartados.
- Se considerará que existe riesgo de coincidencia masiva de personas cuando no haya expectativas razonables de que se respeten las distancias mínimas de seguridad, particularmente a la entrada y salidas del trabajo, teniendo en cuenta tanto la probabilidad de coincidencia masiva de las personas trabajadoras como la afluencia de otras personas que sea previsible o periódica.

- Excepcionalmente podrán superarse los límites de aforo y asistencia previstos en este acuerdo, previa autorización de la Dirección General de Salud Pública. La solicitud de los titulares, promotores u organizadores de las actividades, públicos o privados, debe incluir un Plan de prevención de contagios de acuerdo con los criterios señalados en el documento “Recomendaciones para eventos y actividades multitudinarias en el contexto de la nueva normalidad por la COVID-19 en España” (17 de junio de 2020) del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias de la Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación, del Ministerio de Sanidad o aquellos que los desarrollen, modifiquen o sustituyan (3).

5.4. Medidas para garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal

- La disposición de los centros de trabajo, la organización de los turnos y el resto de condiciones de trabajo existentes en los centros, entidades, locales y establecimientos, se modifican, en la medida necesaria, para garantizar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal de 1,5 metros entre los trabajadores, siendo esto responsabilidad del titular de la actividad económica o, en su caso, del director de los centros y entidades, o de la persona en quien estos deleguen.
- Se garantiza la distancia de seguridad interpersonal en los momentos de entrada y salida o se utiliza la mascarilla cuando no se pueda garantizar, evitando en todo momento cualquier tipo de aglomeración tanto dentro como fuera del establecimiento, instalación o local. Para ello, se realiza un acceso y salida de manera escalonada mediante franjas horarias o zonas si es preciso.
- La organización de la circulación de personas y la distribución de espacios debe procurar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal. En la medida de lo posible se establecen itinerarios unidireccionales para dirigir la circulación de clientes y usuarios y evitar aglomeraciones en determinadas zonas, tanto en el interior como en el exterior, y prevenir el contacto entre ellos. En caso necesario, utilizar vallas

o sistemas de señalización equivalentes para un mejor control de los accesos y gestión de las personas evitando aglomeración. Debe señalarse de forma clara la distancia de seguridad interpersonal entre clientes o usuarios, con marcas en el suelo, o mediante el uso de balizas, cartelería o señalización, cuando proceda (3).

- En cualquier caso, la señalización de recorridos obligatorios e independientes u otras medidas que se establezcan se realizará teniendo en cuenta el cumplimiento de las condiciones de evacuación exigibles en la normativa aplicable (3).
- Asimismo, las medidas de distancia previstas en esta norma deben cumplirse, en su caso, en los vestuarios, taquillas y aseos de personal, así como cualquier otra zona de uso común.
- Los ajustes a los que se refieren los apartados anteriores deben efectuarse teniendo en cuenta las instrucciones de las autoridades competentes, así como, en su caso lo previsto en la normativa laboral y convencional que resulte de aplicación.
- Recomendamos que el personal de cocina limite sus contactos con el resto del personal.

5.5. Medidas en el caso de sospecha de contagio

General

- Si un cliente o trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, contactar de inmediato con el teléfono habilitado por la comunidad autónoma de Canarias para tal fin, o bien con el centro sanitario de referencia.
- En el supuesto de que resultará necesaria la asistencia en centro sanitario, la persona podrá optar, siguiendo criterios de proximidad, por ser atendido en un centro de la red pública o en uno de los de gestión privada. En uno u otro caso, habrán de seguirse los protocolos de traslado dictados por la autoridad sanitaria competente.

Personal

- En el caso de que exista riesgo de contagio por parte de algún trabajador, debe contactarse con la autoridad sanitaria y el correspondiente servicio de prevención de riesgos laborales. El trabajador se colocará una mascarilla, debiendo abandonar, en todo caso, su puesto de trabajo hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.
- El titular de la actividad económica, el director de los centros o, en su caso, la persona en la que estos hayan delegado comunicará la sospecha de contagio al resto de empleados que hayan podido estar en contacto con el sospecho en aras de garantizar su aislamiento hasta que se les realice la prueba correspondiente.

5.6. Medidas en materia de protección de datos personales

- El tratamiento de datos de carácter personal que pueda realizarse como consecuencia del desarrollo y aplicación de las presentes normas se realiza de acuerdo a lo dispuesto en la legislación comunitaria e interna en materia de tratamiento de datos personales y de garantía de los derechos digitales.
- El responsable del tratamiento debe informar a los interesados conforme a lo establecido en la normativa aplicable señalada en el párrafo anterior (identificación del responsable del tratamiento, finalidad, legitimación, plazo de conservación, destinatarios, ejercicio de derechos...), y, en especial, debe tener en cuenta las diferentes categorías de interesados y la base legitimadora para el tratamiento de los datos de clientes y trabajadores.
- Los sistemas de detección de contagios que, en su caso, se adopten deben ser adecuados y fiables, en cumplimiento del principio de exactitud de datos.

6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. Espacios comunes

1. Cada zona exterior o interior debe tener definido su aforo máximo y con dispensadores de gel hidroalcohólico.
2. En el caso de actividades donde los usuarios permanezcan sentados, se inhabilitarán los asientos que no cumplan con los criterios de distanciamiento físico entre personas no convivientes. Se facilitará la agrupación de convivientes, manteniendo la debida distancia de seguridad con el resto de los usuarios (3).
3. Se realizan recordatorios de las medidas de prevención (carteles en entrada, zonas estratégicas, avisos por megafonía, otros medios) (3).
4. Para la desinfección de textiles en las zonas comunes (p.ej. sofás de la recepción, sillas de sala, etc.) se deben desinfectar los textiles (sofás, sillones, cortinas, etc.) con un método de desinfección autorizado y/o recomendado por la autoridad sanitaria.
5. Recomendamos eliminar cualquier elemento decorativo no necesario del establecimiento, como pueden ser alfombras, cortinas y cualquier elemento de decoración innecesario.

a. Ventilación

- Deben realizarse tareas de ventilación periódica en el establecimiento y, como mínimo, de forma diaria y durante el tiempo necesario para permitir la renovación total del aire. La ventilación de las instalaciones será natural y frecuente o, en caso de usar aire acondicionado, se garantiza una

renovación suficiente del aire, captando el aire exterior en un lugar apropiado. Recomendamos ventilar el establecimiento después de cada servicio (3).

b. Ascensores y Montacargas

- Aunque los establecimientos, instalaciones o locales dispongan de ascensor o montacargas, se utilizan preferentemente las escaleras. Cuando sea necesario utilizarlos, su ocupación máxima es de una persona, salvo que se trate de personas convivientes o que empleen mascarillas todos los ocupantes. En aquellos casos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permite la utilización por su acompañante (3).

c. Servicios Técnicos y de Mantenimiento

- Velar por el correcto funcionamiento de los equipos de aire acondicionado, equipos de ventilación y deshumidificadores; prestándose especial atención al mantenimiento de los filtros y a la adecuada renovación de aire.
- Instalar dispensadores de gel hidroalcohólico en las áreas sensibles del establecimiento, en especial, puntos de acceso, áreas recreativas, comida y en los baños.
- Comprobar el correcto funcionamiento de los dispensadores de jabón, gel hidroalcohólico, secadores de mano, dispensadores de pañuelos desechables y de cualquier otro dispositivo higiénico análogo en todas las áreas comunes de acceso público y de uso exclusivo del personal.
- Incorporar en el plan de mantenimiento preventivo, durante el tiempo recomendado por la autoridad competente, además de la revisión y mantenimiento de todas las instalaciones y equipos que se encuentren en la empresa (como equipos de ventilación, aire acondicionado, ventiladores y/o extractores de baño, extractores de cocina, trenes de lavado, depuradoras, aljibes, mantenedores, frigoríficos, etc.) el adecuado estado de uso y reposición de los dispensadores de gel hidroalcohólico.

d. Aseos

- Cuando el uso de los aseos, por parte de los clientes, su ocupación máxima será de una persona para espacios de hasta 4 metros cuadrados, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo

caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Para aseos de más de 4 metros cuadrados que cuenten con más de una cabina o urinario, la ocupación máxima será del cincuenta por ciento del número de cabinas y urinarios que tenga la estancia, debiendo mantenerse durante su uso una distancia de seguridad de 1,5 metros. Deberá reforzarse la limpieza y desinfección de los referidos aseos garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de estos (3).

- Deberá reforzarse la limpieza y desinfección de los aseos garantizando el estado de salubridad e higiene de los mismos. Los aseos deben ser limpiados, al menos, 6 veces al día, es decir, aproximadamente cada dos horas (4).
- Recomendamos establecer sistemas que eviten concentración de personas en el baño. Podría establecerse un cartel informativo sobre indicaciones de uso, por ejemplo.

Se dispondrá de papeleras para depositar pañuelos y cualquier otro material desechable, con tapa accionada a pedal, que deberán ser limpiadas de forma frecuente y, al menos, una vez al día (3).

Nota: Tener en cuenta que en la apertura y cierre del contenedor no se genere un vacío y/o corriente de aire que disperse partículas al exterior.

Revisar con frecuencia el funcionamiento y la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta de los aseos en los establecimientos y locales con apertura al público.

- Recomendamos el uso de sensores de movimiento, para los interruptores de la luz, grifos, jaboneras y geles.

e. Áreas de Recreo Infantil

- Aconsejamos establecer medidas higiénicas de uso a la entrada a la zona de juegos, siendo requerido un lavado de manos o, en su defecto, el uso de una solución desinfectante con eficacia viricida probada.
- El personal al servicio de estas áreas es responsable del cumplimiento de las medidas de protección por parte de los usuarios.

- Es recomendable la presencia de los tutores de los niños durante las actividades infantiles.

f. Salas de Lactancia

- Se recomienda que el uso de aseos familiares y salas de lactancia se restrinja a una única familia, no pudiendo simultanear su uso dos unidades familiares, siendo el personal al servicio de estas áreas el responsable del cumplimiento de la restricción establecida.

6.2. Limpieza general

- El titular de la actividad económica o, en su caso, el director o responsable de los centros, instalaciones, espacios de uso público y entidades, debe asegurar que se adoptan las medidas de limpieza y desinfección adecuadas a las características e intensidad de uso de los establecimientos, locales, instalaciones o espacios. Los establecimientos y locales que abran al público realizan, por lo menos una vez al día, una limpieza y desinfección de las instalaciones (3).
- En las tareas de limpieza y desinfección se procura prestar especial atención a las zonas de uso común y a las superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mesas, muebles, pasamanos, suelos, teléfonos, perchas, mostradores, juegos de las zonas infantiles, bancos o sillas y otros elementos de similares características. Las medidas de limpieza se extienden también, en su caso, a zonas privadas de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso. Se sugiere que la limpieza y desinfección se realice conforme a las siguientes pautas:
 - Se utilizan desinfectantes como disoluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de este producto se respetarán las indicaciones de la etiqueta.

- Tras cada limpieza, los materiales empleados y equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos (3)
- En caso de que existan equipos, herramientas, objetos o similares que puedan ser compartidos por más de un usuario, cliente o trabajador, se establecen los mecanismos y procesos oportunos para garantizar la limpieza y desinfección de estos después de cada uso, promoviéndose la correcta higiene de manos antes y después de su uso. La utilización de productos que impliquen manipulación directa por sucesivos clientes o usuarios es supervisada de forma permanente por un trabajador y se procederá a su desinfección tras la manipulación del producto por cada usuario (3).
- Las medidas de limpieza se extienden a zonas privadas de trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, áreas de descanso, cocinas, etc.
- Asimismo, cuando existan puestos de trabajo compartidos por más de un trabajador, se realizará la limpieza y desinfección del puesto tras la finalización de cada uso, con especial atención al mobiliario y otros elementos susceptibles de manipulación.
- En las labores de limpieza se procurará la utilización de materiales reciclables, priorizando aquellos fácilmente biodegradables y que generen menor huella de carbono.
- Cualquier elemento de transporte que disponga la empresa, tales como: vehículo, carretilla, carros, elevadores, montacargas, etc., debe estar incluido dentro del plan de limpieza y mantenimiento de la empresa, reforzando la limpieza tanto interior como exterior de estos y su contenido, tales como cajas, bolsas isotérmicas, mochilas, carros, etc.

6.3. Limpieza específica de la cocina

- Se debe garantizar el cumplimiento de la norma establecida en el sistema de APPCC, actualizado al contexto de la COVID-19. Además, asegurando al

cierre del servicio la correcta limpieza y desinfección de superficies, mobiliario, utensilios, equipos y herramientas de trabajo, siguiendo las indicaciones ya establecidas en la normativa de seguridad alimentaria implantada en el establecimiento.


- Adaptar el plan de limpieza y desinfección, teniendo en cuenta el análisis de los riesgos identificados en el contexto de la COVID-19, incluyendo en el plan APPCC, el incremento de las frecuencias diarias de limpieza y desinfección, especialmente en las zonas de mayor contacto (19).
- En toda dependencia de cocina recomendamos disponer de un lavamanos con dispensadores de jabón, papel de un solo uso o en su defecto de gel hidroalcohólico.
- En cocina y en zonas de lavado es importante guardar, en la medida de lo posible, una distancia mínima de seguridad interpersonal de 1,5 metros, en su defecto el uso de mascarilla es obligatorio.
- Recordamos que la correcta desinfección de cubertería y vajillas se realiza por encima de los 80°C (19).
- Recomendamos que, durante la limpieza de la cocina, sala y terrazas, se emplee papel y desinfectante. Tan solo en la limpieza de cierre, se permiten paños higienizados, para su posterior desinfección.
- En el caso de que el trabajador aportase alguna herramienta de trabajo propia (p.ej. cuchillos de cocina) éstas no deberían salir del establecimiento y, además, es importante recordar desinfectar tanto de las herramientas como del estuche o funda de resguardo antes y después de cada uso.
- Evitar el intercambio de utensilios tanto entre chefs, resto de personal de cocina e incluso el personal de sala y bartenders. Si esto no fuera posible, el establecimiento debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso, para la reducción del riesgo de contagio.
- Sugerimos limitar el personal que toca las comandas evitando el contacto por varias personas.
- Fomentar la digitalización de comandas para disminuir el contacto con el personal o bien, comandas con tres copias, con el fin de evitar que varias personas toquen el mismo documento.

- Proteger de la exposición ambiental todos los alimentos hasta el momento de su procesado y siempre atendiendo a su temperatura y humedad de conservación.
- Recordar la importancia de realizar una correcta gestión del stock de productos de limpieza y desinfección que evite roturas de stocks.

6.4. Recepción de proveedores

- En sus relaciones comerciales, los proveedores y las actividades económicas a las que se refieren estas normas deben guardar las medidas de prevención e higiene contenidas en las mismas.
- El titular de la actividad económica, o persona en la que se delegue, debe informar a sus proveedores de las medidas de prevención e higiene contenidas en estas normas (19).
- Mantener la distancia de seguridad interpersonal entre los trabajadores o proveedores de servicios y los usuarios o, en su defecto, se utilizarán medidas alternativas de protección física con uso de mascarilla o mampara. En el caso de servicios que no permitan el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal, deberá utilizarse el equipo de protección adecuado al nivel de riesgo que asegure la protección tanto del trabajador como del cliente (3).
- Invitamos a que exista una zona de recepción específica de materias primas, este espacio reservado para la recepción y devolución de mercancías (entrada específica, marca en el suelo, mesa...), debe estar situado cerca de la puerta de acceso de mercancía, separada físicamente del resto de áreas (19). Si la única opción de entrada al establecimiento fuera la entrada principal que comparten también los clientes, se debe establecer un horario de recepción de mercancía, evitando la presencia de clientes y/o minimizando su afluencia. En todos los casos, se debe insistir en la limpieza y desinfección de la zona de recepción tras el paso del proveedor por nuestro establecimiento.
- Proponemos establecer distancias horarias entre proveedores para evitar coincidencias.

- Se sugiere tratar la documentación de albaranes y justificantes de compra con las mismas condiciones de seguridad e higiene que la mercancía que nos suministra el proveedor. Cualquier dispositivo debe ser utilizado por una misma persona, y si no fuera posible, desinfectarlo tras su uso.
- Recomendar al proveedor, el fomento de uso de dispositivos digitales de gestión de pedidos evitando el intercambio de documentación innecesaria.
- Recordar tener especial cuidado con el horario de entrada de mercancías y salida de basuras, para no coincidir.
- En el almacenamiento de las materias primas, recuerde garantizar el cumplimiento en lo dispuesto en el sistema de seguridad alimentaria APPCC, actualizando los procedimientos al contexto de la COVID-19.
- En el caso de productos de despensa, es recomendable desinfectar los productos de uno en uno.
- En el caso de productos frescos, proponemos cambiar de envase.
- Para el almacenaje de todos los productos, se recomienda el sistema de almacenaje FIFO, con el fin de posibilitar una "cuarentena" del producto en función del material del embalaje.



7. MEDIDAS GENERALES DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN, BARES, CAFETERÍAS, CATERING DE EVENTOS Y OCIO NOCTURNO

De manera general, se debe prestar especial atención a las zonas de intercambio de los servicios propios de restauración, identificando y analizando los riesgos existentes, planificando los procedimientos e implementando las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal, para reducir los riesgos de contagio. Recomendamos tener presentes las siguientes medidas:

7.1. Medidas comunes

- Planificar la distribución de mesas, tanto en sala como en terraza, garantizándose la distancia de seguridad establecida en 1,5 metros, entre mesas y/o agrupaciones de mesas, así como en barra y entre clientes o grupos. La disposición de los puestos de trabajo, circulación de personas y distribución de espacios, debe adaptarse asegurando el distanciamiento social tanto entre clientes como con el personal (3). Si debido a esta limitación de espacios, el restaurante viera muy reducida su capacidad, proponemos hacer varios turnos de servicio, asegurando una rotación de clientes adecuada para la supervivencia del establecimiento (1).
- Proponemos reorganizar la distribución del mobiliario en las zonas comunes del establecimiento, garantizando las distancias recomendadas y el flujo de paso del personal y clientes, evitando el contacto con las

superficies establecidas para depositar la comida en espera de ser repartida.

- Asegurar la limpieza y desinfección, después de cada uso, de las superficies de mesas, sillas, zonas de barra, mostrador y cualquier otro equipamiento, que pueda estar en contacto o haber sido manipulado por los clientes.
- Para una mayor sostenibilidad ambiental de nuestro establecimiento, proponemos, priorizar la utilización de mesas desnudas, previamente limpias y desinfectadas con una dilución 1:50 de lejía recién preparada para garantizar la eficacia del viricida, o bien un producto viricida con eficacia demostrada. En el caso de que las características del servicio lo requieran, se utiliza mantelería que pueda limpiarse siguiendo los criterios de temperatura de lavado, secado y planchado establecidos por la autoridad sanitaria competente, evitando el uso de la misma mantelería por distintos clientes, de no ser posible, se opta por mantelería de un solo uso.
- Evitar tener las mesas montadas con el menaje sin proteger (19).
- En el caso de platos para compartir, proponemos ofrecer servicios individuales, a excepción de que se traten de personas convivientes. Otra opción recomendable podría ser, ofrecer pinzas (cuchara y tenedor) a cada comensal para que cada uno pueda servirse de un plato a compartir, su ración individual, o el “servicio a la inglesa” a través del propio camarero.
- En mesa, debemos limitar la manipulación por parte de los clientes, siendo el personal del establecimiento el encargado de repartir los elementos necesarios en las mesas y barras (cubiertos, copas, vajilla, servilletas, otros).
- Recomendamos no usar productos de autoservicio tales como servilleteros, palilleros, convoys de aceite y vinagre; debiéndose ofrecer en otros formatos sostenibles. De forma excepcional, se podrá recurrir a monodosis desechables. (19).
- Con el objetivo de disminuir el tiempo de exposición ambiental, el montaje de mesa y la exposición de cubiertos, vajillas, y demás elementos necesarios para el servicio se debe realizar justo antes de comenzar este. De no ser posible se protegerán las copas, tazas, y demás elementos en la mesa.

- Los utensilios propios de hostelería (cestas de pan, platos, vajilla), recomendamos que deben cumplir los requisitos de materiales aptos y homologados establecidos por la industria alimentaria que permitan su correcta limpieza y desinfección.
- Proponemos eliminar el uso de pajitas no ecológicas, promoviendo el acuerdo alcanzado en el Consejo de la Unión Europea con el fin de luchar contra la contaminación por plásticos 2021.
- Sugerimos planificar la gestión y asignación de rangos del personal de sala, con el objetivo de limitar el contacto entre el personal y clientes, tratando que el mismo personal realice el servicio al mismo grupo de clientes.
- Sugerimos que la normativa en materia de seguridad sanitaria de aplicación al establecimiento se indique de forma visible y esté a disposición de clientes y proveedores por vía electrónica.
- El servicio de bebidas; En el sector restauración, el servicio de bebidas al igual que el servicio de comidas, siempre han requerido de unas aplicaciones de normas y condiciones higiénico sanitarias estrictas para asegurar el bienestar y experiencia de cada cliente que nos visita, es por ello que debemos de prestar mucha atención al servicio personalizado que ahora en los escenarios post COVID19 debemos cuidar mucho más y no bajar la guardia, demostrando profesionalidad y servicio diferenciando aportando valor a nuestra restauración. Consideramos por ello que el servicio de bebidas de forma segura no puede obviarse dentro del protocolo de hostelería y debe realizarse atendiendo al tipo de bebida que sea solicitada por cada cliente y no de forma genérica, según ello planteamos los siguientes servicios:

Servicios de vinos:

- En caso de vinos que necesiten por su temperatura ser servido fríos, como los vinos blancos, rosados, espumosos, éstos una vez servidos, se depositará la botella en una cubitera con pie (con hielo y agua en su interior), permaneciendo esta cubitera cerca de la mesa e identificada con el número de mesa correspondiente. La reposición de estos vinos será realizada por el mismo camarero.

- Para el servicio de vinos por copas, una vez servido el vino, la botella volverá a su vinoteca o cámara climatizadora, no dejando nunca la botella al alcance del comensal.

Servicios de agua:

- Al compartirse la botella entre los comensales de la misma mesa, el camarero servirá el agua a los comensales y una vez servida si queda agua en la botella, ésta será depositada en el gueridón y se irá reponiendo cada copa según la toma de cada comensal.
- Servicio de bebidas en jarras para compartir:
- Tales como sangrías o cervezas compartidas, se eliminará dicho servicio, siendo exclusivamente servidas para toma individual en su copa oportuna.

Servicios de otras bebidas:

- Refrescos, zumos, licores, aguardientes, destilados, cócteles, otros, serán servidos de forma individual, no dejando botellas en la mesa después de ser servidas. Si alguna de estas bebidas requiere el uso de pajitas, estas tendrán que ser de un solo uso y tienen que venir protegidas con su funda, siendo aconsejables las biodegradables.
- En caso de solicitud de servicio de botellas de bebidas alcohólicas diferentes a vino, éstas deberán cumplir el mismo procedimiento que en lo mencionado en el apartado de servicio de vino, siendo siempre manipulada por el camarero incluso su reposición, evitando en todo momento que el cliente manipule la botella.

Servicios de otras bebidas:

- Serán servidas en su taza correspondiente, con azucarillo o sacarina de uso individual. En caso de uso de jarras para la leche o alguna infusión, éstas serán de uso individual con la cantidad servida para una taza.

**Todos estos servicios de bebidas son válidos para servicio en mesa como en barra, no habiendo diferencia entre unos y otros.*

7.2. Medidas específicas por espacios de instalaciones o servicios prestados

a. Zona de Recepción y Entrada

- Cuando el establecimiento, local o instalación disponga de dos o más puertas, establecer un uso diferenciado para la entrada y la salida, reduciendo el riesgo de formación de aglomeraciones y cruce de clientes. En la medida de lo posible, las puertas disponen de sistemas automáticos de apertura o permanecen abiertas evitando la manipulación de los mecanismos de apertura. De ser posible el personal es el encargado de abrir y cerrar las puertas, de no ser posible se refuerza la frecuencia de limpieza de pomos, puertas y accesos (3).
- Recomendamos la existencia de personal encargado de recepcionar y controlar el aforo tanto del local como de la terraza, en la entrada del establecimiento.
- El cliente, debe esperar a que el personal de establecimiento le asigne su mesa haciendo uso de la mascarilla hasta ser acomodado (1).
- Fomentar la reserva previa online evitando el uso de libros de reserva manipulables por muchos empleados. De no ser posible, limitar el uso a un solo empleado y la correcta desinfección de este tras su uso.
- Proponemos que las zonas de espera asignadas para los clientes, distancias de seguridad y dirección de marcha se señalen debidamente evitando dudas que generen aglomeraciones o cruce de clientes en otros sentidos de marcha.
- Disponer de dispensador de gel hidroalcohólico en la entrada, en un lugar accesible para el cliente (19).
- Sugerimos que en el guardarropa deba existir un sistema que permita separar y aislar las prendas de cada cliente. Las fichas de identificación física se evitan fomentando otros métodos de identificación digital o de un solo uso (8).
- Las perchas después de cada turno se deben higienizar y desinfectar. (11).

- Recuerde limpiar con frecuencia las barras de accesibilidad, para los accesos de las personas con discapacidad funcional.
- Es importante disponer de papeleras de gestión de residuos para mascarillas y posibles guantes que porten los clientes.

b. Servicio de Terraza y Sala

- El cliente no podrá ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode, después de proceder a la limpieza y desinfección de esta (3).
- Proponemos establecer un sistema para la ocupación de mesas y sillas en la terraza, de tal forma que el cliente no haga un uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), a fin de que pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.
- Recomendamos establecer un dispositivo para identificar la mesa como desinfectada, este podría ser por ejemplo una tarjeta de color o herramientas tecnológicas presentes en el mercado.
- Una buena opción para limitar el espacio de trabajo es acotar el espacio de terraza mediante cordones, cintas y marcas en el suelo. (12).
- Sugerimos que en el servicio de cada mesa se incorporan únicamente los elementos o materiales estrictamente indispensables.
- Evitar el empleo de cartas de uso compartido debiéndose optar por dispositivos electrónicos propios, pizarras, carteles, código QR u otros medios similares. De no ser posible, optar por cartas de una sola cara tras un material traslucido sobre la mesa (3)
- Para esta última recomendación, proponemos la localización del código QR en la entrada del establecimiento, en la página web, redes sociales, display sobre la mesa, manteles individuales, en la pizarra, en la etiqueta del vino, en la servilleta, en ticket, vasos, pan, etc. Puede aprovechar este código, también para ofrecer información sobre sus productos, ingredientes, elaboración o venta de productos o servicios a los que se dedique también su establecimiento, buenas prácticas ambientales implantadas, protocolos implantados frente la COVID-19, etc. Ej. Productos de la zona, puntos de interés, alojamientos próximos, eventos previstos, etc.

- Se recomienda contar con audio cartas a disposición de los clientes con discapacidad visual o, en su defecto, con cartas en braille de una sola cara y de fácil desinfección.
- El camarero sirve la mesa manteniendo la máxima distancia posible con el cliente, primando la distancia de seguridad sobre la etiqueta de servicio tradicional.
- Los elementos auxiliares del servicio, como la vajilla, cristalería, cubertería o mantelería, cestas de pan, tazas de café, entre otros, se almacenarán en recintos cerrados y, si esto no fuera posible, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores, debiendo además retirar de las mesas, cualquier elemento decorativo (3).
- Recomendamos eliminar los productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, convoys de aceite y vinagre, otros.) priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente. (19).
- Recomendamos el uso de monodosis eco desechable, promoviendo el acuerdo alcanzado en el Consejo de la Unión Europea con el fin de luchar contra la contaminación por plásticos en 2021 (19).
- La distancia entre vendedor o proveedor de servicios y cliente durante todo el proceso de atención al cliente es de al menos 1 metro, cuando se cuente con elementos de protección o barrera, o de aproximadamente 1,5 metros, sin estos elementos. En el caso de servicios que no permitan el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal, se debe utilizar el equipo de protección adecuado al nivel de riesgo que asegure la protección tanto del trabajador como del cliente, debiendo asegurar en todo caso el mantenimiento de la distancia de 1,5 metros entre un cliente y otro.

c. Servicio de Barra

- A la hora de establecer las tareas, proponemos reorganizar las zonas de trabajo del personal de barra, minimizando el número de empleados que trabaja tras el mostrador y asegurando el distanciamiento social tanto entre clientes como del personal que trabaja tras la barra (8).

- Recordamos la importancia de reforzar la limpieza de la zona de barra entre cliente y cliente, teniendo en cuenta los tiempos de mayor afluencia de personas intensificando su limpieza y desinfección (8).
- Evitar el autoservicio en barra por parte del cliente. Exponiendo solo los productos imprescindibles y convenientemente protegidos, hacia el cliente y empleados. Queda prohibido el uso de posavasos reutilizables, permitiéndose tan solo, los posavasos de un solo uso (19).
- Para todas las máquinas de servicio por parte del personal, especialmente las de sistema de accionamiento por empuje con el vaso, no se recomienda la reutilización de vasos o tazas usados con anterioridad por el cliente. Siempre se utiliza un vaso o taza, limpio y desinfectado.
- Recordar mantener la distancia entre los usuarios que se encuentren en la barra, y los usuarios que se encuentren acomodados en las mesas del establecimiento.

d. Recogida en el Mostrador

- Procurar organizar el espacio de espera, evitando aglomeraciones y cruce de clientes, siempre, respetando la distancia de seguridad obligatoria interpersonal. Recomendamos disponer a la vista, cartelería explicativa sobre el procedimiento de recogida de pedidos en el mostrador (19).
- Debe evitar todos los elementos innecesarios del mostrador, que resulten de difícil limpieza y desinfección.
- Recomendamos que los clientes que llegan y recogen sus pedidos en el mostrador lo realicen mediante un circuito de entrada y salida previamente establecido, utilizando pantallas o cualquier dispositivo digital, de recepción de pedidos.
- Proponemos establecer distintos tipos de entrega: llevar a la mesa, recogida en la puerta, o en el mostrador.
- En el caso de uso de dispositivos electrónicos para la recepción de pedidos por parte del cliente, es aconsejable que estos deben ser desinfectados tras cada uso, de no ser posible, disponer de dispensadores de gel hidroalcohólico próximos al dispositivo.

- Para los restaurantes con un nuevo servicio de recogida de pedidos en su oferta: procuren habilitar una zona de recogida lo más próxima a la entrada posible, de no ser posible, intensificar la frecuencia de limpieza y desinfección de las superficies y zonas más usadas por el cliente que viene a retirar su pedido.
- Procure que el packaging utilizado para el servicio, sea de un solo uso y priorizando materiales con la menor huella de carbono. (16).
- Trate de contar con aplicaciones informáticas que mejoren la experiencia del cliente, tales como sistemas que faciliten la compra o solicitud de pedido, pagos, avisos de pedido listo, etc. (16).

e. Reparto a Domicilio

- El personal encargado de reparto no podrá acceder, bajo ninguna circunstancia a la zona de cocina (19).
- Es importante que los repartidores laven diariamente su ropa de trabajo, utilizada durante la actividad de reparto.
- Es recomendable que el establecimiento cuente con un espacio habilitado para la recogida exclusiva por parte del repartidor. Esta zona debe estar señalizada y lo más próxima a la entrada, de no ser posible la existencia de una zona exclusiva, se refuerza la limpieza de las superficies y zonas usadas por el repartidor (19).
- El responsable del establecimiento, tanto si es un servicio propio, como si se trata de una subcontrata de reparto, tratará de evitar las posibles aglomeraciones del personal de reparto (19).
- Procure que, de haber más de un repartidor, se establece una correcta organización de espacios y zonas de espera para ellos.
- Para el servicio de reparto, la comida se transporta en bolsas cerradas y/o isotérmicas. La bolsa utilizada para el reparto se limpia y desinfecta, interior y exteriormente tras cada uso (19).
- Procurar que, a la llegada al domicilio del cliente, el personal encargado del reparto usa mascarilla y establece una distancia de 1,5 metros, siempre que

sea posible. El personal de reparto, se higieniza las manos durante todo el proceso de entrega. (7)

- Trate de informar al cliente de las medidas de seguridad y protección que la empresa ha implantado para la reducción de contagios de la COVID-19 mediante un código QR en el propio ticket o factura de compra. Para asegurar la entrega sin contacto, es importante que el cliente conozca los procedimientos de entrega, antes de que el repartidor llegue a su domicilio.
- Recomendamos que las plataformas de reparto, realicen controles aleatorios para comprobar que sus repartidores asociados cumplan estas normas y que no existen puntos de espera en tiempos muertos donde no se cumplan las normas de distanciamiento social.

f. Comida para Llevar

Procure que el establecimiento disponga de un espacio habilitado, lo más cercano posible a la entrada, debidamente señalizado para la recogida exclusiva por parte de los clientes. De no ser posible se refuerza la limpieza y desinfección de las zonas sensibles, usadas por los clientes (19).

g. Servicio Buffet

I. Aspectos Generales del Buffet

- Para adaptar las ruedas de menú procure oferta gastronómica menor.
- En la medida de lo posible las producciones se realizan en el mismo día y con los mismos equipos de producción, procurando no mezclar a los manipuladores.
- Al reducirse la capacidad del comedor en base a la distancia mínima de seguridad entre las mesas, es recomendable establecer turnos de comida o franjas horarias en las cuales asistir al restaurante. Ello puede implicar una ampliación de los horarios de los servicios de comida (1).
- Trate de que los carros de buffet no sean utilizados para otro fin durante el servicio. La reposición de platos y alimentos en buffet se realiza con carros protegidos para evitar contaminaciones. Después de cada servicio se limpian y desinfectan.

- Procure eliminar del buffet los elementos de uso común (convoyos de aceite y vinagre, azucarillos, miel, otros.) y cualquier elemento decorativo.
- Los buffets sugeridos son los siguientes: buffet tradicional adaptado, buffet asistido y
- buffet monodosis. (Durante los meses posteriores a una pandemia es altamente recomendable extremar las medidas de seguridad, optando por un buffet monodosis y/o buffet asistido).
- Trate de que, en un mismo servicio de buffet, pueda combinar todas las tipologías en sus distintas secciones del buffet, por ejemplo, las porciones de monodosis tapadas para postres y ensaladas compuestas, el buffet de autoservicio para ensaladas simples y el buffet asistido para los platos calientes.
- Recomendamos que todos los tipos de buffet deben disponer de un circuito de acceso bien definido. Se informa con claridad el punto de espera de cada cliente y la distancia que debe mantener con señales en el suelo y/o verticales, así como la dirección y sentido de marcha del cliente en la línea de servicio. El cliente no debe dudar sobre el sentido único del recorrido. Al inicio de este circuito, justo en el punto de acceso al buffet, debe existir una estación de gel hidroalcohólico de manos.
- Proponemos que los productos especiales sean servidos bajo demanda, por ejemplo, leche sin lactosa, etc.
- Los clientes en el tránsito por el restaurante y el buffet llevan mascarilla para todos los tipos de buffet.
- El personal manipulador de alimentos en todo momento hace uso de la mascarilla y tiene a su disposición un producto desinfectante para las manos.

II. Buffet de autoservicio adaptado

En esta modalidad tradicional el cliente tiene acceso al buffet o a una sección del buffet, donde se podrá servir con pinzas o cucharas los alimentos expuestos a granel. Las características de esta modalidad adaptada son las siguientes:

- En el acceso al circuito de cada zona de buffet, sugerimos que la estación de producto desinfectante deba ser supervisada por un trabajador, que debe garantizar que se cumpla por parte de los clientes la obligación de desinfección de manos y de llevar la mascarilla puesta. Este trabajador podrá hacer la entrega del plato al cliente.
- Recuerde que los clientes deben mantener la distancia establecida mientras se sirven del buffet.
- Procure cambiar las pinzas y cucharas del buffet con frecuencia, sugerimos como mínimo, cada 20 minutos.
- Es recomendable que los alimentos estén bien etiquetados de cara al cliente, con el fin de reducir así para agilizar el servicio.
- Procure que bajo ningún concepto se permita que el cliente manipule alimentos directamente con las manos, por ejemplo, manipular los panes en las tablas de corte.
- Intente no exponer alimentos en zonas neutras del buffet sin cristales anti-vaho, a no ser que estén protegidas, por ejemplo, con tapas de metacrilato.
- Puede ser recomendable para los clientes que por alguna razón no puedan usar mascarilla, el que sean atendidos en mesa.

III. Buffet asistido

Esta modalidad de buffet se refiere básicamente a emplatar para el cliente los alimentos a demanda, sea desde dentro del buffet, por ejemplo, *showcooking* tradicional en el buffet caliente, o desde delante del buffet tradicional.

Buffet asistido desde dentro del buffet

- Sugerimos que el cliente se acerque hasta el buffet e indique al personal los alimentos que desea.
- Facilite que los alimentos expuestos estén completamente protegidos por una mampara extra en modo de extensión de la pantalla anti-vaho hasta el borde del buffet.
- Para disminuir el riesgo entre personas, puede ser necesario hacer una redistribución de los alimentos en el buffet con la intención de evitar que el cliente tenga que dar marcha atrás o levantarse más

veces de las necesarias para recoger su comida o recorrer el comedor de forma innecesaria.

- Le recordamos que las fuentes de alimentos estén bien etiquetadas de cara al cliente, para evitar consultas innecesarias y reducir el tiempo de espera.
- Trate de establecer claramente el punto o puntos de entrega del plato.
- Recomendamos que en el caso de que el cliente acerque su plato para ser servido, el cocinero deposite el alimento en el mismo con la pinza/cuchara de uso exclusivo, pero sin tocar el plato. Procure que en ningún caso el cocinero pueda coger el plato del cliente.

Buffet asistido desde delante del buffet

Esta modalidad de buffet también se refiere al emplatado de los alimentos al cliente bajo petición directa, pero va dirigida a establecimientos que tienen buffets lineales, sea ubicados de forma central en el comedor o contra una pared. En este caso, se define el buffet asistido como el equivalente al anterior caso, pero con el cocinero de buffet sirviendo desde una zona delimitada para él delante del buffet.

En este caso el buffet no necesita cerramiento o ampliación de las pantallas anti-vaho más allá de lo establecido por la normativa sanitaria, pues queda acotado al uso por parte del personal autorizado, que usará EPIs recomendados y tomará todas medidas de higiene necesarias. Los requisitos de esta modalidad de buffet son los siguientes:

- Recomendamos un acotamiento del buffet con una distancia recomendada de 1,5 metros. Dicho acotamiento no tiene por qué ser con una estructura fija, siendo suficiente con una estructura móvil como, por ejemplo, con catenarias.
- El circuito de acceso del cliente es el mismo que en los otros tipos de buffet, siempre respetando la zona de seguridad del buffet acotada.
- En el caso de que el cliente acerque su plato para ser servido, el cocinero deposita el alimento en el mismo con la pinza/cuchara de

uso exclusivo, pero sin tocar el plato. Procure que en ningún caso el cocinero puede coger el plato del cliente.

- Trate de que el cocinero mantenga, en la medida de lo posible, la distancia recomendada de 1,5 m. con los clientes, ya que en este caso, no tiene ninguna mesa buffet delante como barrera de separación.

IV. Buffet con monodosis

En esta modalidad de exposición en buffet el cliente tiene acceso al buffet o a una sección del buffet, donde los alimentos se encuentran expuestos en dosis individuales y tapados. Los requisitos de esta modalidad son los siguientes:

- Proponemos exponer los alimentos en porciones individuales totalmente terminadas y tapadas, por ejemplo, una natilla en un bowl tapado con un film.
- Trate de evitar que las porciones sean expuestas con tal cercanía que para retirar una porción haya que tocar otras.
- Procure que el cliente tiene la constancia expresa de que una vez tocada una dosis individual de alimento, no puede ser devuelta al buffet, reforzando con esto la importancia de la correcta y exhaustiva etiquetación de la información de productos.

V. Buffet de autoservicio

- El servicio de bebidas en el buffet podrá ser el autoservicio adaptado, el servicio asistido o el servicio en mesa. Durante los posteriores meses a una pandemia es altamente recomendable extremar las medidas de seguridad, optando por el servicio asistido y/o servicio en mesa y/o autoservicio con máquinas de pulsación no táctil.
- En el caso del autoservicio adaptado de bebidas, se aplica el mismo criterio del buffet en cuanto al circuito de acceso del cliente y la obligación de llevar mascarilla y desinfectarse las manos antes del acceso a la máquina. Procure desinfectar la botonera de la máquina con frecuencia, recomendamos como mínimo, cada 20 minutos. Después de la estación de desinfección los servicios de vasos y tazas procure que se dispongan boca abajo. Puede ser una opción, optar por máquinas de autoservicio de

pulsación no táctil, por ejemplo, por detección automática con sensores de proximidad, por pedales para pulsar con el pie).

- Evite, para todas las máquinas de autoservicio, especialmente las de sistema de accionamiento por empuje con el vaso, no se permita la reutilización de vasos o tazas. Para cada autoservicio se utilizará un vaso o taza nuevos.
- El servicio asistido en el caso de bebidas puede ser definido de forma análoga al buffet asistido, desde una estación montada delante de las máquinas con zona acotada y con entrega del producto por un trabajador, o desde una barra de bebidas.

h. Eventos y Catering

- Las actividades, eventos o aglomeraciones que tengan lugar en recintos al aire libre no podrán superar en ningún caso los 1000 asistentes. Aquellas que tengan lugar en recintos cerrados no podrán superar en ningún caso los 300 asistentes. Excepcionalmente podrán superarse los límites de aforo y asistencia, según condiciones y previa autorización de la Dirección General de Salud Pública (3).
- El servicio de catering se presta en condiciones de seguridad, evitando la presentación a granel de los productos o cualquier forma de disposición que no evite el contacto entre los invitados (18).
- Antes de cada evento, es importante planificar el servicio y tareas necesarias para prestarlo con la mayor seguridad, eficiencia y calidad posible. Facilite establecer la distribución de estaciones de comida descentralizadas para evitar aglomeraciones de personas.
- Procure garantizar, que el medio de transporte utilizado, cuenta con las medidas de seguridad exigidas y que el transportista encargado, cumple con las buenas prácticas de manipulación, como no fumar, higiene de manos, mascarilla, etc., establecidas.
- En cuanto al equipamiento utilizado en el servicio, aconsejamos se desinfecten los carros isotérmicos por dentro y por fuera, antes de cargar la comida.

- Una opción podrá ser establecer los puestos de comida en diferentes estaciones, ofreciendo distintas modalidades. Por ejemplo, complementar el buffet asistido y un pequeño porcentaje de reparto en formato cocktail.
- En el caso de formato de reparto tipo cocktail, la organización procurará establecer un sistema de reparto en monodosis y siempre tapando la bandeja o monodosis, entre cliente y cliente. Pudiendo ser porciones individuales tipo pack-lunch, elaboraciones empaquetadas, etc.
- Sugerimos que las servilletas, condimentos, salsas, y demás productos análogos se presenten en formato monodosis y si esto no fuera posible, se limpian e higienizan a la temperatura adecuada tras cada uso. En el caso de otro tipo de equipamiento y material que posibilite su limpieza y desinfección se retiran, se lavan, limpian y desinfectan adecuadamente, y se cambian después de servir a cada cliente. (18).

i. Ocio Nocturno y Terrazas

- Los locales de discotecas y demás establecimientos de ocio nocturno pueden abrir al público exclusivamente los espacios al aire libre, para consumo sentado en mesa. En todo caso, el aforo en terrazas es del 75% y mantener la distancia interpersonal o, en su defecto, el uso de mascarilla. No se permiten pistas de baile (3).
- Proponemos para el control de accesos, que exista un estricto control de aforo y gestión de colas. garantizando la distancia interpersonal y el uso de mascarillas, también en el exterior.
- El acceso al establecimiento debe ser escalonado y mantener los niveles de ocupación del establecimiento bajo control (17).
- Para este tipo de establecimiento, se debe tener en cuenta las distintas medidas y recomendaciones establecidas en el punto 11.a. Medidas Comunes, 12.b. Servicio de Terraza y Sala. 12.c. Servicios de Barra.
- Como medida de gestión de usuarios dentro del establecimiento y mantener la distancia de seguridad entre grupos, proponemos la gestión de espacios en formato reservados/zonas VIP con previa reserva y estableciendo disponibilidad por tiempo limitado. De esta manera, además de no sobrepasar los límites de aforo, podríamos tener

información sobre las personas que han visitado nuestro establecimiento y poder contactar con ellas en caso de posible brote localizado en nuestro local. Recordar cumplir con la ley de Protección de Datos, en caso de acceder a información personal sobre nuestros usuarios (17).

- Procure limitar el número de clientes en las zonas reservadas/VIP y siempre tratando de que un mismo camarero realice el servicio. De no ser posible, no deben estar los dos camareros a la vez dentro del reservado. El personal debe recordar al grupo de clientes, las normas establecidas para mantener las medidas de seguridad indicadas. (9).
- Desaconsejamos el uso en el establecimiento de artículos tipo pipas de agua o shishas, así como el compartir bebidas entre clientes.
- Evitar en la barra, cualquier elemento de autoservicio, tales como pajitas, servilletas, posavasos reutilizables, cotillón, etc. además de cualquier tipo de publicidad impresa.
- Procure fomentar el uso de snack monodosis (papas fritas, frutos secos, otros)
- Recomendamos en el momento de la recogida de comanda, fomentar el empleo de sistemas que permitan transmitir el pedido sin necesidad de que cliente y trabajador incumplan la distancia de seguridad de 1,5 metros, proponiendo el uso de aplicaciones tecnológicas para cubrir esta necesidad.
- Procure que el espacio destinado a la reproducción de luz y sonido, así como la mesa de mezclas, auriculares, micrófonos y altavoces, deba limpiarse y desinfectarse conforme a las pautas previstas para las superficies de contacto más frecuente, antes y después de cada sesión (9).
- Si existieran espectáculos en el establecimiento, el camerino y baño que utilice el personal de espectáculo, procure que esté limpio y totalmente despejado de objetos no necesarios para llevar a cabo la actividad. Intente habilitar barras/percheros para que el profesional pueda colocar su vestuario (17).

- Recomendamos no autorizar la entrada a personal extra o acompañantes. Únicamente a los artistas y al responsable o director de la empresa del show de esa noche.
- Sin perjuicio del cumplimiento de las normas relativas al vestuario, recomendamos al personal de espectáculo debe disponer de material de maquillaje propio y no intercambiarlo con el resto de personal.
- Siempre que sea posible, se recomienda la presencia de personal responsable en el baño, para controlar el flujo de entrada y salida de aseos, de forma que se respeten las distancias en los equipamientos sanitarios, correcto funcionamiento y reposición de jabón y/o dispensadores de gel, servilletas de papel, uso de mascarilla y distancia interpersonal (9).
- Eliminar el servicio de aparcacoches, evitándose la manipulación de vehículos de los clientes por parte del personal (17).



8. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD

8.1. Requisitos de limpieza y sostenibilidad del destino

Protocolo lavado de manos (11)

Protocolo de limpieza de manos en cocina. Debe existir una correcta limpieza y desinfección de manos después de:

- La recepción de materias primas y contacto con el proveedor.
- Almacenaje en congelación, refrigeración y/o en seco en nuestro establecimiento.
- Desinfección de vegetales, pre-elaboración de alimentos y descongelación.
- Mise en place para el servicio.
- Preparación de mesas frías, calientes, zona de alérgenos y preparación de office.
- Cocción y calentamiento de alimentos.
- Ejecución del servicio y emplatado.
- Recogida, envasado al vacío, etiquetado y control de stock.
- Limpieza de mesas.
- Gestión de residuos.

Protocolo limpieza de manos en sala y barra. Debe existir una correcta limpieza y desinfección de manos después de:

- Recepción de bebidas.
- Almacenaje en refrigeración o en seco.

- Gestión de reservas del día.
- Montaje de terraza, sala y/o barra.
- Mise en place para el servicio.
- Abastecimiento de barra, mesas auxiliares, de cámaras y botelleros, y/o máquina de café.
- Ejecución del servicio.
- Información de la carta.
- Recogida de mesas, mantelerías, cubertería, cristalería y demás equipamiento.
- Limpieza de barra y sala.
- Gestión de residuos.

Buenas Prácticas Medioambientales

Las Buenas Prácticas Ambientales se pueden definir como aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades. La implantación de Buenas Prácticas Medioambientales debe ser asumida por la empresa, entendida en su globalidad, previamente a su aplicación.

Como resultado de la implantación de las Buenas Prácticas se conseguirá una restauración sostenible: Reducir el consumo y el coste de los recursos (agua, energía, etc.) que utiliza nuestro establecimiento; disminuir la cantidad de residuos producidos y facilitar su reutilización; reducir las emisiones a la atmósfera, los ruidos y los vertidos de aguas; mejorar la competitividad de la empresa en nuestras islas.

A continuación, y según la fuente de residuo, hacemos un recordatorio de pautas de buenas prácticas medioambientales que podemos implantar en nuestro negocio (6).

Energía:

- Realizar una buena gestión del consumo eléctrico e introducir medidas de ahorro. Recomendamos realizar campañas de

información y formación entre los empleados para el ahorro energético.

- Programar las actividades para evitar el consumo excesivo en horas punta y repartirlo en horas valle, de menor consumo.
- Cambiar equipos antiguos que no hagan un uso eficiente de la energía.
- Utilizar los equipos informáticos en modo de bajo consumo.
- Instalar interruptores con temporizador o con funcionamiento por sensores, para que se apaguen solos automáticamente.
- Aprovechar al máximo la luz natural.
- Usar bombillas compactas de bajo consumo.
- Mantener un buen nivel de limpieza en los sistemas de iluminación.
- Usar una regulación manual de temperatura no inferior a 22° en verano, ni superior a 25° en invierno.
- Usar programas de lavado a plena carga en lavandería y lavavajillas.
- Limpiar frecuentemente los hornos, fuegos y placas para evitar que se acumulen grasas que impidan la transmisión del calor.
- Cuando se cocina, se consigue un ahorro de energía tapando los recipientes y apagando los fuegos 10 minutos antes (si es cocina eléctrica) antes para aprovechar el calor.
- Minimizar el tiempo de precalentamiento del horno y mantener la puerta cerrada.

Agua:

- Realizar campañas de información y formación entre los empleados para el ahorro de agua.
- Establecer cuánta agua se puede ahorrar en la limpieza y poner en marcha un plan de reducción del consumo.
- Cerrar los grifos durante el enjabonado de manos.
- Usar plantas autóctonas adaptadas a la climatología de la zona.

- Utilizar difusores en grifos y limitadores de presión.
- Emplear dispositivos de descarga de cisternas de bajo consumo o de dos tiempos para reducir el gasto.

Compras:

- Atender al criterio ambiental en las compras, mediante la elección de materiales, productos y suministradores con certificado ambiental. Ante la existencia de dos productos de iguales prestaciones, elegir el más respetuoso con el medio ambiente.
- Evitar el uso de la agricultura industrial, abuso de pesticidas y productos químicos y el uso de plásticos como sistema de embalaje. Apostar por cultivos orgánicos y ecológicos.
- Exigir al proveedor que incorporen productos sostenibles en nuestra lista de la compra.
- Valorar el coste de la materia prima con criterio ecológico.
- Seleccionar productos con envases fabricados con materiales reciclados, biodegradables, retornables y con el menor impacto ambiental en la huella de carbono.
- En la compra de electrodomésticos tener en cuenta la información que lleva la etiqueta energética indicando consumo de agua y energía.
- Comprar productos a granel y, si no es posible, con poco embalaje.
- Evitar el uso de papel de aluminio y recubrimientos plásticos, sustituyéndolos por recipientes que se puedan reutilizar.
- Elegir productos de limpieza no agresivos, seguir las instrucciones de manejo y conocer los símbolos de peligrosidad y toxicidad.

Gestión de Contaminación y Residuos:

- Recoger información sobre las características de los residuos y de los requisitos para su correcta gestión.
- Realizar campañas de información entre los empleados para la minimización y correcta gestión de los residuos y la contaminación.

- Mantener las papeleras y contenedores de basura higiénicamente limpios y desinfectados, para evitar malos olores y la aparición de insectos y roedores.
- Se deberá retirar con frecuencia los residuos de las papeleras, poniendo especial interés, en las papeleras que se encuentran a disposición de los clientes.
- Realizar una correcta gestión de residuos, almacenado cada tipo de basura, en el contenedor destinado a tal uso. Azul: papel y cartón; verde: vidrio; amarillo: plásticos y envases metálicos; marrón: basura orgánica; gris: desechos en general (es en este contenedor donde deberán depositarse las mascarillas y guantes).
- Se deberá utilizar un tamaño de bolsa adecuado a la papelera/contenedor que disponga establecimiento, tratando de evitar que se rompan y se generen fugas.
- Se deberán mantener las papeleras debidamente tapadas
- Comprobar que el funcionamiento, tapa y pedal, funcionan correctamente y que no presentan roturas ni desperfectos.
- Tener especial cuidado con el horario de entrada de mercancías y salida de basuras, para no coincidir.
- A la hora de transportar las bolsas de basura, comprobar que está correctamente cerrada, no arrastrarla por el suelo y tratar de mantenerlas lo más alejado posible del cuerpo durante el traslado.
- Transportar y almacenar los residuos biodegradables y comunes en el cuarto de almacenamiento de basura de residuos no peligrosos.
- EL cubo de basura siempre deberá encontrarse limpio y en óptimas condiciones. Una vez desechada la basura, se procederá a reponer una bolsa nueva.
- El cuarto de almacenamiento de basura, deberá limpiarse y desinfectarse tras la salida de los residuos.

- Orden SND/271/2020, de 19 de marzo, por la que se establecen instrucciones sobre gestión de residuos en la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.
- Los residuos peligrosos (tóner, tubos fluorescentes, pilas, aceites usados, etc.) se depositarán en un punto limpio o se entregarán a gestores autorizados.
- Cumplir con los límites de emisión de humos, empleando los equipos de extracción y los filtros adecuados y manteniéndolos en condiciones óptimas de funcionamiento, realizando las inspecciones necesarias de acuerdo con la legislación.
- Reducir las emisiones de ruidos empleando los equipos y utensilios menos ruidosos y realizando un mantenimiento adecuado de los mismos.
- Cumplir la legislación acústica local, principalmente en lo concerniente a los horarios nocturnos.

Consejos *Delivery Sostenible*:

- Recomendamos que las empresas habiliten el pago online a través de la web, app propias o app de reparto asociada para evitar que los pedidos se paguen en efectivo o con tarjeta en el momento de la entrega (16).
- Para asegurar la entrega sin contacto, se deberá informar al cliente, sobre las instrucciones acerca de la forma y lugar específico en que recibirá su pedido (8).
- Debemos mantener la experiencia al usuario a la vez que aumentamos la conciencia ambiental de los consumidores respecto a la generación de residuos y hábitos de consumo respetuosos con el planeta, reflejo de los nuevos valores que nuestra sociedad exige; más sostenible, más natural, más ético y responsable.
- Podemos reducir las emisiones, priorizando el uso de vehículos ecológicos como la bicicleta o moto/patineta eléctrica, o incluso a pie.

- Atender a nuestra responsabilidad social, apostar por envases fabricados con productos sostenibles y compostables, no inundar el entorno con toneladas de plástico de recipientes, utensilios y bolsas de un solo uso (16).
- Igualmente, debemos incentivar el uso de envases reutilizables con baja huella de carbono. Materiales como el bagazo, la madera, el papel, las algas y el azúcar de caña pueden entrar en el circuito convencional del residuo orgánico. Atender a nuestra responsabilidad social, apostar por envases fabricados con productos sostenibles y compostables, no inundar el entorno con toneladas de plástico de recipientes, utensilios y bolsas de un solo uso (16).
- El uso de envases reciclables para el *delivery*, es capaz de atraer a nuevos clientes preocupados por el medio ambiente (16).
- Dar la opción de rechazar los extras, ofrecer la posibilidad de no entregar pajitas, palillos, servilletas, salsas, etc.

8.2. Protocolo para usuarios de establecimiento

En el apartado 5.1. Medidas generales exigibles a la actividad, apartado a) Información y evaluación, proponemos la importancia de la comunicación de nuestras medidas implantadas a los clientes que visitan nuestro establecimiento. De esta manera puede acceder a la información sobre medidas de distanciamiento, higiene y protección implantadas para la minimización de contagios. A continuación, le proponemos un protocolo de instrucciones, normas y reglas que permiten al usuario de nuestro establecimiento, conocer las medidas implantadas y cómo proceder en cada uno de nuestros servicios. Adjuntamos también su traducción en inglés.

Entrada

Recuerde reforzar una buena higiene de manos, para ayudarle, puede utilizar nuestros dispensadores de recepción.

Hemos limitado el aforo de nuestro establecimiento, por lo que podrá encontrar el espacio suficiente para poder respetar la distancia de seguridad de 1,5 metros entre las diferentes mesas.

Evite el saludo con contacto físico tanto con el personal como con el resto de clientes, ayúdenos a cumplir las medidas de distanciamiento social, establecidas por la autoridad competente en seguridad sanitaria.

Si existe un itinerario establecido para la entrada, camino a la mesa o uso de los aseos, rogamos cumpla las indicaciones.

El personal le indicará que mesa está debidamente limpia y desinfectada para usted.

Mientras, deberá mantener puesta la mascarilla hasta el momento de estar acomodado en su mesa.

Nuestro restaurante

La higiene en nuestro establecimiento es fundamental, por lo que hemos reforzado todos nuestros sistemas de limpieza y desinfección, en nuestras cocinas, salas, terraza y aseos.

Para poder hacer una correcta ventilación de la sala, después de cada turno, realizamos una ventilación natural del establecimiento.

Todo nuestro personal ha recibido formación específica sobre protocolos y medidas para prevenir el contagio por la COVID-19.

Mesa

Su seguridad es lo primero, por lo que tanto las mesas como las sillas, han sido desinfectadas antes de su uso, intente no intercambiar su asiento.

En nuestro servicio, hemos implantado medidas que fomenten la sostenibilidad medioambiental de nuestras islas, por lo que hemos evitado el uso de plásticos y productos de un solo uso. Si encuentra alguno, se debe a que su seguridad ha primado frente a la sostenibilidad medio-ambiental. Estamos trabajando en ello, le pedimos disculpas.

Para disminuir el tiempo de exposición ambiental, encontrará en la mesa los elementos mínimos indispensables, el personal encargado de su mesa, irá repartiendo lo necesario según el servicio.

Evite compartir utensilios de servir y el uso de platos para compartir, en el caso de que sean necesarios, le ofreceremos los servicios de manera individual elaborados desde la cocina, a excepción de que se trate de personas convivientes.

Procure realizar el pago con tarjeta o dispositivos *contactless* que no supongan contacto físico.

Aseos

Para que pueda guardar la distancia interpersonal, y dependiendo el tamaño de nuestros aseos, estará establecida la ocupación máxima.

Herramientas digitales para Hostelería

La tecnología puede servir para resolver de manera más efectiva, rápida, rentable y sostenible, algunos de los problemas que día a día se presentan en cada uno de los procesos que se llevan a cabo en un establecimiento de restauración. A continuación, y con la intención de hacer más eficientes los procesos, enumeramos una serie de aplicaciones que podrían implantarse en su negocio:

ATRAPALO RESTAURANTES: Gestión de Reservas. Ofrece información muy amplia sobre los restaurantes. Ofrece descuentos.

BAKARTA: Carta Digital código QR. Ofrece la posibilidad de digitalizar el menú del bar o restaurante de una forma sencilla y desde cualquier dispositivo. Así, los clientes accederán mediante enlace o código QR.

CARTAPAD: Carta Digital. Aplicación que permite sustituir la antigua carta en papel por un menú en tabletas. En esta aplicación los menús son muy fáciles de personalizar y solo se necesita que la Tablet tenga conexión a internet para que el usuario pueda hacer el pedido desde su mesa.

CELICITY: Red de restaurantes y comercios con productos sin gluten y una de las comunidades gluten-free más grandes y activas.

COMPEAT: Software de gestión. Habilita el control del local. Optimiza el trabajo en contabilidad, control de inventario, calendario, análisis de datos e informe. Incluye la supervisión del trabajo de empleados y de su productividad.

CUINER: Gestión de Reservas. Gestión de la operativa de gestión y reserva de mesa. Incluye herramientas para el registro de comandas y envío automático a la cocina.

DELIVEROO: Aplicación de comida a domicilio. Posibilidad de pagar la comida desde casa y pedidos online. Información sobre el menú y programar pedidos.

EL TENEDOR: Gestión de Reservas. Permite al usuario hacer reservas filtrando según opiniones de los usuarios, el precio, el tipo de cocina. Ofrece descuentos y no requiere prepago para reservar.

FOODYT: Carta Digital código QR. portal que permite al cliente consultar previamente sobre el tipo de plato que va a comer, ver sus fotos, precios, aspecto exterior y otras informaciones de interés.

FOURSQUARE: Aplicación localización establecimiento. Permite encontrar y señalar lugares y establecimientos específicos. Funciona con mapas georreferenciados en los que aparecen identificados los restaurantes y demás negocios incluidos en la aplicación.

FUDO: Software de gestión. Sistema de administración para restaurantes que apunta a la satisfacción del cliente. Reduce tiempos de espera y evita errores en las comandas. Dispone de un registro de datos de clientes, importante para el marketing y la fidelización. Impresión de tickets de comanda, agiliza la comunicación con la cocina y organiza al personal en función de las mesas.

GLOBALFOOD: Toma de pedidos. Sistema de pedidos en línea y agiliza el proceso para recoger o entrega a domicilio.

GLOP: Software de gestión. Software TPV. Toma de comandas, emisión de ticket y envía al datafono el importe a cobrar sin necesidad de teclearlo. Incluye módulo gestión de *delivery*.

GLOVO: Aplicación de todo tipo de compras a domicilio.

HAPPYCOW: Tripadvisor para veganos y vegetarianos.

HIBOUTIK: Software de gestión. TPV online. Toma nota de los pedidos directamente desde la mesa mediante el móvil, envía los pedidos a la cocina, imprime recibos, etc. También dispone de una pantalla de cocina para ayudar al personal a gestionar comandas.

HIOPOS: Software de gestión. Solución multidispositivo (TPV, Tablet, *Smartphone*) de punto de venta, ofrece servicios de comenderos, pantallas, impresoras de cocina, carta electrónica, módulo de reservas, pedidos online y análisis empresarial e información del negocio en tiempo real.

HOOTSUITE: Herramienta de planificación para todos los propietarios de un restaurante porque engloba todos los perfiles de redes sociales donde está inscrito, estudia estadísticas de visitas e impacto, permite publicar al mismo tiempo y, además, también facilita la presentación de campañas para atraer a un determinado público.

JUST EAT: Aplicación de comida a domicilio.

KEYHOLE: Herramienta especialmente útil para ver cuál es la incidencia que tienen las fotos de nuestro restaurante en determinadas redes sociales.

MENTION: Servicio que permite recibir información al momento de las referencias que se hacen del establecimiento en la red, así como seguir a la competencia u otras palabras clave que sean de su interés.

MYTABLE: Gestión de Reservas. Funciona de modo similar al google maps. Sobre un mapa, diferentes chinchetas virtuales nos indican la ubicación de los restaurantes disponibles.

OPENTABLE: Gestión de Reservas. Gestión de reserva, invitación de amigos para compartir mesa y reserva.

QUERESTO.COM: Carta digital con QR. Opciones de recibir pedidos por *WhatsApp*, personalizar el menú y compartir en redes sociales.

RESTAURANTES.COM: Gestión de Reservas. Cuenta con una base de dato de más de 6.000 restaurantes, gestiona las reservas directamente desde el gestor y presenta descuentos.

SENDCLOUD: Plataforma logística de envíos.

SHOPIFY: Creación gratuita de páginas web.

SRPERRO.COM: App que ayuda a los dueños a encontrar bares, hoteles, restaurantes, etc, para ir con su mascota sin problemas.

STORYOUS: Software de gestión. Gestión de comandas, stock de almacén y gestión de facturación. Además, permite realizar pedidos directos a proveedores desde el móvil y gestiona las reservas de manera automática.

TRIPADVISOR: Herramienta consolidada en las redes, que facilita a los usuarios poder evaluar los locales y dar una opinión sobre su experiencia. Muchos usuarios potenciales, consultan esta información antes de elegir el establecimiento.

TUCARTA: Carta Digital código QR. App que permite al restaurante publicar su carta online para que el cliente pueda consultarla a través de código QR sin necesidad de contacto. Además, geolocaliza el establecimiento.

UBER EATS: Aplicación de comida a domicilio. También cuenta con códigos descuentos y cupones para fidelizar clientes.

VIVINO: Permite escanear una etiqueta o una carta de vinos, extrayendo las principales ventajas y maridajes que tiene cada referencia en comparación a las demás.

WAITRY: Carta digital con QR. Lista de espera para entrar, gestión de pedidos desde la mesa, llamador de camareros, comida para llevar y *delivery*.

WIX: Creación gratuita de página web.

8.3. Medidas de limpieza y desinfección de instalaciones y equipos técnicos

- Se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y/o al menos una vez por turno, y por espacio de cinco minutos.
- Es recomendable reforzar la limpieza de los filtros de aire y aumentar el nivel de ventilación de los sistemas de climatización para renovar el aire de manera más habitual.
- Se recomienda mantener el aire acondicionado en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, de esta forma, aseguramos una renovación del aire suficiente. Es importante revisar el sistema de aire acondicionado e incidir en la limpieza de filtros.

- Se debe reforzar las tareas de limpieza en todas las estancias, con especial incidencia en superficies, especialmente aquellas que se tocan con más frecuencia como ventanas o pomos de puertas, así como todos los aparatos de uso habitual por los empleados, desde mandos de maquinaria a mesas y ordenadores.
- Recordar limpiar el área de trabajo usada por un empleado en cada cambio de turno.
- Los detergentes habituales son suficientes, aunque también se pueden contemplar la incorporación de lejía u otros productos desinfectantes a las rutinas de limpieza, siempre en condiciones de seguridad.
- Se debe lavar y desinfectar 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. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos descartables. Hay que ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas. Después de cada servicio, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.
- Se debe comprobar el funcionamiento de todos 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
- Se debe revisar el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones. También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.



9. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL

La pandemia de la COVID-19, la posterior declaración del estado de alarma y la consecuente paralización de casi toda la actividad económica del país, marca el inicio de una nueva década.

Si algo caracteriza el sector de la restauración, es el contacto y la relación social. Siendo éste el principal motivo de preocupación en la prevención de la propagación de la COVID-19, lo que hace que tengamos que extremar las medidas y protocolos que se proponen, con el objetivo de que las experiencias y relaciones sociales en este sector sean seguros, pero además que sean económicamente sostenibles en su implantación y aplicación.

Trabajando en circunstancias volátiles, una amplia oferta, proliferación de nuevos modelos de negocio y márgenes de beneficios ya muy ajustados, la mejor forma de adelantarse a los acontecimientos es observar y adaptarse a las nuevas exigencias que nos van demandando los consumidores y la necesidad, irrefutable, de poner en práctica actividades sostenibles con el medio ambiente que ayuden a frenar el cambio climático que lleva años tocándonos la puerta. Hoy el turismo sostenible es una prioridad. Todos estos cambios deberán ponerse en marcha, bajo el paraguas de la rentabilidad económica en tiempos de ERTES, desconocimiento a corto plazo de lo que pasará con nuestra economía, desequilibrios del mercado laboral y como consecuencia, disminución de la capacidad adquisitiva de nuestros clientes.

Ante este nuevo escenario, el entorno económico y sanitario actual, nos obliga a reinventarnos y redefinir nuevas estrategias. Quizás sea el momento de replantearnos nuestro modelo de negocio y optar por soluciones más

sostenibles, no solo con nuestro medio ambiente, también con soluciones más rentables económicamente.

Es por esta razón, por lo que a la hora de poner en marcha la primera de las líneas de actuación de la estrategia conjunta elaborada por la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, Canarias Fortaleza, el objetivo ha sido convertir a Canarias en un laboratorio de rediseño de procesos de toda la cadena de valor de la actividad económica y turística. Para ello se han creado y verificado protocolos para cada servicio implicado en la experiencia del consumidor, minimizando cualquier riesgo con el fin de transmitir “seguridad sanitaria” como atributo de imagen principal de las Islas Canarias. Este objetivo se consigue con la implicación del sector empresarial y la participación de profesionales de cada uno de los servicios prestados a los usuarios, redactando estos protocolos de medidas y recomendaciones en el sector de la restauración, implantando nuevas formas de hacer las cosas, transmitiendo higiene, seguridad, calidad, sostenibilidad y rentabilidad.

Este trabajo se ha elaborado bajo unas premisas estratégicas comunes, prestando especial atención a todos los procesos que se desarrollan desde que el cliente elige nuestro establecimiento para disfrutar de una experiencia gastronómica o de ocio, hasta que realiza el pago de los servicios, poniendo especial énfasis en la viabilidad económica, sostenibilidad y disfrute experiencial de nuestros usuarios. Cada una de las medidas enumeradas en este documento, han sido estudiadas desde la perspectiva, no solo para reducir los riesgos del contagio, también, priorizando la rentabilidad de la implantación en el establecimiento.

Las premisas comunes a la redacción de todos los protocolos creados por el proyecto Canarias Fortaleza son:

- *Todas las normas y recomendaciones deben compatibilizar la seguridad sanitaria con la experiencia de los usuarios en nuestros establecimientos de forma innovadora. Transmitiendo garantías de higiene y seguridad sanitaria, no convirtiendo la experiencia en una experiencia hospitalaria.*
- *El cuidado del medio ambiente ha sido un eje fundamental que está en el ADN del Laboratorio Global de Seguridad Turística aprovechando su impulso para mejorar el destino. Hemos propuesto evitar el uso de*

productos desechables, disminución de la huella de carbono en cada uno de nuestros actos, etc. No podemos resolver un problema, creado otro de gestión de residuos.

- *Plantear soluciones que sean factibles con recursos locales, en la medida de lo posible, generando y proponiendo nuevos nichos de mercado que complementen a nuestra industria turística por excelencia en nuestras islas.*



10. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS

Como ya se ha ido anunciando en el punto anterior, la situación sanitaria y económica actual, la evolución del sector de la hostelería y las tendencias del sector de la restauración estarán marcadas por un 2020 con muchos cambios y novedades. En primer lugar, necesitamos rentabilizar nuestros negocios y proponer cambios que nos ayuden a obtener beneficios que nos ayuden a solventar esta inusual situación. Por otra parte, además de los cambios en el consumo, donde aumenta la demanda de comida a domicilio y disminución de los aforos de los establecimientos, entre otros, los consumidores son cada vez más exigentes y con un fuerte compromiso ambiental y social, con el objetivo de reducir el impacto sobre el entorno, conservar los recursos naturales y promover una alimentación más sana.

Ante este escenario, proponemos una serie de consejos y recomendaciones para adaptarnos a un sector desde el que podemos realizar grandes cambios que mejoren la sostenibilidad tanto económica, medioambiental como social.

Por la parte de sostenibilidad, y según el estudio “¡Aprovechemos la comida!: Una guía para la reducción del despilfarro alimentario en el sector de la hostelería, la restauración y el catering, elaborado por la UAB y Fundación Alicia, un restaurante tipo que produce 120 comidas al día, despilfarra 3.000 kg de comida al año. Suponiendo un coste medio de la materia prima de 3,06 €/kg, dejamos de ingresar 9.200 €/año. A este coste habría que añadir otros cargos indirectos (laborales, energía, alquiler...) y las tasas de gestión de residuos. Proponemos una serie de posibles medidas a implantar, para la mejora de la sostenibilidad en nuestro destino.

Reducir Huella de carbono: En la nueva normalidad, proliferan medidas y recomendaciones sanitarias que abusan de los plásticos y materiales de un solo uso. Recomendamos analizar toda la huella que deja el ciclo de vida de nuestro negocio, desde la visita de nuestro proveedor a nuestro establecimiento con las materias primas que hemos seleccionado, su transporte, nuestra elaboración en cocina, presentar el producto en la mesa, gestión de residuos, etc. Todas estas actividades cotidianas que se realizan en nuestro establecimiento, elevan la huella de CO₂ y lamentablemente, la industria alimentaria y la hostelería son de los sectores que más huella de carbono emiten. Es por esta razón, que debemos realizar una gestión adecuada que reduzca los gases de efecto invernadero reciclando y utilizando aparatos de bajo consumo para cocinar, instalación de equipos de filtración de agua, que evite la compra de garrafas de agua, uso de monodosis ecológicas, etc. entre otras muchas medidas que hemos ido recomendado en apartados anteriores, véase 8.1. Requisitos de limpieza y sostenibilidad del destino. Buenas Prácticas Ambientales.

Uso de Productos Km.0 o uso de Huertas Ecológicas: El archipiélago canario, desde hace décadas se ha dedicado al monocultivo del turismo, dejando en muchas ocasiones, otros sectores en circunstancias precarias. Hoy podemos aprovechar este cambio para promover nuestro producto local y ofrecerlo a nuestros comensales, como un rasgo diferenciador de nuestra gastronomía. Con el objetivo de proteger la seguridad de los alimentos que consumimos y el trabajo de los agricultores de nuestras islas, proponemos supervisar la producción de estos alimentos, optando por proveedores locales, de proximidad y disminuyendo en todo lo posible, la distancia que existe entre el lugar de producción o recolección y el punto de venta o consumo final. En la misma línea, también existe la posibilidad del aprovechamiento de espacios próximos al establecimiento o las azoteas, y apostar por su propia producción, instalando huertas ecológicas para el completo control de la producción.

Mejorar la formación del personal: La formación de nuestro personal evita errores, mejora la gestión de la empresa y disminuye la posibilidad de que ocurran accidentes. La formación es un factor determinante tanto para el desarrollo personal como profesional. En el ámbito empresarial, estos

conocimientos deben ser considerados como un factor de producción. Afectan indudablemente a la competitividad de nuestras empresas y por ende, al valor de nuestro destino. Además, debemos diferenciar entre la formación técnica y la formación competencial de las personas. Ambos campos son igual de importantes. Y pueden condicionar el éxito o fracaso de nuestros retos profesionales y personales. Existen aún muchas empresas que no apuestan por la mejora en la capacitación de sus empleados, que lo siguen viendo como un gasto innecesario. La capacitación del empleado de hostelería, tanto en conocimiento de nuestro negocio, nuestra carta, los productos con los que han sido elaborados, protocolos sanitarios, puntos próximos de interés, etc., como habilidades personales para la realización de un servicio de calidad, son de vital importancia para el éxito de nuestro negocio.

Informar sobre las prácticas ambientales utilizadas: El acto invisible que realizamos cada día, para poner en marcha un negocio con todas las medidas de seguridad sanitaria implantadas, teniendo además en cuenta implantación de proyectos rentables y la gestión de la sostenibilidad, muchas veces es desconocido por nuestros usuarios. La difusión e información a nuestros clientes, sobre las buenas prácticas ambientales que adoptamos en nuestro negocio cumpliendo las medidas sanitarias mientras reducimos el impacto ambiental ofrece la posibilidad de darnos a conocer y mostrar nuestra visión del trabajo y valores con los que trabajamos y colaboramos, convirtiendo esta diferencia, en una ventaja competitiva de nuestro territorio. Para esta práctica, proponemos ofrecer información sobre nuestras medidas, bien en la carta de nuestro establecimiento informando acerca de la procedencia de cada uno de los alimentos o utilizando buenas prácticas que den ejemplo, como la utilización de bicicletas/patinetas para el reparto de comida. Con estas prácticas, evitaremos los innecesarios de folletos explicativos de papel.

Mejora de la experiencia gastronómica: Una de las nuevas opciones que atraen a los clientes es a través de la experiencia gastronómica. Ya no vamos a un establecimiento de restauración para saciar nuestra hambre y calmar nuestra sed, visitamos el establecimiento buscando una experiencia, leemos

opiniones en las redes antes de seleccionarlo, muchas veces es también un momento de compartir con amigos o familia, no deja de ser un evento social, a pesar de las limitaciones actuales de distanciamiento. El valor añadido que muchos establecimientos, consiguen introducir en la experiencia gastronómica que tiene el cliente en nuestro establecimiento, transformar la experiencia en algo inolvidable. El maridaje de sabores, propuestas innovadoras, cambios en la presentación de los platos, etc., consiguen la mejora en la satisfacción del cliente, revalorización de los productos que ofrecemos y en su fidelización.

Menús Saludables: Si hiciéramos una encuesta sobre temas que preocupan a nuestros usuarios, la salud es una de las preocupaciones más importante que tiene nuestro cliente. Otra preferencia fundamental a la hora de prestar nuestro servicio, es el cuidado de la salud, procurando respetar al máximo la naturaleza del alimento. Si se quiere atraer a nuevos clientes, un restaurante saludable vuelve a ser una ventaja frente al resto de establecimientos. Podemos adaptar nuestro establecimiento a los nuevos hábitos de alimentación sana, consumo de productos ecológicos, disminución de productos ultra procesados, productos Km0, alimentos cuya producción se realiza con métodos orgánicos, etc. que no solo mejoran la salud también nos ayudan a tener un planeta más sostenible.

Evolución digital: Utilizar herramientas digitales para la realización de muchos de nuestros procesos, puede evitar el uso de materiales de un solo uso y disminuir costes innecesarios. Debemos tener en cuenta la gran cantidad de aplicaciones que existen en el mercado que nos facilitan el contacto con nuestro cliente, desde la posibilidad de trasladarles nuestra carta con en un código QR o la información de lo que opina el cliente sobre nuestro servicio y establecimiento. Hoy podemos optimizar la experiencia del cliente, ya que estas aplicaciones nos facilitan y permiten controlar, responder y mejorar todos los momentos clave del ciclo de vida del cliente e incorporar su opinión en cada una de nuestras decisiones estratégicas sobre el negocio. Además, y ante la situación actual para mejorar el distanciamiento social, es interesante la utilización de estas aplicaciones bien con la gestión de pedidos con nuestros proveedores o aplicaciones con el cliente que mejoren su

experiencia de pedidos a domicilio, pedidos en espera, consulta de protocolos implantados o estudio de satisfacción, etc. Véase el apartado 8.1. Requisitos de limpieza y sostenibilidad del destino.

A continuación, se proponen algunas herramientas digitales destinadas para hostelería, son las siguientes:

La responsabilidad social corporativa de las empresas da lugar a la existencia de infinidad de iniciativas que se adaptan a la realidad social de hoy, también iniciativas solidarias, que se han puesto en marcha para ayudar al sector restauración o a los clientes que en ellos consumen. A continuación, proponemos algunas medidas que podría implantar en su negocio.

#Unpuntosiete: La plataforma www.unopuntosiete.es recoge las principales peticiones y sugerencias de los hosteleros para mejorar la situación del sector tras la crisis sanitaria. Una iniciativa de Makro, a la que suma la creación de una petición conjunta de la hostelería a través de change.org para conseguir firmas que apoyen esta causa.

Adopta un Bar: La iniciativa similar a “Salvemos nuestros restaurantes” ayuda a bares y cafeterías. Bajo el lema «Arrima el hombro ahora, empina el codo después» podrás ayudar a tus bares o restaurantes favoritos. De esta manera, Adopta un Bar te acerca la barra del bar a casa para que puedas adquirir consumiciones que te tomarás cuando acabe esta situación. También podrás añadir propinas o donativos a los establecimientos.

FuerzaBar: A través de la etiqueta #FuerzaBar, las grandes cerveceras de nuestro país colaboran con los bares de manera solidaria. Heineken entregará de forma gratuita 15 millones de cañas con Cruzcampo y Amstel. Mahou reparte a domicilio en varias ciudades packs de cerveza a clientes particulares, cuyos beneficios irán dirigidos a bares y restaurantes.

Gestión de la Oferta Gastronómica: Gestión de tiempos de cocina abierta y selección de cartas en formato snack. Podemos estudiar la opción de establecer tiempos de cocina a la carta compensada con la oferta de snacks en tiempos de baja demanda, de esta manera, podríamos disminuir los costes en los que incurrimos si tenemos a todo el personal de cocina contratado

durante todas las horas del servicio. Por ejemplo, podemos ofrecer nuestra carta completa de 13-16h y ofrecer platos de más sencilla elaboración, en horas en que la demanda no es tan intensa.

Reparto a Domicilio: Muchos son los establecimientos que están encontrando en este modelo de negocio la manera de complementar sus ingresos. Además de tener un público fidelizado, muchas veces el cliente prefiere consumir el pedido en su domicilio (2).

Restaurantes contra el Hambre: Iniciativa solidaria, donde cada restaurante crea un menú o plato solidarios, cuya parte del coste se destina a combatir la desnutrición infantil. Para dar visibilidad a este proyecto, se ha creado la Guía de restaurantes buenos.

Salvemos nuestros restaurantes: 'El Tenedor', plataforma online de reservas en restaurantes, ha iniciado esta gran iniciativa. "Salvemos nuestros restaurantes" permite a los clientes comprar bonos prepagos en el local que ellos quieran, y utilizarlos cuando abran las puertas. La iniciativa llega a todos los restaurantes de España, estén o no inscritos.

Save the bares: Siguiendo con la modalidad de bonos prepago, 'Save The Bares', tiene sus ventajas. Mediante la compra de bonos de 20 euros ayudas a que el bar disponga de liquidez, pero a la hora de utilizarlo disfrutarás de 25€ en consumo. Una forma muy original de animarse a colaborar con los bares que ahora pasan por duros momentos.



11. CONCLUSIONES

- Ante la situación actual y apelando a la responsabilidad social de las empresas, se hace indispensable la implantación de protocolos que reduzcan los riesgos de contagio a nuestros clientes y usuarios. Estas recomendaciones determinan las diferentes pautas y procesos que se van a llevar a cabo en todo el servicio de restauración para disminuir la posibilidad de contagio de la COVID-19 dentro de nuestro establecimiento. La redacción de estos protocolos, enumera una serie de normas y recomendaciones para el sector restauración, que estandariza los servicios de tal manera que no haya confusiones o imprevistos a la hora de realizar el servicio.
- A pesar de la importancia de la adopción de las medidas preventivas básicas que realizan todos los sectores para evitar la difusión del virus, es cuando nos sentamos a la mesa de un establecimiento de restauración, el único momento en que las personas no cumplen las medidas de distanciamiento social ni utilizan una mascarilla para evitar el contagio. Este hecho pone de manifiesto, la importancia de aplicar correctamente otras medidas y recomendaciones que hagan de barrera y eviten la propagación del virus.
- La implantación de estos protocolos en todos nuestros procesos, deberán ser continuo en el tiempo, no por que no existan contagios en un determinado momento, de lugar a bajar la guardia y relajación de las pautas. Debemos acostumbrarnos y normalizar estos procesos, realizando todos nuestros servicios teniendo en cuenta estos nuevos procedimientos.

- En cada una de las recomendaciones propuestas, se han tenido en cuenta criterios de rentabilidad y sostenibilidad, siempre, asegurando la seguridad sanitaria. Recordamos que una de las premisas fundamentales, es el planteamiento de no incurrir en costes o que estos sean lo mínimo posible y la implantación de consejos y acciones que cuiden el producto local, el medio ambiente y el destino.
- Este documento pretende aportar recomendaciones que pueden hacer más rentable los servicios y proponer nuevas maneras de hacer las cosas. Con la máxima de menos es más, buscamos soluciones innovadoras que facilitan los procesos, rentabilizan los negocios y reducen el impacto ambiental.
- Si aseguramos un servicio de gestión disminuyendo la posibilidad de contagio y cumplimiento del distanciamiento social, podríamos asegurar no tener que volver a cerrar nuestros establecimientos con motivo de nuevos rebrotes.
- El sector de la hostelería es clave para el resurgimiento de la vida social en las calles. Somos los primeros que debemos transmitir seguridad. Nuestros negocios deberán ser resilientes (15), adaptarnos a la nueva normalidad y cumplir con todas las medidas que garantice la seguridad sanitaria y el distanciamiento social. Para ello, debemos convertir esta crisis en oportunidad, explorando nuevos modelos de negocio que nos demandan nuestros clientes y su nueva normalidad, ofreciendo productos o servicios complementarios que nos ayuden a mantener nuestra plantilla y ampliar nuestro mercado.
- No debemos forzar la apertura de nuestros establecimientos (15). Debemos ser más prudentes que nunca. Abrir rápido y llegar antes a cubrir el mercado, no significa que nos vaya a ir bien. Puede que los más rápidos en abrir tengan que ser los primeros que cierran. La crisis sanitaria que vivimos es un problema de todos, que se soluciona con la ayuda de todos. Debemos ser responsables, y realizar todas las modificaciones necesarias, tanto en nuestro establecimiento como en el servicio que prestamos, que garantice a niveles mínimos la posibilidad de contagios en nuestro local.

- Hoy todos vivimos con una gran incertidumbre, no sabemos qué va a pasar dentro de dos semanas, si existirá un brote que haga volver a cerrar nuestro establecimiento, si podremos conseguir reactivar la industria del turismo en nuestras islas, si podremos mantener nuestra plantilla o rescatar del ERTE al resto de nuestro personal. Pero llevamos años escuchando que una gran catástrofe se acerca, el cambio climático, y que solo podremos revertir este proceso si modificamos nuestros procesos productivos y formas en que rentabilizamos nuestro trabajo. Debemos apostar por procedimientos sostenibles dentro de nuestro establecimiento, con el uso de materias primas que disminuyan la huella de carbono. Quizás, la COVID-19 sea un aviso para que paremos, reflexionemos y busquemos un futuro mucho más sostenible (15).

ANEXO

A continuación, se proponen varios mensajes en inglés para que puedan ser utilizados dentro de los establecimientos de hostelería, que provienen del Protocolo de Buenas Prácticas con respecto a la COVID 19. Medidas y Recomendaciones Generales de Buenas Prácticas. *Global Tourism Safety Lab*. Gobierno de Canarias (Global Tourism Safety Lab, 2020).

Entry

Remember to maintain effective hand hygiene, in order to help you may use the dispensers made available.

The establishment has limited its capacity enabling for enough space as well as respecting the safety distance of 1.5 meters between the different tables.

Avoid making physical contact when greeting both staff and other clients, this will greatly help in complying with the social distancing measures established by the competent authority.

Should an established itinerary be in place for entry to the breakfast room please follow the instructions when making your way to your table or making use of the toilets.

The staff will indicate that your table is properly cleaned and disinfected in the meantime please do keep your mask on until seated at your table.

Our restaurant

The establishments hygiene and cleanliness is essential, which is why we have reinforced all cleaning and disinfection protocols and systems in kitchens, living rooms, terraces and toilets.

The entire establishment is being constantly ventilated in order to further minimise risk and this is carried out in shifts.

All staff have received specific training on protocols and measure to prevent COVID- 19 contamination.

Table

Your safety comes first, both tables and chairs have been sanitized before use, once you have taken your chair please do not swop or add other chairs to your table.

During service you will notice the lack of single use plastics this is done in order to develop environmental sustainability for our islands. Should you find single use plastics it's because it's crucial to your hygienic safety.

In order to reduce environmental exposure, you will find the minimal essential elements. The staff taking care of your table will bring you the necessary during service. Please avoid sharing utensils as well as dishes. If necessary, we can offer individual service prepared directly in the kitchen.

With regards to payments please try and make use of contactless payment avoiding physical contact.

Toilets

In order to maintain interpersonal security distances a maximum occupancy has been established.

BIBLIOGRAFÍA

1. Boletín Oficial de Canarias. (20/06/2020). Resolución de 19 de junio de 2020. Secretaría General de Presidencia de Gobierno de Canarias, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se establecen medidas de prevención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez superada la fase III del plan para la transición hacia una nueva normalidad, finalizada la vigencia de las medidas propias del estado de alarma. Recuperado de:
<http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2020/123/004.html>
2. UNE 0066-5. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 Parte 5: Servicios de restauración Directrices y recomendaciones. Mayo 2020. Recuperado de:
<https://www.une.org/especificaciones-une-0066>
3. Boletín Oficial del Estado (30/05/2020). Orden SND/458/2020, de 30 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/o/2020/05/30/snd458>
4. Profesional Horeca (2020a). Así es el protocolo «Entorno Seguro» de McDonald's. Mayo 2020. Recuperado de:
<https://www.profesionalhoreca.com/2020/05/06/seguridad-e-higiene-reforza-mcdonalds-implementa-su-nuevo-protocolo-entorno-seguro/>
5. MICONTUR (2020a). Recopilación de buenas prácticas turísticas frente al coronavirus. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. SICTED. Abril 2020. Recuperado de:
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/GabinetePrensa/NotasPrensa/2020/Paginas/Turismo-elabora-una-Gu%C3%ADa-de-buenas-pr%C3%A1cticas-para-el-sector-tur%C3%ADstico-y-sus-trabajadores-frente-al-COVID-19.aspx>
6. Boletín Oficial del Estado (03/20/2020). 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/eli/es/o/2020/05/03/snd386>

7. Balanzino, M. (2020a). 10 Medidas que deberá aplicar el hostelero frente al COVID-19. The Gourmet Journal. Mayo 2020. Recuperado de <https://www.thegourmetjournal.com/noticias/10-medidas-que-debera-aplicar-el-hostelero-frente-al-covid-19>
8. Linkers (2020). Manual de recomendaciones de operativa de servicio de Restauración y Ocio Nocturno COVID-19. Recuperado de <https://hosteleo.com/covid19/COVID19.pdf>
9. MASS Design Group (2020). Spatial Strategies for Restaurants in Response to COVID-19. May 2020. Recuperado de:
https://massdesigngroup.org/sites/default/files/multiple-file/2020-05/Spatial%20Strategies%20for%20Restaurants%20in%20Response%20to%20COVID-19_.pdf
10. Roquero, A. (2020) The Gourmet Journal (2020). Una nueva era para el delivery. Mayo 2020. Recuperado de:
<https://www.thegourmetjournal.com/noticias/una-nueva-era-para-el-delivery/>
11. Eurotoques y Basque Culinary Center (2020). Protocolo Especial Covid-19 de Prevención y Seguridad en Servicios de Restauración. Mayo 2020. Recuperado de:
<https://retocoronavirus.bculinary.com/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-especial-COVID-19-para-Restaurantes.pdf>
12. Caño, G. (2020). COVID19, normas de seguridad alimentaria para evitarlo. Gastroactitud. Marzo 2020. Recuperado de:
<https://www.gastroactitud.com/pista/covid19-normas-de-seguridad-alimentaria-para-evitarlo/>

13. UNE 0066-19. Turismo MICE. Mayo 2020. “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Recuperado de <https://www.une.org/especificaciones-une-0066>
14. UNE 0066-14. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Parte 14: Ocio nocturno. Mayo 2020. Recuperado de <https://www.une.org/especificaciones-une-0066>
15. Federación Nacional de Empresarios de Ocio y Espectáculos (2020). Plan de Medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitario frente al COVID-19 en el Ocio nocturno. Mayo 2020. Recuperado de https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Ocio_Nocturno.pdf
16. Cámara Oficial de Comercio de Zaragoza. (2007). Guía de Buenas Prácticas Ambientales: Hostelería y Ocio. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KbLw-Vqwu5gJ:https://www.camarazaragoza.com/medioambiente/buenaspracticas-descarga.asp%3Fid%3D6+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=es&client=firefox-b-d>
17. Balanzino, M. (2020b). Comida a Domicilio. ¿El Futuro de la Hostelería en España? The Gourmet Journal. Marzo 2020. Recuperado de <https://www.thegourmetjournal.com/noticias/comida-a-domicilio-el-futuro-de-la-hosteleria-en-espana/>
18. Profesional Horeca (2020b). La gastronomía post-coronavirus: el futuro pasa por la solidaridad y la sostenibilidad. Mayo 2020. Recuperado de <https://www.profesionalhoreca.com/2020/05/07/gastronomia-post-coronavirus-el-futuro-pasa-por-la-solidaridad-y-la-sostenibilidad/>
19. Global Tourism Safety Lab (2020). Protocolo de seguridad con respecto al COVID 19. Medidas y Recomendaciones Generales de Buenas Prácticas. Global Tourism Safety Lab. Gobierno de Canarias. Recuperado de <https://hoteltorredelconde.es/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-Restaurante-ESP-ENG.pdf>

EQUIPO DE TRABAJO

Coordinadora - Cristina Ramírez León

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas con la Especialidad de Marketing, es consultora acreditada como gestora, asesora y evaluadora del

Proyecto de Compromiso de Calidad Turística

(SICTED), proyecto de mejora de la calidad de los

destinos turísticos, promovido por la **Secretaría de Estado de Turismo** (SET),

con el apoyo de la **Federación Española de Municipios y Provincias** (FEMP)

y del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (MINCOTUR).



Experiencia profesional en Consultoría de Calidad Turística:

- Gestión y coordinación en la formación e implantación del proyecto Compromiso de Calidad Turística (SICTED), liderado por el **Patronato de Turismo de Gran Canaria**. Primer Finalista Mejor Destino SICTED 2013 y 2017.
- Consultora Internacional de Calidad Turística, trabajando con **CODEXCA**. Colaboración y redacción de requisitos y buenas prácticas en la calidad turística. Proyecto Piloto en Ciudad Colonial-Distrito Nacional.
- Técnico Calidad y Turismo en **Ayuntamiento de Candelaria**, Tenerife. Implantación de Sistema de Calidad Turística en Destino (SICTED). Apoyo en la elaboración del Plan Estratégico de Turismo de Candelaria y creación del ente público privado para la gestión del turismo en el municipio.
- Técnico de Calidad en la **Cámara Oficial de Comercio de Gran Canaria**, coordinación en Proyectos de sensibilización y aplicación medioambiental, Coordinación en la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad en distintos departamentos, organización jornadas, foros, cursos y seminarios sobre calidad.

David Noel Ghosn

- **Graduado en Turismo.** por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).
- **Diplomado en Turismo** en la especialidad de Administración Hotelera, por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).
- **Técnico Superior en Restauración.** I.E.S. Cruce de Arinaga (Gran Canaria).
- **Director de la Escuela de Hostelería de Las Palmas (Grupo MBC),** desde 2010.
- **Director del Área de Restauración y Gastronomía del Colegio Oficial de Profesionales en Turismo de Canarias (COPTURISMO)** y miembro de la Junta de Gobierno.
- **Presidente de la Asociación Oficial de Sumilleres de Canarias (AOSCANI),** adscrita a UAES (Unión de Asociaciones españolas de Sumilleres) y miembro del Comité técnico y del Comité de Formación de la UAES.
- **Secretario de FEGASTROCAN** (Federación Gastronómica de Canarias).
- **Premio Nacional “Embajador de Champagne” por Le Comité Interprofessionnel du vin de Champagne (2008).**
- **Tercer mejor Sumiller de España** en el concurso al Mejor Sumiller de España de la UAES (2009).
- **Autor de los libros “De la Cepa a la Copa Guía del vino para Torpes”** (Ed. Anaya), noviembre 2010 y de **“El vino y su servicio”** (Ed. Anaya-Formación), noviembre 2011.



Eduardo Del Toro Méndez

- Veterinario licenciado por la ULPGC, N°Col 792. Socio y Cofundador de la empresa **TR3s Control**, expertos en el asesoramiento en el campo de la seguridad alimentaria y medioambiental, con más de 15 años de experiencia en el sector.



- Responsable del Departamento **Consulting de Biolab Siete Mares**, después de realizar funciones de consultoría durante 7 años.
- Experiencia como **Veterinario** en la **Clínica Veterinaria Los Galgos**, en Las Palmas de Gran Canaria.

Fermín Venancio Sánchez García

- Realizó estudios como **Diplomado en Gestión de Sistemas de McDonald's**.
- Experiencia en la gestión empresarial, como franquiciado, de 11 **Restaurantes McDonald's**, organizando los establecimientos desde el año 2008 en la provincia de Las Palmas, localizándose sus establecimientos en Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura.
- Presidente de la **Asociación de Empresarios de Bares, Restaurantes y ocio de la provincia de Las Palmas**.
- Vicepresidente de la **Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo (FETH)**.
- Tesorero de **Club Financiero**.
- Experiencia también como franquiciado en 4 **Restaurantes McDonald's** localizados en el País Vasco.
- Experiencia como hostelero, con establecimiento en propiedad en el País Vasco.
- Complementó su actividad empresarial como árbitro de categoría Nacional en el **Colegio de Árbitros de Vizcaya**.
- Ocupó durante casi 25 años, puestos de escaparatista en **El Corte Inglés** de Bilbao.



Juanfi Bautista Ramírez

- Realizó estudios como **Técnico de Empresas y Actividades Turísticas (TEAT)**, especializado en marketing turístico y restauración.
- 31 años de dilatada experiencia trabajando por cuenta propia, desde el año 1989.



- Actualmente regenta y es copropietario de **Café del Mar Meloneras, Hard Rock Café Gran Canaria, Botánico Centro Comercial el Muelle, Botánico Holiday World, Los Fogones del Náutico, Edison, McGregor, Blossom y El Caldero de Meloneras.**
- En proyecto otros locales en la zona turística del sur de la isla de Tenerife y Gran Canaria.
- Además, gestión y organización de diferentes empresas mercantiles:
 - **“Al Instante”**, empresa dedicada a la organización de eventos internacionales.
 - **“Investment”**, empresa dedicada a la animación y espectáculos para las principales cadenas hoteleras y locales de espectáculos.
 - **“Macaronesia”**, empresa dedicada al marketing digital, creación de proyectos y soportes publicitarios.

Maxime Farcy

- Licenciado STAPS (Francia) con Master en RR.HH., Master en coaching empresarial y ejecutivo, formación específica de PNL y Calidad. Además de tener más de tres años de experiencia en gestión económica y asistencial de centros sanitarios, se ha especializado en la **Gestión de la Calidad en Hospitales** (ISO 9001 - 14001 - "7001 -Joint Commission).
- Experiencia como CEO en **Inversiones Nantes SL**, realizando funciones como director gerente del **Restaurante Catering Gabinete Literario** de Las Palmas de Gran Canaria y **Khun Restaurante**, proyecto de restauración con especialización fusión asiática.
- Durante más de 6 años, realizó funciones de director general ejecutivo, en el restaurante **Maroá Club de Mar**, donde creó la visión y estrategia de la compañía. Entre sus principales funciones, se encargaba de reclutar, entrenar y retener el mejor talento para la compañía.
- Amplia experiencia como consultor externo de calidad hospitalaria en **Hospitales San Roque**, supervisando el sistema de gestión del cuadro de



mando integral, análisis asistencial y económico. Cumplía con toda la responsabilidad del departamento de Calidad del grupo de hospitales al completo y centros médicos.

Najwa William Secin

- Emprendedora en el sector de la Restauración, con competencias en la visión estratégica e innovación de los proyectos, capacitada en liderazgo de equipos, desarrollo de talento con una notable experiencia en el diseño de marcas, productos y experiencias.
- Copropietaria y fundadora del **Grupo Allende** de restauración, enfocando la estrategia de la empresa, liderazgo de proyectos y equipos humanos. Una de sus principales funciones, se centra en innovar, estudiar y desarrollar de forma integral marcas o productos que funcionen a lo largo del tiempo, manteniéndolos vivos a través de I+D y adaptándolos a los cambios del mercado. Grupo Allende se caracteriza por estar llenos de vida y trasiego donde la combinación de materia prima de calidad, el buen servicio y la cocina con altas dosis de pasión resultan en una combinación que derrocha cariño y sabor.
- Recibió el **Premio Dorada Especial, 2019**, premiando el trabajo, la dedicación, la entrega, el esfuerzo y el talento de aquellas personas e instituciones que luchan para sacar adelante el sector de la gastronomía.
- Fundadora de una **Tasca de Tapas** en Málaga. El éxito de la tasca y su concepto, dio el aprendizaje y origen al siguiente proyecto en Canarias: Allende.



Rafael Bueno López

- Se formó en la **Escuela de Hostelería de Arnadi**, Barcelona, donde curso tres años de Cocina, con prácticas diarias, a partir del primer año, en el **Restaurante Hofmann**, anexo y propiedad de la Escuela. Única escuela de Cocina, en la UE., con una estrella Michelin.



- Actualmente co-responsable y co-propietario de la industria, con la responsabilidad de jefe de cocina, en el **Restaurante Embarcadero**, en el Club Marítimo Varadero, en el Muelle deportivo de Las Palmas de Gran Canaria.
- Sous-Chef Ejecutivo, en el **Grand Hotel Marina**, de la cadena Eurostars, en el *World Trade Center* de Barcelona, hotel de cinco estrellas GL. Se encargaba de dirigir y coordinar brigada de más de 40 personas, suplencias de los diferentes jefes de cocina, seguimiento permanente de APPCC y demás funciones propias del puesto.
- Experiencia también como Jefe de Partida del cuarto frío y Jefe de partida del Pescado, en **Restaurante Newport Room**, local exclusivo y a la carta, del Hotel Arts, Barcelona, cinco estrellas GL., de la cadena USA Ritz-Carlton.
- Trabajó en el **Restaurante Raco de Can Fabes**, con tres estrellas Michelin, en Sant Celoni, Barcelona. Los primeros seis meses en prácticas, pasando por todas las partidas y los siguientes seis meses, en contrato, en calidad de Jefe de Partida del Cuarto Frio.

Con colaboración puntual de: Ana María Lafuente Córdoba. Consejera de Turismo en Cantón. China.

ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19

A continuación, se podrá acceder a la última actualización de las normativas de la COVID-19 por parte del Gobierno de Canarias:

[Enlace a la actualización de la normativa](#)

Fecha de edición de este Protocolo: agosto de 2020

