

ESPECIFICACIONES DEL SELLO “TURISMO DE CONFIANZA”

Establecimientos de Restauración

(Restaurantes, salones de banquetes, cafeterías, bares, etc.)

Viernes, 26 de junio de 2020

María Lanao García – Abril
Alberto Hernando Carro

SYMBIOSIS Strategy & Management Consulting, S.L.L.

Parque Científico de la Universidad de Valladolid

Paseo Belén 11 - Edificio I+D Campus Miguel Delibes

47011 Valladolid

CIF: B47650189

www.symbiosisconsultores.com

Tf. 983 25 45 07



ÁREAS DE ACTIVIDAD

Symbiosis
CONSULTORES



Punto de Partida

La actual **situación provocada por el COVID-19** obliga a establecer **protocolos que ofrezcan confianza al turista.**

Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un **protocolo sanitario** único frente a la COVID-19 para **preparar la reapertura del sector turístico** conforme se suavicen las medidas de confinamiento.

La **Junta de Castilla y León** ha tomado el relevo y ha desarrollado el **sello Turismo de Confianza** que adapta las medidas del ICTE a las particularidades del turismo de Castilla y León.

Confianza

Según la RAE:

1. **Esperanza firme** que se tiene de alguien o algo.
2. **Seguridad** que alguien tiene en sí mismo.
7. **Pacto o convenio** hecho oculta y reservadamente entre dos o más personas, particularmente si son tratantes o del comercio.



Turismo de Confianza

Según la RAE:

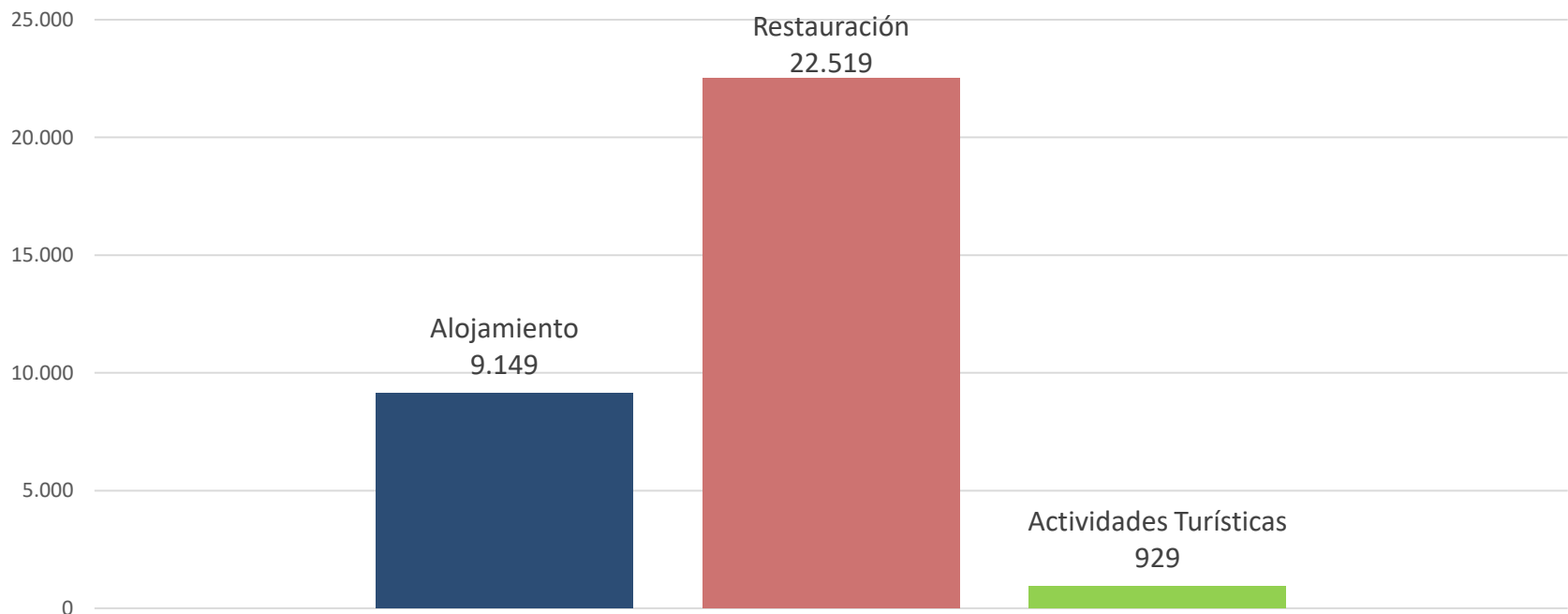
1. Con quien se tiene **trato íntimo o familiar**.
2. **En quien se puede confiar**.
3. Que **posee las cualidades recomendables** para el fin a que se destina.

Por tanto, es la actividad o el hecho de **viajar por placer de una forma segura y confiable**.

CASTILLA Y LEÓN

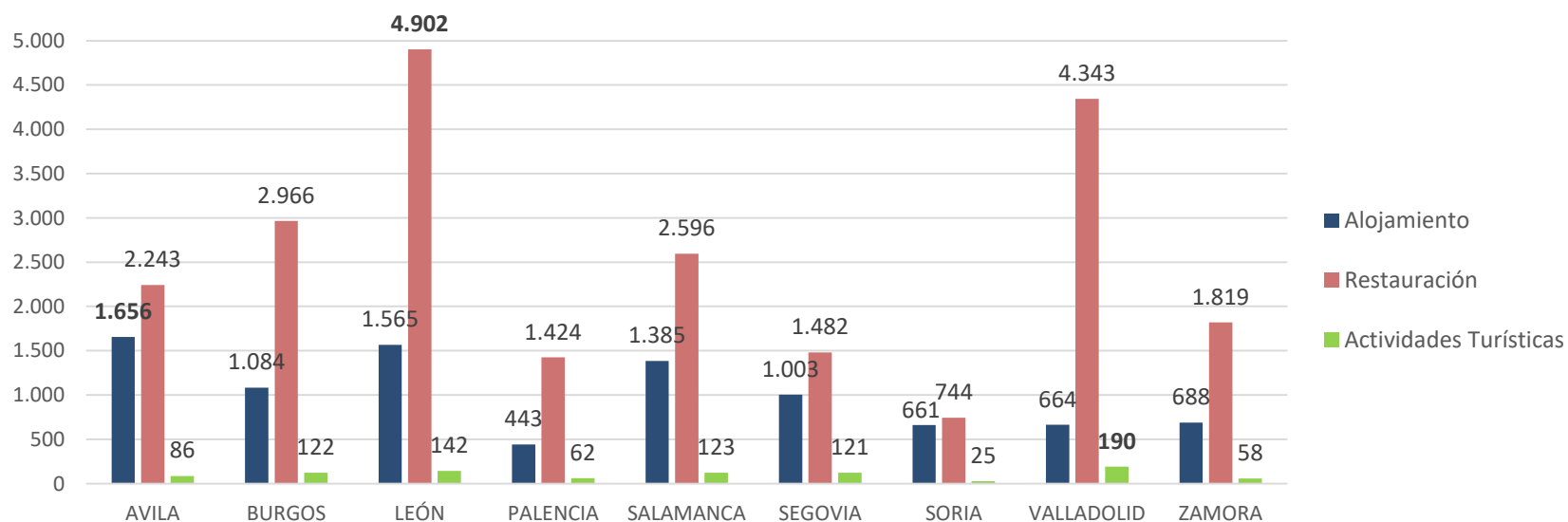
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas totales en Castilla y León por actividad



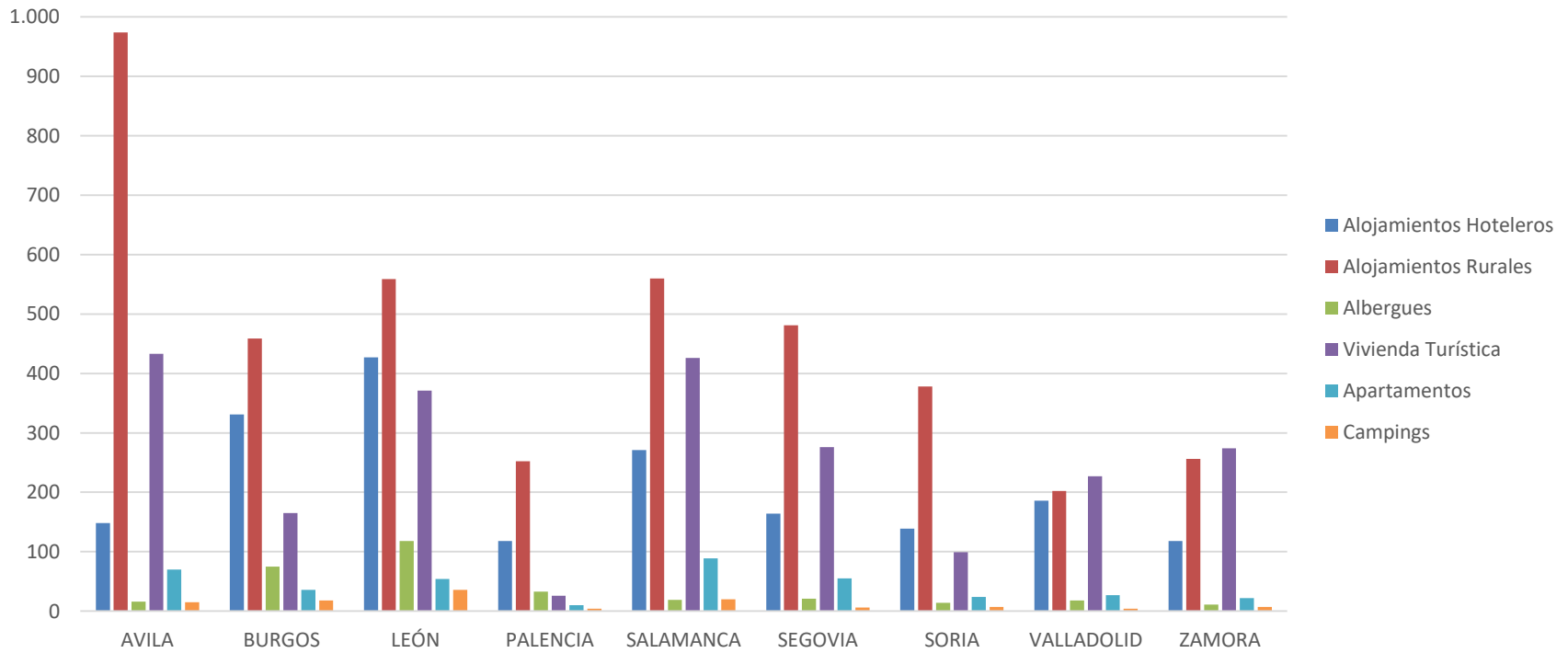
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y actividad



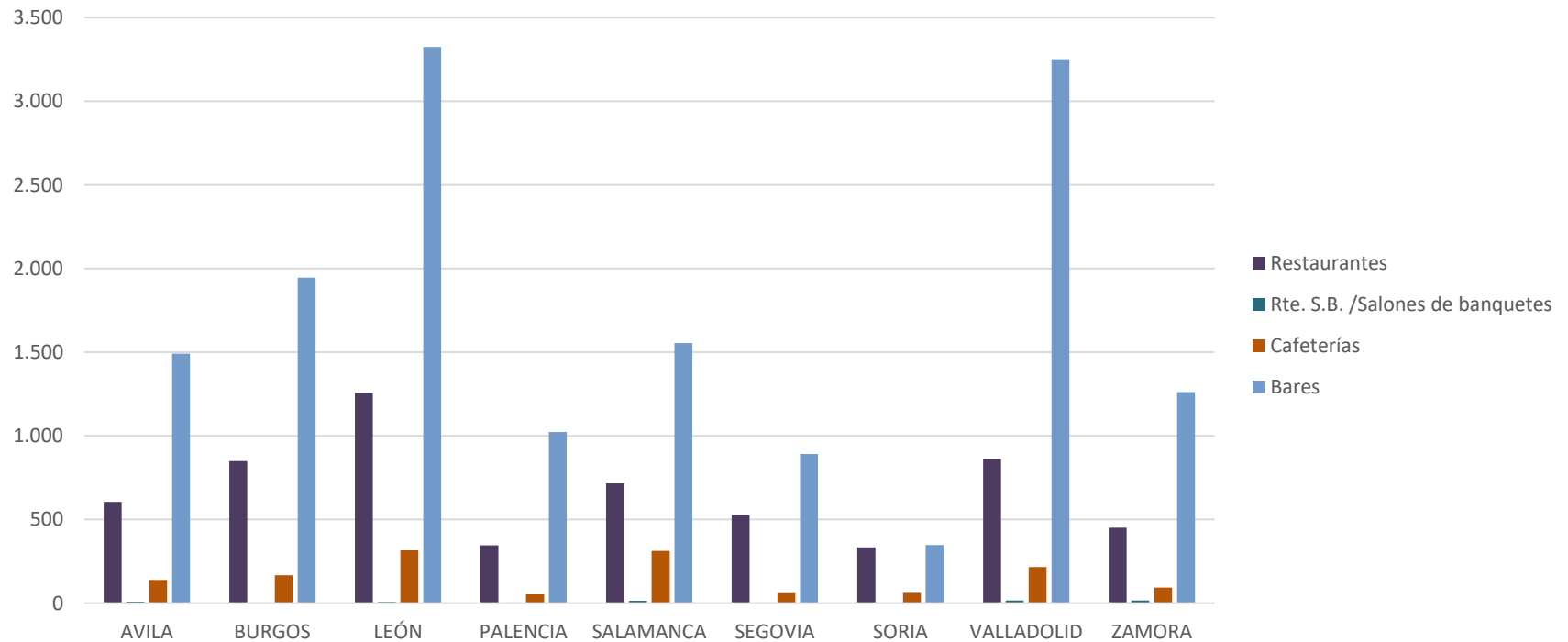
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de alojamiento



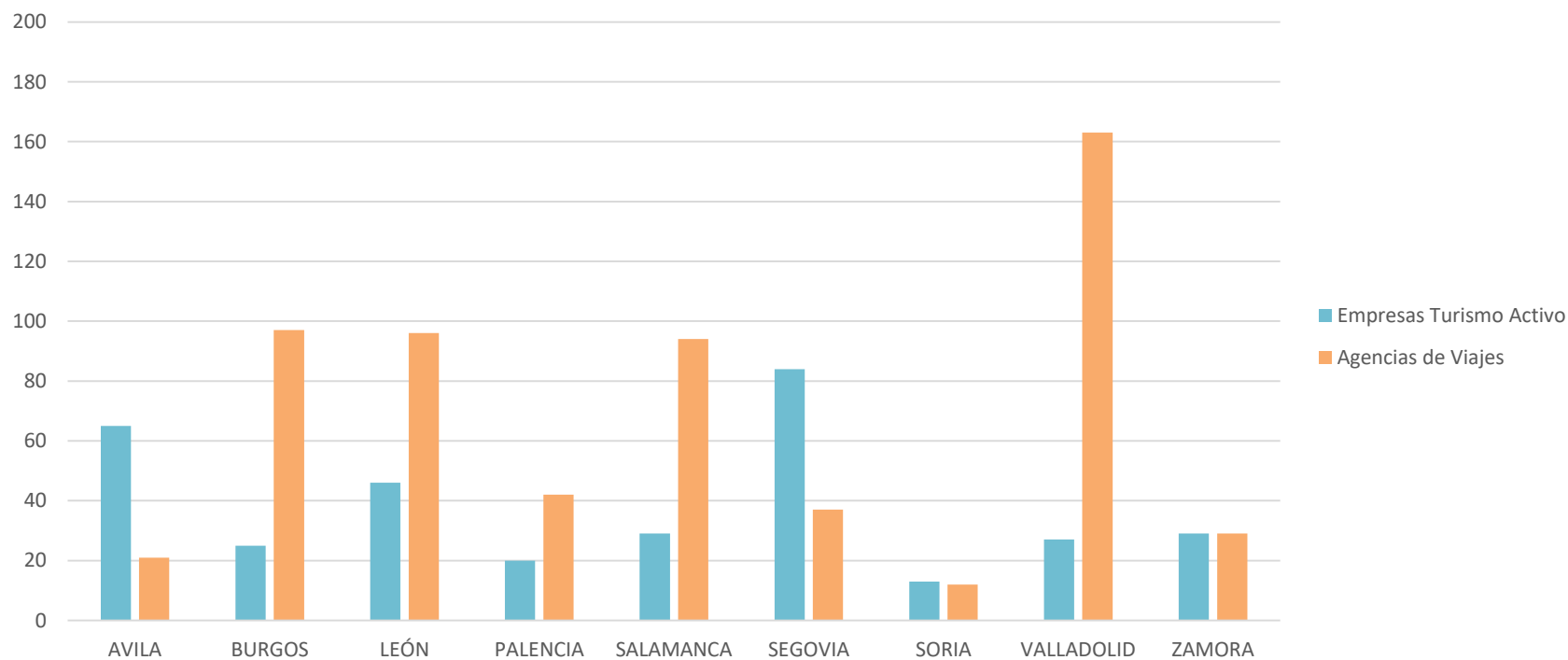
¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de servicio de restauración



¿Por qué tenemos que generar confianza?

Nº Empresas por provincia y tipo de actividad turística



¿Por qué tenemos que generar confianza?

Primer trimestre (INE)

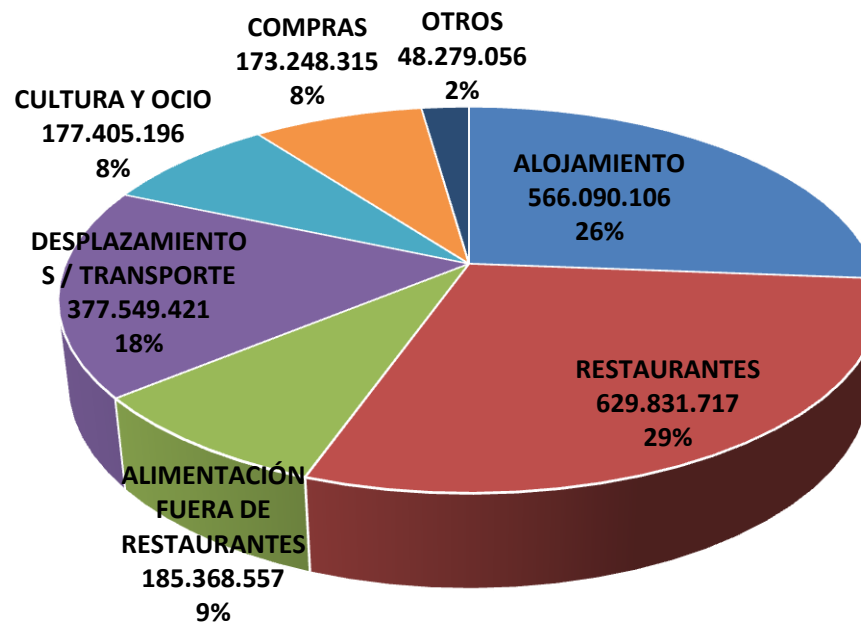
Datos afiliación Seguridad Social	2019	2020	Dif	%
Afiliados Seguridad Social	73436	66633	-6803	-9,26%
Asalariados				-12,15%
Autónomos				-2,54%

Empresas de turismo:

Mayoritariamente micropymes y representan el 12% del PIB regional.

¿Por qué tenemos que generar confianza?

GASTO 2019



Iniciativas para generar confianza



Distintivo de compromiso con un turismo responsable

La Secretaría de Estado de Turismo ha creado el distintivo «Responsible Tourism» para reconocer a aquellos establecimientos turísticos que hacen un esfuerzo por crear un entorno seguro no solo para los turistas sino para sus propios trabajadores y los residentes, aplicando las directrices y recomendaciones contenidas en las guías de medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.

En el formulario de registro y solicitud del distintivo, el solicitante, además de cumplimentar sus datos y los del establecimiento turístico, debe comprometerse a seguir las directrices y recomendaciones de la guía correspondiente a su actividad.

Una vez registrados los datos y el compromiso responsable, se remitirá a la dirección de correo electrónico indicada, el distintivo «Responsible Tourism» personalizado con el nombre del establecimiento y el número de registro asignado.

Iniciativas para generar confianza

SOBRE

LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta la preocupación generalizada por la recuperación económica y social tan pronto como la evolución de la pandemia COVID-19 lo permita, el Turismo de Portugal creó un sello "Clean and Safe" (Limpio y seguro) para distinguir las actividades turísticas que aseguren el cumplimiento de requisitos de higiene y limpieza para la prevención y control del virus COVID-19 y de otras posibles infecciones.

A partir del 24 de abril, los alojamientos, las empresas turísticas y las agencias de viajes (empresas que tengan un registro oficial con la Autoridad Nacional de Turismo), podrán solicitar la declaración de establecimiento "**Clean and Safe**". Después de enviar la "Declaración de compromiso", las empresas podrán utilizar el símbolo, ya sea físicamente en sus instalaciones o en sus plataformas digitales.

Con esta medida, **el Turismo de Portugal pretende transmitir a las empresas información sobre las medidas necesarias de higiene y limpieza de los establecimientos, de acuerdo con las recomendaciones de la Dirección General de Salud**, así como promocionar **Portugal como destino seguro** desde el punto de vista de los cuidados a la propagación del Virus, reforzando la confianza del visitante al país.

Este reconocimiento es válido por un año, gratuito y opcional y requerirá la implementación en las empresas de un protocolo interno que asegurará la higiene necesaria para evitar riesgos de contagio y garantizar los procedimientos más seguros para el funcionamiento de las actividades turísticas. El Turismo de Portugal, en coordinación con las entidades competentes, realizará auditorías aleatorias a los establecimientos que se unan a la iniciativa "Clean and Safe".

Más información:

<https://portugalcleanandsafe.com>



Iniciativas para generar confianza

OSTELTUR



HOTELES Y ALOJAMIENTOS



DISTRIBUCIÓN



ECONOMÍA



TRANSPORTES



INNOVACIÓN

Edición España. Reactivar el sector

Sellos de turismo seguro: diferentes iniciativas para generar confianza

🕒 7 JUNIO, 2020

🐦 El ICTE ha creado el certificado 'Safe Tourism Certified' para distinguir a las empresas que han implantado protocolos anti-COVID

🐦 Andalucía y Castilla y León han creado también sus propios sellos: 'Andalucía Segura' y 'Turismo de Confianza'

🐦 Las patronales Hostelería de España y CEHAT han lanzado el proyecto 'Hostelería Segura' y la WTTC, un distintivo de carácter mundial

¿Qué es el sello “Turismo de Confianza” ?

- **Protocolo homogéneo**
- Recoge las actuaciones **de cada subsector** o **actividad turística** frente al COVID-19
- **Pretende ayudar** a las actividades y establecimientos turísticos de Castilla y León a:
 - ✓ Identificar y analizar los riesgos en sus establecimientos
 - ✓ Implementar las mejores prácticas para hacer frente al virus en:
 - el servicio
 - sus instalaciones
 - con su personal

¿A quién va dirigido el sello “Turismo de Confianza” ?

➤ **Empresas y actividades** inscritas en el **Registro de Turismo de Castilla y León** de los **subsectores:**

- ✓ Alojamientos Hoteleros
- ✓ Albergues turísticos
- ✓ Campings
- ✓ Casas Rurales, apartamentos y viviendas turísticas
- ✓ Establecimientos de restauración (restaurantes, salones de banquetes, cafeterías, bares, etc)
- ✓ Agencias de Viaje
- ✓ Turismo Activo
- ✓ Guías de Turismo

➤ Empresas y actividades inscritas o no en el **Censo para Actividades cuyo registro no es obligatorio de los subsectores:**

- ✓ Visitas turísticas a Bodegas
- ✓ Playas fluviales y espacios singulares.
- ✓ Oficinas de Turismo.

¿Qué **documentación** hay
que presentar?

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

(Habilitado próximamente en la página
de la Junta de Castilla y León)



DECLARACIÓN RESPONSABLE



¿Qué **efectos**
tiene?

EFFECTOS DE PROMOCIÓN

Se integra en las promociones que
realice la Fundación Siglo para el
Turismo y las Artes de Castilla y León.

**SE ENTREGA CERTIFICADO Y
DISTINTIVO**

Los establecimientos podrán incorporar
el sello o distintivo en todo su material
promocional

¿Qué documentación hay que presentar?

¶
¶

III. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Por favor, marque con una X la opción elegida, donde NA indica que uno de los apartados No Aplica.

3.1X	Aspectos de la estrategia frente al riesgoX	SÍX	NOX	NA
3.1.1X	¿Ha implementado medidas para gestión del riesgo del COVID-19 de forma sistemática?X	X	X	X
3.1.2X	¿Ha incluido la gestión del riesgo frente al COVID-19 en todos los procesos de su negocio y éstos están coordinados entre sí?X	X	X	X

¶

3.2X	Grupo de trabajo de riesgos y emergenciasX	SÍX	NOX	NA
3.2.1X	¿Ha constituido un Grupo de trabajo para asumir la definición de estrategias y la toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19?¶ Este Grupo de trabajo debe establecer objetivos, establecer mecanismos para recopilar información para la toma de decisiones, establecer la formación la que se va a coordinar, identificar los riesgos en función de la naturaleza del restaurante (afluencia de clientes, tipología de clientes, servicios que presta, etc.), realizar una evaluación de riesgos y extraer conclusiones, diseñar el plan de contingencia con las medidas de protección, planificar la implementación del plan de contingencia, implementar y supervisar el cumplimiento del plan de contingencia...¶	X	X	X
3.2.2X	¿Tiene definidas las estrategias para combatir el riesgo por COVID-19?¶ Las estrategias deben ser definidas por el Grupo de trabajo (incluye la representación legal de los trabajadores, si la hubiere, o se designa un responsable para la gestión del riesgo), así como la toma de decisiones para minimizar los riesgos higiénico-sanitario por COVID-19.¶	X	X	X
	¿Han diseñado e implantado un Plan de Contingencia frente a estas situaciones?¶ Este Plan de Contingencia debe incluir:¶	X	X	X

Código IMAE n.º 2562

Consejería de Cu. 0001596
Dirección General de Turismo
DECLARACION RESPONSABLE
2566
2
4665
17
NO
EXP

Junta de Castilla y León
Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo
DECLARACION RESPONSABLE DE VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

Nuevo establecimiento Cambio de titularidad

Datos del declarante titular
NIF: _____ Apellidos y nombre o razón social: _____
En concepto de: Propietario Arrendatario Otra titularidad
Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____ Fax: _____ Correo electrónico: _____
Dirección: _____ Calle: _____ Número de la vía: _____ Núm.: _____ Escalera: _____ Piso: _____ Letra: _____
Prov.: _____ Provincia: _____ Localidad: _____ CP: _____
ESPAÑA SIN DEFINIR

Datos del representante
DNI/NIE: _____ Primer apellido: _____ Segundo apellido: _____ Nombre: _____
Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____ Fax: _____ Correo electrónico: _____
Dirección: _____ Calle: _____ Número de la vía: _____ Núm.: _____ Escalera: _____ Piso: _____ Letra: _____
Prov.: _____ Provincia: _____ Localidad: _____ CP: _____
ESPAÑA SIN DEFINIR

Notificaciones
A) Si el solicitante es una persona jurídica, las notificaciones se practicarán exclusivamente por medios electrónicos e irán dirigidas a (*):
DNI/NIE: _____ Apellido1: _____ Apellido2: _____
Nombre: _____ Correo electrónico (*): _____
B) Si el solicitante es una persona física, deberá optar por uno de estos medios de notificación:
 Papel a la siguiente dirección:
Domicilio del representante: _____
 Buzón Electrónico de registros destinatario (*):
DNI/NIE: _____ Nombre: _____ Apellido1: _____ Apellido2: _____
Correo electrónico (*): _____
(*) La persona indicada debe disponer de un buzón electrónico en la sede electrónica de la Junta de Castilla y León. En caso de no disponer de dicho buzón deberá contactarse con el gestor online: informacion@jcl.es. Y una vez creado, deberá recibir el procedimiento denominado "Acceso y gestión a la actividad de alojamiento en viviendas de uso turístico".
El solicitante deberá contar con el consentimiento del destinatario de las notificaciones, en su caso.
El buzón electrónico es solo para recibir correo electrónico, para no correr riesgo de el buzón electrónico, es decir, en su correo no se van a recibir las notificaciones electrónicas. El buzón electrónico no es un correo electrónico, es una aplicación web desde la que se envían los mensajes de correo electrónico para la recepción de notificaciones electrónicas en todas las Juntas de Castilla y León, para lo cual debe disponer de un certificado electrónico como por ejemplo el DNI electrónico o cualquier otro. Y será en esta aplicación de buzón electrónico donde se recibirán las notificaciones electrónicas, accediendo un certificado electrónico para acceder a ella.
Si la persona indicada como destinatario no dispusiera de buzón electrónico, SI NO se autoriza a la Consejería de Cultura y Turismo a la creación del buzón electrónico de la persona señalada y una vez creado, la recepción de procedimientos referidos, contando a tal efecto con el consentimiento del declarante, que deberá disponer de DNI electrónico o certificado electrónico.

Para el supuesto de cambio de titularidad
Titular anterior: _____ NIF: _____ N.º de Registro de Turismo de Castilla y León: _____

Datos del establecimiento
Domicilio/Nombre comercial: _____ Página Web: _____
Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____ Fax: _____ Correo electrónico: _____ Teléfono de atención al cliente (en su caso): _____
Dirección: _____ Calle: _____ Número de la vía: _____ Núm.: _____ Escalera: _____ Piso: _____ Letra: _____
Prov.: _____ Provincia: _____ Localidad: _____ CP: _____
ESPAÑA SIN DEFINIR

Página 1

¿Cuánto cuesta acceder al sello?

ES GRATUITO



ESPECIFICACIONES DEL SELLO “TURISMO DE CONFIANZA”

para

Establecimientos de Restauración

(Restaurantes, salones de banquetes, cafeterías, bares, etc.)

1. Ámbito de aplicación

La reglamentación contiene, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por:

- **Establecimientos de Restauración: restaurantes, salones de banquetes, cafeterías, bares, etc.**

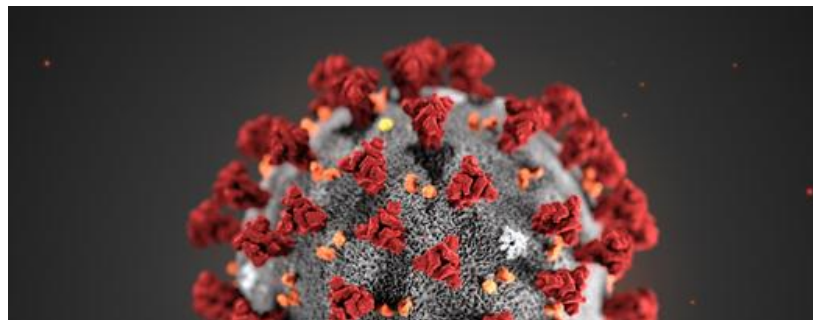
Las directrices se aplicarán en función de que los establecimientos presten o no los servicios.

2. Términos y Definiciones (1/2)

COVID-19

La COVID-19 es una **enfermedad** producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, goteo de la nariz, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

(Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020).



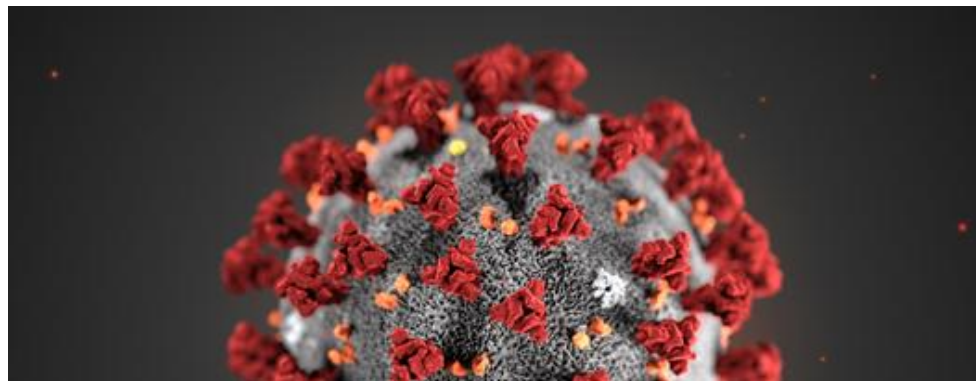
2. Términos y Definiciones (2/2)

Riesgo

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

Gestión del riesgo

Actividades coordinadas para dirigir y controlar el establecimiento en relación al riesgo. *(UNE-ISO 31000:2018)*



3. Requisitos para la gestión del riesgo (1/7)

Requisitos generales

Los establecimientos deben asumir un **compromiso firme** con la **gestión del riesgo**, liderando la **implementación sistemática de medidas** dirigidas a **minimizarlo**.

¿Qué significa implementación sistemática de medidas?



Integrar en los **procesos de negocio** las **medidas necesarias** para **minimizar el riesgo** y realizar **controles frecuentes** para controlar el cumplimiento de estas medidas.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (2/7)

Comité de Gestión

El establecimiento debe conformar un **grupo de trabajo** en el que participarán:

- ✓ la representación legal de los trabajadores si la hubiere
- ✓ responsable para la gestión del riesgo

Funciones del grupo de trabajo para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19:

- ✓ definición de estrategias
- ✓ toma de decisiones

En definitiva debe haber alguien (persona o equipo) en el establecimiento que **tome las riendas** de las medidas a implantar.

3. Requisitos para la gestión del riesgo (3/7)

Plan de Contingencia

¿Qué es un Plan de Contingencia?

El Plan recoge una serie de **actuaciones planificadas** que nos permitirán minimizar el riesgo frente al COVID-19

¿Qué actuaciones son?

Dependerán del análisis de riesgos, **cada establecimiento tendrá que identificar las suyas propias** según la afluencia y tipología de clientes y/o los servicios que presta.

Tendrá que tener en cuenta también las que **se establecen de forma general para los servicios de restauración.**

- ✓ Este Plan debe ser **informado a los trabajadores**
- ✓ Se debe realizar un **seguimiento del Plan y comprobar su eficacia.**
- ✓ **Debe recoger autoridades y responsabilidades en la gestión del riesgo**

3. Requisitos para la gestión del riesgo (4/7)

Identificación de los recursos necesarios

- ✓ Hace referencia a los **recursos necesarios para hacer frente a las medidas** recogidas en el Plan de Contingencia. Principalmente a elementos que aumenten la seguridad frente al COVID-19
- ✓ Se debe contar con **diferentes alternativas de aprovisionamiento**, en caso de que nos fallen los proveedores habituales.
 - *Por ejemplo: contar con **diferentes proveedores** de mascarillas, productos de higiene y desinfección, lavanderías, etc.*

3. Requisitos para la gestión del riesgo (5/7)

Planificación de Tareas y procesos de trabajo

- Se debe **asegurar la distancia de seguridad** establecida por autoridades sanitarias teniendo en cuenta:
 - ✓ La disposición de los puestos de trabajo
 - Si hay turnos, planificarlos de forma que coincidan en los turnos los mismos trabajadores (siempre que sea posible).
 - ✓ La organización en la circulación de personas
 - ✓ En la distribución de espacios (mobiliario, mesas, pasillos, etc.)
 - El restaurante **debe adaptarse si fuera necesario**

3. Requisitos para la gestión del riesgo (6/7)

Prevención de Riesgos Laborales

- **Equipos de Protección Individual** de acuerdo a la evaluación de riesgos.
- Difusión mediante **carteles** u otro medio las **pautas de higiene** con información completa
- Facilitar el **lavado de manos** con jabón o gel hidroalcohólico
- **Ventilar** las áreas de trabajo
- La ropa de trabajo debe **lavarse diariamente a 60º**
- **El uniforme y calzado sólo puede utilizarse en el lugar de trabajo.**
- Establecer **pautas de desinfección** en caso de **alternancia de TPVs** u otros aparatos de uso común.
- **Formar** a los trabajadores (ver punto 7 cuestionario)
- Pautas específicas para el **personal de limpieza** (ver punto 8 cuestionario)
- Respetar las **distancias de seguridad interpersonal**

3. Requisitos para la gestión del riesgo (6/7)

Prevención de Riesgos Laborales

Para completar la información de prevención de riesgos:

SE RECOMIENDA VER EL VIDEO DEL SEMINARIO

“Como crear espacios COVID protegidos en el sector turismo”

<https://www.turismocastillayleon.com/es/espacio-profesionales/formacion-turistica/webinar-crear-espacios-covid-protegidos-sector-turistico>

3. Requisitos para la gestión del riesgo (7/7)

Medidas Informativas

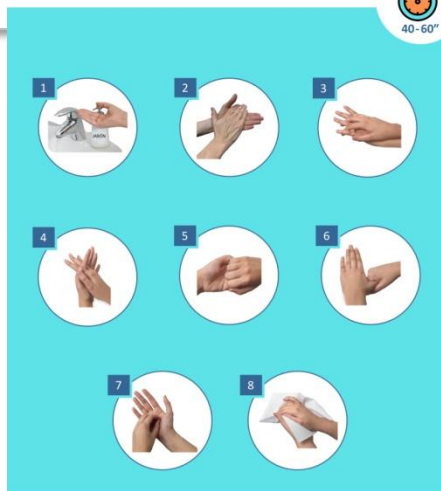
- ✓ Cartelería con **medidas preventivas implantadas** en el establecimiento y **pautas a seguir por los clientes.**
- ✓ **Marcado en el suelo del local, terrazas, barra y donde se precise** mantener la distancia de seguridad de acuerdo con esta norma

Fuente: Ministerio
de Sanidad

¿CÓMO DEBO LAVARME LAS MANOS?



40-60"



Recomendaciones en restaurantes, bares o terrazas



Recuerda que debemos relajar las medidas de restricción poco a poco. El objetivo es prevenir un rebrote que sature de nuevo el sistema sanitario.

Antes de

 Si tienes algún síntoma de COVID-19 o has estado en contacto con alguien con COVID-19 en los últimos 14 días, **quédate en casa**.

 **Llama** antes para reservar y conocer las medidas de precaución del establecimiento. Ej. número máximo de personas que pueden ir en grupo, cambio de horarios.

 **Lávate las manos** con agua y jabón antes de salir de casa.

 Si antes de entrar tienes que esperar, **mantén la distancia de seguridad**.

 Preferentemente busca espacios al **aire libre** y libres de humo.

Durante

 **Mantén la distancia de seguridad con tus acompañantes** (sólo los que conviven pueden estar a menos de 1,5 metros) **y con el personal del local**.

 No juntes las mesas.

 **Limita tus movimientos** dentro del lugar a los necesarios y sigue las indicaciones de cada establecimiento.

 **Lávate las manos** con agua y jabón o solución hidroalcohólica antes de consumir.

 Quitate la **mascarilla** sólo cuando vayas a consumir. Evita quitarla y ponerla constantemente.

 Recuerda, fumar perjudica la salud y **puede empeorar el pronóstico** en caso de COVID-19.

22 junio 2020
Consulta fuentes oficiales para informarte
www.mscbs.gob.es
[@sanidadgob](https://twitter.com/sanidadgob)

ESTE
VERANO
LO
PARAMOS
UNIDOS



sis
CONSULTORES



DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
BEST PRACTICE GUIDELINES FOR TOURISM

TURISTA TOURIST	EMPRESARIO BUSINESS OWNER
<p>1 Mantener la distancia de seguridad Maintain a safe distance</p> 	<p>6 Control de aforos Limit capacity</p> 
<p>2 Hacer uso de las mascarillas Wear a mask</p> 	<p>7 Desinfección de las instalaciones Disinfect facilities</p> 
<p>3 Lavarse las manos con regularidad Wash your hands frequently</p> 	<p>8 Dar la información necesaria para el desarrollo de la actividad de forma segura Provide the necessary information to carry out activities safely</p> 
<p>4 Uso de gel hidroalcohólico Use hand sanitiser</p> 	<p>9 Eliminar elementos de uso compartido Remove shared-use items</p> 
<p>5 Comunicar si aparecen síntomas del COVID-19 Report the appearance of COVID-19 symptoms</p> 	<p>10 Facilitar el pago por medios electrónicos Encourage payment by electronic means</p> 

Junta de
Castilla y León

*Fuente: Página de Turismo JCYL

4. Requisitos de Servicio (1/13)

Requisitos generales

- Disponer de **solución desinfectante a la entrada del restaurante** y en zonas de servicio.
 - Se debe instar a los clientes a que se desinfecten las manos al entrar al establecimiento
- **Controlar el aforo** resultante de la aplicación de las medidas de seguridad
- **Se recomienda, centralizar los cobros en efectivo** en un solo trabajador y con algún tipo de **soporte**, bandeja, vaso o similar para evitar posibles contaminaciones.
- Desinfectar frecuentemente **máquinas expendedoras** utilizadas por los clientes.
- Se recomienda priorizar la utilización de **mantelería de un solo uso**
- La **superficie de las mesas** (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben **limpiarse después de cada uso**.
- **Desinfectar TPVs** después de su uso

4. Requisitos de Servicio (2/13)

Requisitos generales (cont.)

- **Evitar el uso de cartas de uso común:** sustituir por cartas digitalizadas mediante código qr, pizarras, carteles, etc.
- Los **elementos auxiliares del servicio se deben almacenar** en lugar cerrado o fuera del paso de los clientes y trabajadores (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos)
- Retirar de las mesas cualquier **elemento decorativo**.
- Siempre que sea posible, se **evitará tener las mesas montadas** con el menaje sin proteger.
- Se deben **eliminar productos de autoservicio** (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.)

4. Requisitos de Servicio (3/13)

Recepción de Materias Primas

- Se debe cumplir en todo caso con lo dispuesto en el sistema APPCC
- Debe existir un espacio para la recepción/devolución de mercancías. 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**
- **Tras la recepción:** limpiar y desinfectar la zona y lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

4. Requisitos de Servicio (4/13)

Almacenamiento de Materias Primas

- Se debe garantizar el **cumplimiento de lo dispuesto en el sistema de APPCC** actualizado al contexto COVID-19.

Cocina

- Se debe garantizar el **cumplimiento de lo dispuesto en el 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.

4. Requisitos de Servicio (6/13)

Reparto a domicilio.

- El establecimiento cuenta con un **espacio habilitado** para la entrega del pedido al repartidor (barra, mesa, etc.)?.
- El personal de reparto **no podrá acceder en ningún caso a la zona de cocinas.**
- El personal de reparto debe usar los **equipos adecuados** (mascarilla y guantes)
- Establecer un sistema para **evitar las aglomeraciones** del personal de reparto
- Mantener la **distancia de seguridad** durante la entrega al cliente
- repartidor se **higieniza las manos** correctamente con solución desinfectante
- El personal de reparto **no comparte ascensores** en los domicilios
- En caso de **subcontratación del servicio de entrega**, se solicita a la empresa de reparto su plan de Contingencia COVID19

4. Requisitos de Servicio (7/13)

Comida para llevar.

- El establecimiento cuenta con un **espacio habilitado** para la entrega del pedido al repartidor (barra, mesa, etc.).
- En este lugar se produce el **intercambio y pago** en su caso .
- 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.

4. Requisitos de Servicio (8/13)

Servicio en barra.

- Establecer las **posiciones a ocupar por el cliente** o grupos de clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones
- Respetar la **distancia de seguridad entre cliente y personal** utilizándose, si esto no es posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales...).
- Los **productos expuestos en barra**, deben estar convenientemente **protegidos** hacia el cliente y hacia el empleado.
- **No se admite el autoservicio en barra** por parte del cliente.

4. Requisitos de Servicio (9/13)

Servicio en sala: servicio en mesas

- Los **camareros** que realizan el servicio deben garantizar la **distancia de seguridad** y/o aplican **procedimientos** estrictos que **eviten el riesgo de contagio**:
 - Desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.
- En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberá disponer **otras medidas** de protección (pantallas faciales, mascarillas...)

4. Requisitos de Servicio (10/13)

Servicio en sala: recogido de pedida en mostrador

- **Organizar la espera** evitando la aglomeración y cruces de clientes
 - Se recomienda **señalizar la distancia de seguridad** en el suelo o de forma similar, y que existan paneles / cartelera explicativos del procedimiento de recogida.

Servicio en terrazas

- Se controla que el **cliente no haga uso arbitrario del equipamiento** en terraza (mesas y sillas)
- Se **desinfecta el equipamiento** entre un cliente y otro
- Se muestra la **cartelería informando al cliente** de las pautas de higiene y desinfección. Esta información deja claramente indicado que el cliente no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.

4. Requisitos de Servicio (11/13)

Servicio Buffet

- Se deben tener en cuenta las **consideraciones realizadas para el resto de tipologías de servicio** anteriormente descritas.
- Se determinará el **itinerario sugerido** o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.
- Implementar fórmulas como
 - ✓ el buffet asistido con pantalla de protección
 - ✓ emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección).

Eventos

- Se celebrarán 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.).

4. Requisitos de Servicio (12/13)

Deben **eliminarse de todas las tipologías de servicio:**

- ✓ Los **elementos y equipamientos de uso común** (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.)
- ✓ Cualquier **elemento decorativo**

4. Requisitos de Servicio (13/13)

Aseos:

➤ Deben contar con:

- ✓ dispensadores de jabón desinfectante
- ✓ papel de secado,
- ✓ solución desinfectante

- Los aseos de uso común deben **limpiarse y desinfectarse como mínimo 6 veces al día**. (Orden SND/386/2020).
- 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...)

5. Requisitos de limpieza y desinfección (1/4)

Plan de limpieza

Debe contener un procedimiento de limpieza que incluya:

- Las instalaciones:
 - ✓ Zona de recepción de mercancías
 - ✓ Cocina
 - ✓ Barra (entre distintos grupos de cliente y, en especial, en momentos de alta afluencia)
 - ✓ Zona de recogida de comida para servicio a domicilio y de comida para llevar
 - ✓ Sala
 - ✓ Vestuarios, zonas de taquillas y aseos
- Materiales a emplear
- Personas responsables
- Registro de las tareas realizadas
- Equipos de protección individual de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos realizada.

5. Requisitos de limpieza y desinfección (2/4)

Plan de limpieza (cont.)

- Tiempos de **ventilación**
- Precauciones en la recogida de **papeleras**
- **Previa a la** apertura, limpieza desinfección y ventilación empleando productos virucidas autorizados por el Ministerio de Sanidad.
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf
- Aumentar la **frecuencia de limpieza** de superficies con productos desinfectantes autorizados y de probada eficacia. Éstos deben utilizarse de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de producto y en condiciones de seguridad.
- 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 80°C (lavavajillas).

5. Requisitos de limpieza y desinfección (3/4)

Plan de limpieza (cont.)

- 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.
- La **limpieza de textiles** se realizará a una temperatura >60º.

5. Requisitos de limpieza y desinfección (4/4)

- Limpieza y desinfección de **vehículos de transporte**:
 - ✓ Si se dispone de vehículos de transporte propio deben **incluirse en el Plan de Limpieza**.
 - ✓ Se deben **desinfectar** correctamente todos los **elementos de transporte** (cajas y bolsas isotérmicas, mochilas, carros, cascos, etc.).

6. Requisitos de Mantenimiento

Plan de Mantenimiento Preventivo

- **Protección del personal de mantenimiento** con los medios de protección personal, que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto
- **Deshecho de EPIs y lavado de manos** posterior al servicio de mantenimiento
- Se debe **evitar cualquier contacto físico**
- Revisar el **sistema de aire acondicionado** periódicamente, especialmente limpieza de filtros y rejillas.

Conclusiones para Establecimientos de Restauración

OBJETIVO DEL SELLO

Transmitir la **confianza** a los clientes de que el **establecimiento** implanta las **medidas** para **reducir la posible carga vírica**

MEDIDAS GENERALES

Asegurar distancias de seguridad y/o mascarilla

Limpieza e higiene de manos

Ventilación de espacios cerrados

MEDIDAS PARTICULARES

Revisión de Protocolos:
Limpieza
Desinfección
Mantenimiento
Ventilación
Gestión de Residuos
PRL

Conclusiones para Establecimientos de Restauración

- 1º Realizar una **evaluación de los riesgos** del establecimiento frente al COVID19
- 2º Elaborar un **Plan de contingencia** para combatir estos riesgos
- 3º Identificar los **recursos necesarios** para combatirlos y los proveedores que aseguren el abastecimiento.
(Mascarillas, guantes, EPIs, papeleras de acción no manual, solución desinfectante, etc.)
- 4º **Planificar las tareas y procesos de trabajo** de forma que se mantengan las distancias
- 5º Atender a todas las cuestiones de **PRL y formar** a los trabajadores
- 6ª Elaborar un **Plan de Limpieza y mantenimiento preventivo**



Gracias por su atención

Canal de consultas

<https://www.turismocastillayleon.com/contactar>

