



# **PROTOCOLO DE MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR EL CORONAVIRUS SARS-CoV-2**

DANI & JOSE HOSTELERÍA LEÓN, S.L.  
CAFETERÍAS UNIVERSITARIAS I Y II  
CAMPUS DE VEGAZANA (LEÓN)

Este protocolo está basado en la especificación UNE 0066-5:2020 y a la Guía de Buenas Prácticas para los Establecimientos y Trabajadores del Sector Turístico elaborada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

## **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente y del sistema de APPCC previamente implantado, directrices y recomendaciones a aplicar por los establecimientos de restauración para minimizar de cara a su reapertura los riesgos de contagio del virus SARS-Cov-2.

## **2. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO**

### **2.1. Requisitos generales:**

El establecimiento asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo.

La gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos del establecimiento; por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

### **2.2. Grupo de trabajo de riesgos y emergencias:**

Responsable para la gestión del riesgo:

- José Carlos González García: Cafetería Universitaria I
- Luis Daniel García Díez: Cafetería Universitaria II

**Grupo de trabajo:** Los responsables junto con los integrantes de la plantilla de sendas cafeterías.

El grupo de trabajo asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénicosanitarios por COVID-19.

### **Objetivos:**

- Minimizar el riesgo de contagio por COVID-19 a valores aceptables.
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)
- Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los empleados y con las autoridades competentes en cada materia, con proveedores y subcontratas).
- Identificar los riesgos considerando la naturaleza del restaurante (afluencia de clientes, tipología de clientes, servicios que se presta, etc.)
- Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.
- Planificar la implementación del plan de contingencia.
- Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad de la empresa, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.
- La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación el uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.

- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente a la COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

### **2.3. Recursos materiales:**

El establecimiento debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e. mascarillas, guantes, etc.)

El establecimiento debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de gestión deberá analizarlo y registrarlo para la salvaguarda de la organización turística y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

### **2.4. Medidas generales para los servicios de restauración:**

- Las tareas y procesos de trabajo se planifican de tal forma que se garantiza la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias. Cada trabajador tiene asignada una zona de trabajo. En caso de necesidad de acceder a la zona de trabajo de un compañero se tomarán las medidas preventivas necesarias para evitar el riesgo por contagio (mantener distancias, uso de mascarilla, desinfección de material, etc.)
- El acceso al puesto de trabajo se debe realizar por la entrada más cercana al mismo y evitando en la medida de lo posible invadir el espacio de sus compañeros. Se evitará coincidir en las entradas y salidas, debiéndose realizar éstas de manera escalonada.
- Circulación de clientes: existen dos accesos a la cafetería, cada uno de ellos con dos puertas. Una de ellas se utiliza como entrada y la otra como salida, estando visiblemente señaladas.
- El personal dispone de un espacio para cambiarse de ropa que asegura mantener la distancia interpersonal. Se establecerá el aforo máximo de los vestuarios de personal si fuese necesario.
- Mantener el distanciamiento social en reuniones internas.
- Se completa el botiquín con un termómetro.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de soluciones desinfectantes.
- Se difunden pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, ayudado con cartelería.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Se establecen normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e. comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios, salas de reuniones).

- La distribución de espacios (mesas, mobiliario, pasillos, etc.), se ha adaptado para minimizar el contagio. Las mesas se han separado a una distancia de 1,5 metros y se ha señalado su posición en el suelo, no estando permitido moverlas ni grupos de más de 5 personas por mesa si fuera necesario
- Ventilación al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del establecimiento. Además:
- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos por parte del personal del establecimiento.
  - Aforo Cafetería Universitaria I: Cafetería: 150 personas  
Comedor Self-Service: 80 personas
  - Aforo Cafetería Universitaria II: 75 personas
- Se forma a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen, así como el mantenimiento, transporte y lavado de la ropa de trabajo.
- Trabajadores vulnerables frente a la COVID-19. Medidas específicas de seguridad:
  - Utilización de material EPI
  - Zona individualizada de trabajo
  - Evitar en la medida de lo posible la exposición a posibles contactos.
- Los clientes deben entrar al establecimiento provistos de mascarilla, correctamente colocada (cubriendo nariz y boca) y preferiblemente tomar su consumición en la mesa, donde se podrán quitar la mascarilla para comer y beber.

## **2.5. Medidas de protección para el personal:**

### **2.5.1 Requisitos generales:**

El personal debe conocer el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo por COVID-19.

Concretamente, el personal debe contar con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.

- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, así como los EPI de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual y bolsa interior.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.).
- Habilitar un espacio para que el empleado pueda cambiarse de ropa y calzado al llegar al restaurante y al finalizar su turno antes de salir de la instalación. Este espacio debe contar con taquillas o, al menos, porta trajes o similar (bolsa de plástico, etc.) en el que los empleados dejen su ropa. Se recuerda que el uniforme y calzado sólo puede utilizarse en el lugar de trabajo.
- Dejar los objetos personales (incluidos móviles) en un lugar dedicado al efecto (box, taquilla, etc.)
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (p.e. caja, TPV, tiradores, cartas y menús, etc.) se debe realizar desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio o determinar que sea una sola persona quien los utilice.

- Llevar el cabello recogido
- No portar anillos, pulseras, pendientes o similares.
- Llevar las uñas cortas y cuidadas.
- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.

### **2.5.2 Requisitos específicos para el personal de limpieza:**

El personal de limpieza debe utilizar el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes. Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

Los guantes y mascarillas deben desecharse tras su uso a la finalización de su vida útil y según las instrucciones del fabricante.

Se habilitarán cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.

### **2.6. Medidas informativas:**

El plan de contingencia debe ser comunicado a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento.

Igualmente, los clientes deben ser informados de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.)

Las medidas informativas contemplan:

- Cartelería con medidas preventivas e higiénicas implantadas en el establecimiento.
- Marcado en el suelo del local, terrazas, barra y donde se precise mantener la distancia de seguridad de acuerdo con esta norma.

## **3. REQUISITOS DE SERVICIO**

### **3.1. Requisitos generales:**

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas

- Se cuenta con solución desinfectante en sitios accesibles para uso de clientes y, al menos, a la entrada de la zona de servicio (p.e. entrada del restaurante, zona buffet). El personal debe instar a los clientes a desinfectarse las manos antes de entrar.
- Controlar el aforo resultante de aplicar las distintas medidas y distancias de seguridad (entre clientes, mesas...)
- Fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless (tarjetas, móviles...) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo. Si no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones.
- Desinfectar el datáfono siempre que su uso requiera de manipulación por parte del cliente.
- Desinfectar el TPV si la persona que lo utiliza no es siempre la misma.
- Desinfectar periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas utilizadas por los clientes.
- Priorizar la utilización de mantelería de un solo uso. En el caso de que no fuera factible debe evitarse el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes, optando por

materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios. Debe asegurarse la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.

- Evitar el uso de cartas de uso común para evitar el riesgo de contagio, por ejemplo, optando por “cantarla”, utilizando tecnología (cartas digitalizadas, QR), u otros sistemas como pizarras, carteles, cartas desechables en cada uso, etc. Si no puede optarse por alguna de las soluciones previas, la oferta gastronómica debe facilitarse en un documento plastificado que se desinfecte tras cada uso.
- Almacenar los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos...) en recintos cerrados o, al menos, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores. Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo.
- Debido a las características del servicio es preciso tener en la barra montado el menaje para servir cafés. Para evitar riesgo de contaminación se ha demarcado la zona para mantener a los clientes alejados de las mismas.
- Se eliminan los productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.) priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.
- Se deben ventilar los espacios con la frecuencia adecuada.

### **3.2. Prestación del servicio:**

#### **3.2.1. Recepción de materias primas:**

Se debe cumplir en todo caso con lo dispuesto en el sistema de APPCC. Concretamente, debe existir un espacio reservado para la recepción/devolución de mercancías (zona específica, mesa, marca en el suelo...), situada cerca de la puerta de acceso de mercancía, separado física o temporalmente del resto de áreas.

El personal de reparto, que debería cumplir su propio protocolo de prevención e higiene, no debe superar esta área de recepción, y se supervisará el cumplimiento de la normativa de protección que le aplique.

En este espacio:

- Se deben eliminar los embalajes de las mercancías recibidas.
- Se debe llevar a cabo una desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.
- Los artículos que no puedan ser desinfectados, como los frescos, cambian del contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento en la zona de recepción.
- Los albaranes y justificantes deben dejarse encima de la mesa para evitar el contacto con el proveedor y siempre deben permanecer en esta zona de recepción.
- Los dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos, etc.) deben ser preferiblemente utilizados siempre por la misma persona. En caso de compartirlos, se deberán desinfectar después de cada uso.
- Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

#### **3.2.2. Almacenamiento de materias primas:**

Se debe garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el sistema de APPCC actualizado al contexto COVID19.

### **3.2.3. Cocina:**

Se debe tener implementado un sistema de APPCC actualizado al contexto COVID-19.

Se recomienda separar las zonas de los distintos trabajadores mediante marcas en el suelo u otras medidas similares. Antes de empezar cada servicio se debe realizar una desinfección general de las superficies de trabajo.

Existirán dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos. Para secarse se utilizará papel, el cual se eliminará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual.

Al finalizar la jornada, se debe realizar una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.

### **3.2.4. Servicio:**

#### **3.2.4.1 Comida para llevar:**

El establecimiento debe contar con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos (ej. mesa, mostrador, etc.) donde se realizará el intercambio y pago en su caso. Se debe garantizar la distancia de seguridad (se recomienda que esta operación se realice mediante marcas visibles en el suelo o similares o bien con la habilitación de pantallas protectoras, metacrilatos o similares).

#### **3.2.4.2 Servicio en barra:**

En cuanto al servicio en barra, se deberá respetar la distancia de seguridad entre cliente y personal, utilizándose mascarilla en todo momento.

Deberán establecerse las posiciones a ocupar por el cliente o grupos de clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos.

Los productos expuestos, en su caso, en barra, deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado.

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

#### **3.2.4.3. Servicio en sala:**

Servicio en mesa: Los camareros que realicen el servicio deben garantizar la distancia de seguridad o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.)

Recogida de pedido en mostrador: Se debe organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes. Se señala la distancia de seguridad en el suelo, y que existan paneles / cartelera explicativos del procedimiento de recogida.

#### **3.2.4.4. Servicio en terraza:**

Para controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro, se mostrará cartelera informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete. Esta información debe dejar claramente indicado que el cliente no puede

ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode. Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo.

#### **3.2.4.5. Servicio buffet:**

- El acceso al servicio de buffet está señalizado en el suelo por bandas que ayudan a mantener la distancia de seguridad.
- Las bandejas, servilletas, cubiertos, serán entregados por el personal del establecimiento.
- El emplatado seguirá siendo individual a petición del cliente.
- Los postres y bebidas se servirán individualmente a petición de los clientes.
- Se dispone de mampara de metacrilato en la zona de pago.
- Se mantendrán abiertas ambas puertas de acceso al comedor para facilitar la ventilación y mantener la distancia interpersonal durante el flujo de clientes.

#### **3.2.4.6. Eventos:**

Cuando la autoridad competente permita la celebración de eventos se seguirán las especificaciones presentes en esta guía que sean de aplicación (distancias de seguridad, procedimientos de servicio, etc.).

#### **3.3. Aseos:**

Los aseos, tanto los de uso de clientes como, si los hubiera, de uso del personal, cuentan al menos, con dispensadores de jabón y papel de secado.

Se extremarán las medidas de limpieza elevando la frecuencia de las mismas, durante la apertura al público del establecimiento, se limpiarán al menos seis veces al día. De acuerdo a la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 6 veces al día.

Las papeleras deben presentar apertura de accionamiento no manual y disponer de doble bolsa interior.

El establecimiento debe asegurar la reposición de consumibles (jabón desinfectante, toallas de papel...)

### **4. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

#### **4.1. Plan de limpieza:**

El establecimiento debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados.

El plan debe considerar como mínimo las siguientes cuestiones:

- Procedimiento de limpieza y desinfección que incluya las siguientes instalaciones y los elementos presentes en las mismas
  - Zona de recepción de mercancías: limpieza y desinfección tras la recepción de mercancías
  - Cocina: limpieza y desinfección al finalizar la jornada de trabajo. Desinfección previa al inicio de la jornada.



- Barra (entre distintos grupos de cliente y, en especial, en momentos de alta afluencia): limpieza y desinfección constante con soluciones específicas para tal efecto.
  - Zona de recogida de comida para servicio a domicilio y de comida para llevar: limpieza y desinfección entre recogidas
  - Sala: limpieza y desinfección de mesas y sillas tras su uso por los clientes. Limpieza y desinfección frecuente de pomos y tiradores y mobiliario susceptible de ser manipulado por los clientes. Limpieza y desinfección general una vez finalizada la jornada de trabajo.
  - Vestuarios, zonas de taquillas y aseos: limpieza y desinfección tras su uso y al finalizar la jornada de trabajo.
- Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.
  - Realizar, previa a la apertura inicial del establecimiento, una limpieza y desinfección a fondo utilizando productos virucidas autorizados para tal fin por el Ministerio de Sanidad, dejando por escrito las labores que ha efectuado y los productos utilizados (disponiendo de las fichas técnicas y de seguridad de los productos)
  - Incluir en el plan APPCC y/o incrementar las frecuencias diarias de limpieza y repasos, especialmente de las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, puertas, superficies de mesas, botón de descarga del wc, barreras de protección, cartas y menús, TPV, caja, etc.).
  - Usar productos de limpieza desinfectantes autorizados por el Ministerio según las fichas técnicas y de seguridad del producto.
  - Identificar los útiles de limpieza y aislarlos en su zona de trabajo garantizando que no se produzca contaminación cruzada.
  - Garantizar que el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería se lleva a cabo a temperaturas superiores a 80o C (lavavajillas).
  - Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado en el APPCC.
  - Mantener higienizadas en todo momento las bayetas y estropajos y cambiarlas periódicamente. Se debe evitar el uso de trapos utilizando en todo caso papel de un solo uso o bayetas desechables. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos.

#### **4.2. Limpieza de textiles:**

En el establecimiento se realiza el lavado de las bayetas utilizadas en el mismo. Se utiliza detergente adecuado y lavado a elevada temperatura.

### **5. MEDIDAS A ADOPTAR ANTE UN POSIBLE CASO DE COVID-19**

Si un trabajador muestra signos compatibles con COVID-19 fuera de su puesto de trabajo debe informar al responsable del establecimiento y no acudir al centro de trabajo. Debe ponerse en contacto con los profesionales sanitarios en la forma que esté establecida en ese momento. El trabajador debe comunicar inmediatamente cualquier novedad en lo que respecta al diagnóstico y al resultado de las pruebas que eventualmente le pudiesen ser realizadas.

Si un trabajador comienza a sentir síntomas compatibles con la enfermedad durante su turno de trabajo debe informar inmediatamente al responsable y abandonar su puesto.

- Si es posible, se irá a casa y pondrá en conocimiento de su médico de la situación.
- En caso de no ser posible se aislará en una sala individual, alejada de las zonas de paso, del resto de compañeros y de los clientes y se llamará al 112.

En ambos casos se procederá a la limpieza y desinfección exhaustiva de las instalaciones y se extremarán las medidas de seguridad establecidas en este protocolo.