# PROTOCOLO Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DIRIGIDAS A LA ACTIVIDAD DE HOSTELERÍA Y TURISMO



${razon}

${fecha}

Imágenes: Pixabay

Fuente: Ministerio de Comercio, INDUSTRIA Y TURISMO

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx

Este documento debe ir acompañado del Mapa de Riesgos Personalizado y el Plan de limpieza Personalizado

**Contenido**

[PROTOCOLO Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DIRIGIDAS A LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN](#_bookmark0) [ESTABLECIMIENTO FÍSICO Y NO SEDENTARIO 1](#_bookmark0)

[MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN 4](#_bookmark1)

[Medidas de protección frente al virus 4](#_bookmark2)

[Medidas generales de higiene y/o protección de las personas trabajadoras 7](#_bookmark3)

[Ropa de trabajo 9](#_bookmark4)

[Medidas en los vestuarios y en las zonas o salas de descanso 10](#_bookmark5)

[Medidas de higiene y protección en el establecimiento 10](#_bookmark6)

[Medidas protección específicas en los sistemas de climatización y ventilación 12](#_bookmark7)

[MEDIDAS ESPECÍFICAS 13](#_bookmark8)

[Medidas organizativas 13](#_bookmark9)

[Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo 16](#_bookmark10)

[Medidas generales de higiene y protección de los clientes 17](#_bookmark11)

[Medidas de protección específicas en Cajas y Puntos de Atención al Público 20](#_bookmark12)

[Devolución de productos 21](#_bookmark13)

[Máquinas expendedoras: 21](#_bookmark14)

[Recomendaciones específicas para los establecimientos ubicados en centros comerciales](#_bookmark15)

[........................................................................................................................................ 21](#_bookmark15)

[Medidas higiénico-sanitarias: 22](#_bookmark16)

[Medidas higiénico-sanitarias para empleados y trabajadores del centro 23](#_bookmark17)

[Medidas relativas a los visitantes del centro comercial 23](#_bookmark18)

[Protocolo de actuación en caso de detección de posibles casos de infección 23](#_bookmark19)

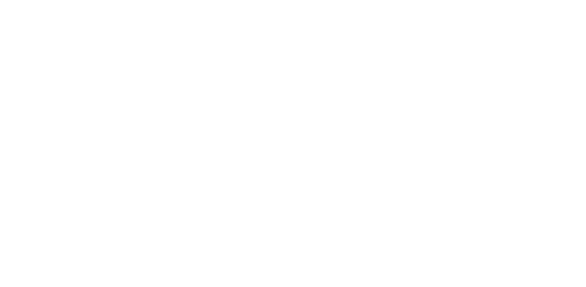
[Medidas relativas a una comunicación estratégica 24](#_bookmark20)

Este protocolo recoge las indicaciones del **Ministerio de Comercio** y se concibe como un marco general y amplio, consensuado y acordado con el sector y los principales sindicatos, que podrá ser completado con las decisiones y protocolos que adopten y se acuerden en las empresas en el marco del derecho de la participación de los órganos de representación de los trabajadores, a través de los delegados de prevención y los comités de seguridad salud.

Se han tenido en cuenta además las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el **Ministerio de Sanidad**.

Este protocolo se configura como una referencia que contiene un compendio de medidas de seguridad y sirve de guía de **buenas prácticas**, de fácil comprensión para el sector comercial. Su eficacia dependerá de la concienciación, responsabilidad y solidaridad tanto de las empresas, de su personal y de los consumidores; entre todos podremos hacer frente a la pandemia del coronavirus con eficacia, evitando un efecto negativo en la economía, el empleo y la salud de nuestro país.

En el momento de consulta de la presente Guía, deberá tenerse en cuenta las condiciones específicas establecidas en las órdenes ministeriales que regularan cada una de las fases de desescalada en que se encuentre en ese momento con el objeto de adaptar las indicaciones del Protocolo teniendo en cuenta aquellas medidas que fueran propias de cada una de las fases como, por ejemplo, el aforo permitido en un establecimiento comercial.

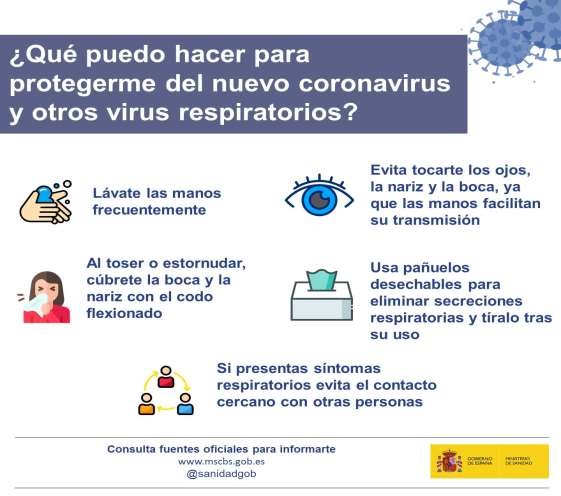


# MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN

## Medidas de protección frente al virus

El Ministerio de Sanidad destaca como principales medidas de protección las siguientes:

* Distanciamiento interpersonal de aproximadamente dos metros u otras medidas de barrera y el uso de mascarilla cuando no se puede mantener dicha distancia.
* Higiene de manos con agua y jabón y, en defecto de estos, con una solución hidroalcohólica.
  + La higiene de manos es la medida más sencilla y eficaz para prevenir la transmisión de microorganismos incluido el Covid-19 debido a su envoltura lipídica que es desactivada con las sustancias surfactantes de los jabones.
  + No hace falta utilizar jabones desinfectantes; el jabón corriente de manos sea sólido o líquido, es suficiente. Lo importante es la duración de la fricción que debe ser como mínimo de 40-60 segundos.
  + Otra opción es usar alguna solución hidroalcohólica teniendo en cuenta que la misma no sería efectiva en el caso de manos relativamente sucias, en cuyo caso debe realizarse el lavado con agua y jabón.
* Limpieza y desinfección periódica de los objetos de uso personal como: gafas, móviles, teclados, ratón, tarjetas, etc.
* Medidas preventivas a adoptar en zonas comunes como son: la adecuada ventilación, la limpieza diaria de las superficies de contacto frecuente o la utilización de guantes de un solo uso.



**¿Cómo quitarse los guantes?**





## Medidas generales de higiene y/o protección de las personas trabajadoras

* Se tomarán en consideración las recomendaciones que el Ministerio de Sanidad tiene a disposición del público en su página web y, en particular, la contenida en el documento “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV-2)”1, documento que se actualiza periódicamente, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.
* No podrán incorporarse a sus puestos de trabajo los siguientes trabajadores:
  1. Trabajadores que en el momento de la reapertura del establecimiento comercial estén en aislamiento domiciliario por tener diagnostico de COVID-19 o tengan alguno de los síntomas compatibles con el COVID-19.
  2. Trabajadores que, no teniendo síntomas se encuentran en periodo de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19 o sufran alguna de las patologías que se han declarado de riesgo ante el COVID-19.
* En el caso de que algún trabajador tenga la certeza o sospechas fundadas de que ha podido contraer la enfermedad por COVID-19, solo podrá incorporase a su puesto de trabajo previo reconocimiento médico específico por el Servicio Sanitario de Vigilancia de la Salud.
* El titular de la actividad económica que se realice en el establecimiento o local se asegurará de que todos los trabajadores cuenten con equipos de protección individual adecuados al nivel de riesgo, y de que tengan permanentemente a su disposición en el lugar de trabajo geles hidroalcohólicos para la limpieza de manos o cuando no sea posible el lavado frecuente con agua y jabón. El uso de mascarillas será recomendado cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad interpersonal de 2 metros u otras medidas de barrera entre el trabajador y el cliente o entre dos trabajadores. Todo el personal deberá estar formado e informado sobre el correcto uso de los citados equipos de protección. Lo anterior será también aplicable al personal

1 https://[www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-](http://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-) China/documentos/PrevencionRRLL\_COVID-19.pdf

encargado de la limpieza, mantenimiento, reposición, reparto o seguridad del establecimiento o local comercial minorista, ya sea propio o empleado mediante una subcontrata, que también deberá disponer de todos los productos adecuados para proceder a la misma.

* En la organización del trabajo, establecer garantías para que durante la jornada laboral se pueda realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón y, en defecto de estos, con una solución hidroalcohólica.
* En puestos de trabajo donde no sea posible proceder al lavado de manos por el desempeño de la tarea, se deberá disponer de gel o solución alcohólica sustitutiva en cantidad suficiente para su turno y puesto de trabajo y así mantener la higiene adecuada.
* Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia mínima de dos metros, llevando mascarilla quirúrgica o sanitaria en todo momento. Evitar los saludos de cortesía que

requieran contacto físico como besos, abrazos o estrecharse las manos.

* Evitar la entrada al establecimiento de clientes que presenten síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).

En caso de que algún cliente con síntomas haya entrado al local, realizar una desinfección de todos los puntos como estanterías, carros etc., con los que haya podido tener contacto.

* Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar. Tirar el pañuelo a una papelera con tapa y lavarse las manos inmediatamente
* Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión del virus.
* Evitar los saludos de cortesía que requieran contacto físico como besos, abrazos o estrecharse las manos.
* Se recomienda evitar compartir objetos (por ejemplo, dinero, tarjetas de pago, bolígrafos…etc.) con clientes u otros empleados. En caso de no poder evitar el intercambio de objetos, se realizará una desinfección de manos después de dicho intercambio.
* Eliminar o clausurar en los lugares de trabajo aparatos de uso común como surtidores de agua, cafeteras, neveras, microondas, etc. Se hará lo posible por facilitar a los

empleados agua envasada en caso de que no se disponga de surtidor para rellenar botellas personales.

* Evitar permanecer en la empresa fuera del tiempo de trabajo, tanto al inicio como a la finalización del turno, sin perjuicio de los descansos laborales.
* Recomendación de uso del transporte individual cumpliendo las recomendaciones del Ministerio de Transporte al respecto para asegurar las distancias. A ser posible, la empresa podrá facilitar el uso de parking propio del establecimiento destinado a los clientes
* En caso de acudir al trabajo en vehículo propio, se recomienda que los trabajadores vengan vestidos con el uniforme de trabajo desde su domicilio.
* El personal de limpieza utilizará el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará, cuando se trate de equipos desechables, de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.
* Cuando no pueda garantizarse la distancia mínima de seguridad entre el personal y no pueda eliminarse la función de un trabajador concreto, al ser esta imprescindible, se deberá proveer al personal de dichas áreas o trabajos, además de la mascarilla quirúrgica o higiénica, otras medidas de protección individual adicionales, como pantallas de protección facial o guantes de protección de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 374.5:2016.

### Ropa de trabajo

* Para la limpieza de la ropa de trabajo, esta debe manipularse lo menos posible, ser suavemente enrollada y llevar directamente a la lavadora o colocar en una bolsa para su traslado al lugar de lavado. La ropa debe lavarse a una temperatura de, al menos, 60°C durante, al menos, 30 minutos, o con cualquier otro método que garantice la correcta higienización.
* Se recomienda la higienización o limpieza diaria de los uniformes por lo que podría valorarse el aumento de dotación de estos. En caso de que esto no fuera posible, se recomienda cubrir los uniformes con batas, guardapolvos o similares. Ante la imposibilidad de cumplir con todo lo señalado anteriormente, podría suspenderse la

obligatoriedad del uso de uniformes de manera que al llevar la vestimenta propia del trabajador se puedan garantizar las medidas de higiene y su desinfección diaria.

* Se prestará igualmente atención a la desinfección de las toallas y similares con las mismas recomendaciones en cuanto a su lavado y se deberán depositarse en algún lugar aislado hasta que se proceda a su lavado. Se recomienda el reemplazo de toallas por papel.

### Medidas en los vestuarios y en las zonas o salas de descanso

* Siempre que sea posible se cerrarán los vestuarios y las zonas o salas de descanso. Si no se cerrasen, se limitará su uso al mínimo imprescindible y en ese caso al mínimo de afluencia y tiempo de permanencia. En caso de que se utilicen dichas áreas de descanso, no se compartirán utensilios de cocina, menaje o comida.
* Evitar aglomeraciones, manteniendo una distancia mínima de dos metros.
* Se recomienda el uso de este tipo de zonas por turnos de manera que pueda mantenerse la distancia de seguridad.
* Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente, en especial antes y después de cada comida,
* Mantener protegidos los alimentos con film o en envases con tapa.
* Mantener limpia la zona de comedor utilizada y los objetos de uso común.
* Dejar la puerta abierta de la sala de descanso para asegurar la renovación del aire.

## Medidas de higiene y protección en el establecimiento

* Cada local dispondrá de un protocolo de limpieza que responda a las características de este y a la intensidad de uso
* Los establecimientos y locales comerciales que abran al público realizarán, al menos dos veces al día, una limpieza y desinfección de las instalaciones con especial atención a las superficies de contacto más frecuente como pomos de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, máquinas dispensadoras, suelos, teléfonos, perchas, carros y cestas, grifos, etc. utilizando para ello desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se

encuentran en el mercado y han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de estos productos siempre se respetarán las indicaciones del etiquetado.

* Se realizará una limpieza por la mañana, antes de la apertura del establecimiento, y una segunda limpieza a lo largo de la jornada (preferentemente a mediodía). Es muy recomendable realizar una pausa al mediodía en la apertura, dedicada a realizar las tareas de mantenimiento, limpieza, desinfección y reposición de productos sin la presencia de clientes.
* Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección individual utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
* Se realizará una limpieza y desinfección de los puestos de trabajo por la mañana y en cada cambio de turno, con especial atención a mostradores, mamparas en su caso, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación.
* Cuando en el establecimiento vaya a permanecer más de un trabajador atendiendo al público, las medidas de limpieza se extenderán no solo a la zona comercial, si no también, en su caso, a zonas privadas de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso.
* Se reforzarán las condiciones de limpieza de aseos y zonas comunes para cuyo acceso se establecerán turnos de entrada para evitar aglomeraciones.
* No se utilizarán los aseos de los establecimientos comerciales por parte de los clientes, salvo en caso estrictamente necesario. En este último caso, se procederá de inmediato a la limpieza de sanitarios y grifos.
* En la medida de lo posible se colocarán dispensadores o se facilitará, individualmente, gel hidroalcohólico para la desinfección de las manos.
* Los establecimientos y locales deberán disponer de papeleras con tapa y a ser posible con pedal o basculante en los que poder depositar pañuelos y otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente y al menos una vez al día.
* En teléfonos usados por diferentes personas, es recomendable utilizar el sistema de “manos libres” o sistemas que permitan la individualización de su utilización, o, de no ser posible, serán limpiados después de cada uso.
* Los carros, cestas, las escaleras mecánicas y los ascensores serán objeto de atención y limpieza continua. Podrán facilitarse al cliente guantes o bolsas de plástico asimilables que puedan usarse como guantes y toallitas desinfectantes para la limpieza de carritos o cestas de la compra antes y después de su uso.
* En la medida de lo posible, siempre que no contravenga ninguna norma sectorial o de seguridad, mantener las puertas abiertas con cuñas y otros sistemas, para evitar el contacto de las personas con las manetas y pomos.
* En caso de considerarlo conveniente y según el tipo de establecimiento, se dispondrá de felpudos humedecidos con una solución de agua y lejía al 2% en las entradas y salidas al centro de trabajo.

## Medidas protección específicas en los sistemas de climatización y ventilación

* Realizar una revisión de la instalación de climatización antes de la reapertura, donde se asegure la limpieza o reemplazo de los filtros de aire exterior en caso necesario, para maximizar en lo posible el caudal de ventilación. (Nota técnica: se recomienda incrementar el caudal de ventilación a 12,5 litros/segundo y persona para el aforo del establecimiento).
* Aumentar en lo posible la ventilación de los espacios con aire exterior. Generalmente los sistemas que se emplean en comercios pueden funcionar tomando solamente aire exterior. En este caso, cerrar en lo posible la recirculación de aire para ventilar al máximo con aire exterior.
* Poner la ventilación forzada de aire exterior (de existir) a caudal nominal al menos 2 horas antes de la hora de apertura del comercio y dejar un caudal más bajo 2 horas después del cierre del establecimiento. Por las noches y fines de semana, no apagar la ventilación forzada de aire exterior (de existir). Mantener los sistemas funcionando a bajo caudal (siempre que se pueda).
* Realizar una ventilación natural (regular) abriendo puertas y ventanas el mayor número de horas posible. Se recomienda comenzar la ventilación natural una hora antes de la hora de apertura del comercio y dejarla al menos una hora después del cierre del establecimiento. Esta acción es especialmente importante en locales que no dispongan de sistemas de climatización con ventilación forzada de aire exterior.
* La ventilación de los comercios siempre se refiere al aporte de aire exterior (aire fresco). En este sentido, no se debe poner en funcionamiento ventiladores de techo o de pie ya que únicamente remueven el aire interior sin aportar aire fresco.
* Mantener la ventilación de los aseos permanentemente: 24horas/7dias en funcionamiento. Verificar el correcto funcionamiento de la extracción de aire en los aseos. No abrir ventanas de los aseos para asegurar la dirección correcta de ventilación.
* Indicar que los inodoros de descarguen con la tapa cerrada
* En el caso de equipos con recuperación de calor, se pararán los recuperadores rotativos y se revisarán los recuperadores estáticos para minimizar fugas.
* Priorizar la ventilación con aire exterior sobre el confort y la eficiencia energética.
* La sobre-ventilación puede producir corrientes de aire y falta de confort porque las temperaturas exteriores sean elevadas. Temperaturas de 26-27ºC en modo refrigeración son admisibles en muchos casos. En aquellos casos en los que, por la naturaleza del producto, requieran de otro rango de temperatura, ésta se bajará (por ejemplo, carnicerías, floristerías, etc.).
* Los trabajos de mantenimiento correctivo de la instalación se realizarán preferentemente fuera del horario de apertura, tomando las medidas de protección adecuadas para evitar el contagio por COVID-19.
* En las instalaciones que lo admitan, se recomienda instalar sistemas de purificación del aire como los de luz ultravioleta.

# MEDIDAS ESPECÍFICAS

## Medidas organizativas

* Establecer un plan organizativo donde se detallen los procedimientos de actuación del personal (propio y ajeno), la relación de material de protección y limpieza necesario en cada zona del centro o los centros de trabajo y las medidas establecidas o recomendaciones para las personas trabajadoras y los clientes, que se actualizarán permanentemente según evolucionen las circunstancias sanitarias y sociales. Estos planes

deberán ser consultados y participados por la representación legal de los trabajadores de las empresas, allí donde los hubiere, en el ámbito de los Comités de Seguridad y Salud.

* Respecto a las empresas prestatarias, se seguirá el protocolo marcado por el servicio de prevención ajeno o propio y de coordinación en PRL con estas y sus trabajadores seguirán los protocolos de los centros de trabajo.

~~~~ Planificar la actividad preventiva previa evaluación de riesgos laborales.

* Establecer un plan de limpieza y desinfección donde se recojan las medidas de control de higiene de forma estructurada y con atribución de competencias. En cualquier caso, se incluirá la obligatoriedad, para todos los trabajadores, de lavarse las manos antes de comenzar su jornada, usando agua y jabón y, en su defecto, gel hidroalcohólico. Siempre que sea posible, se debe establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos, sin que varíe la atención y servicio a los clientes.
* La entrada y salida al lugar del trabajo se organizará de manera escalonada, adaptada a la actividad del centro, para evitar que los trabajadores sufran aglomeraciones en las horas punta.
* Limitar el número de trabajadores coincidentes (jornadas partidas, mantenimiento, etc.), así como individualizar, en la medida de lo posible, aquellas tareas que se realizaban en pareja, o, si no lo fuera, manteniendo las distancias de seguridad, también se facilitará preferentemente la posibilidad de trabajo en modalidades no presenciales, como el teletrabajo, en caso de tratarse de puestos de oficina.
* La disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas, la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, línea de cajas, etc.), la organización de los turnos, y el resto de las condiciones de trabajo presentes en el centro deben modificarse, en la medida necesaria y posible, con el objetivo de garantizar la posibilidad de mantener las distancias de seguridad interpersonal de 2 metros o las exigidas en cada momento por el Ministerio de Sanidad. En caso de no ser posible, se adoptará el uso de mascarillas.
* Facilitar información y formación al personal en materia de higiene frente a Covid-19 y sobre el uso del material de protección como, por ejemplo, guantes y mascarillas, para que se realice de manera segura. En las zonas comunes se pondrán carteles informativos explicando cómo hay que lavarse las manos, poner y quitarse guantes y mascarillas, así como todos los procedimientos de higiene necesarios aconsejados por las autoridades sanitarias.
* Se establecerán planes de continuidad de la actividad ante un aumento de las bajas laborales del personal en un escenario de incremento del riesgo de transmisión en el lugar de trabajo, con un proceso de participación, en su caso, con la representación legal de los trabajadores.
* Uno de los síntomas del Covid-19 es la fiebre alta. Por ello, se recomienda a los trabajadores que se realicen un control diario de la temperatura antes de salir de su vivienda y, en caso de tener más de 37.5 grados, no acudan al trabajo y lo notifiquen a su empresa llamando al contacto médico habilitado por la compañía. Asimismo, deberán contactar con el servicio público de salud para tramitar su baja por IT y asistencia médica.
* El fichaje con huella dactilar será sustituido por cualquier otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas para protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes o después (según se determine en la propia empresa) de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.
* En la medida de lo posible, se evitarán las reuniones de trabajo dentro de la tienda y si se tienen que celebrar, se harán en una zona amplia que permita guardar la distancia de seguridad interpersonal, lo más alejada posible de clientes, y nunca en zonas comunes.
* La ocupación máxima del montacargas o ascensores para mover mercancía o reponer será de una persona o más si se puede garantizar el distanciamiento de 2 metros y se limitará el uso al mínimo. Si fuera necesario que fuera ocupado por más de una persona, deberá garantizarse el uso de mascarillas conforme a lo dispuesto en el presente documento.
* Minimizar las visitas de contratas, clientes y proveedores. Para aquellas contratas que deban prestar servicios en el establecimiento, se recomienda que tengan lugar fuera del horario comercial y que se mantengan las mismas medidas de seguridad que para el personal propio.
* Establecer un protocolo para minimizar el contacto con los transportistas. Si es posible, establecer una zona exclusiva de entrega de pedidos la cual será desinfectada entre pedido y pedido. A su vez, en la medida de lo posible, se eliminará el embalaje original y, de no ser posible, se desinfectarán los paquetes siempre y cuando el material lo permita.
* Enviar electrónicamente los albaranes firmados de forma que no se entreguen en papel de mano en mano, en la medida de lo posible.
* Facilitar las entregas a domicilio, a ser posible realizadas por pago on-line y preferiblemente depositar la entrega en la puerta del domicilio, sin acceder a la vivienda,

manteniendo en todo caso la distancia recomendada con el cliente de al menos 1 metro cuando se cuente con elementos de protección, o de 2 metros sin estos elementos y sin ningún contacto físico, informando al cliente de ello en el momento de tramitar su pedido. Al personal de reparto, sea propio o subcontratado, se le facilitará mascarilla y gel o solución alcohólica sustitutiva del lavado de manos, para proceder de manera inmediata a la higiene necesaria entre cada entrega. Asimismo, se recomienda mantener en óptimo estado de limpieza el transporte utilizado para el reparto, interior y exteriormente.

* Se recomienda a los clientes el uso de mascarillas dentro del establecimiento para asegurar así la protección del resto de clientes y personas trabajadoras.

## Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo

* Conocimientos básicos sobre Covid-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:
  + Los síntomas del Covid-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
  + El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
* Si un trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes. El trabajador abandonará su puesto de trabajo, prestando especial atención a las medidas de distanciamiento e higiene, hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario. Por su parte, la empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad.
* Por parte de la empresa, se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras.
* Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “persona de riesgo” según las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención (vigilancia de la salud), para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo.

## Medidas generales de higiene y protección de los clientes



* Los establecimientos podrán obligar a los clientes al uso de mascarillas quirúrgicas o sanitarias dentro del establecimiento.
* Se deberá establecer un aforo máximo, que deberá permitir cumplir con las medidas extraordinarias dictadas por las autoridades competentes en cada fase de flexibilización de las medidas de contención, concretamente con el requisito de distancias mínimas. El aforo será proporcional a la superficie del local y fase de des escalamiento y deberá estar expuesto mediante cartelería en el acceso al establecimiento, siendo visible tanto para el cliente como para los trabajadores.
* En caso de completarse el aforo permitido, los clientes deberán esperar fuera del establecimiento de forma organizada y guardando rigurosamente la distancia de seguridad.
* El tiempo de permanencia en los establecimientos y locales será el estrictamente necesario para que los consumidores puedan realizar sus compras o recibir la prestación del servicio.
* Los establecimientos y locales deberán señalar de forma clara la distancia de seguridad de 2 metros entre clientes, con marcas en el suelo, o mediante el uso de balizas, cartelería y señalización para aquellos casos en los que sea posible la atención personalizada de más de un cliente al mismo tiempo, que no podrá realizarse de manera simultánea por el mismo empleado.
* La distancia entre vendedor y cliente será de al menos 1 metro cuando se cuente con elementos de protección como mamparas o pantallas faciales de protección, o de 2 metros sin estos elementos, durante todo el proceso de compra, así como en las zonas de atención y de pago.
* Los establecimientos y locales deberán poner a disposición del público dispensadores de geles desinfectantes, en todo caso en la entrada del local, que deberán estar siempre en condiciones de uso.
* Los establecimientos y locales deberán poner a disposición del público guantes desechables, pudiendo utilizarse los denominados guantes de sección o de cualquier otra clase no reutilizable, en todo caso en la entrada del local, junto con papeleras para que sea posible desecharlos de forma segura a la salida del local comercial. Se recomienda disponer de papeleras con tapa y accionamiento a pedal.
* Informar mediante cartelería a los trabajadores y a los clientes de los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias, llamando a la colaboración y seguimiento de las normas por el bien de todos. Se darán recomendaciones especiales en las zonas más sensibles como:
  + Escaleras mecánicas: evitar, en la medida de lo posible, tocar los pasamanos. Además, cada 4 o 5 escalones, se marcarán para indicar la distancia de seguridad de 2m.
  + Ascensores: evitar, en lo posible, su uso. Limitar su ocupación máxima a una persona o más si se puede garantizar el distanciamiento de 2 metros. Se dará prioridad a aquellas personas con limitaciones físicas que podrán estar acompañadas si se requiere o a carritos de niño.
  + Cajas: respeto de las distancias de seguridad.
* Establecer, así mismo, un flujo controlado en la entrada y salida de clientes, evitando el cruce de unos y otros. Si es posible, definir sentidos de circulación de clientes en las zonas de mayor confluencia, diferenciando ambos sentidos mediante cintas de separación y/o vinilo adhesivo en el pavimento. Igualmente, en el pavimento de los espacios generales de

las tiendas se podrán instalar vinilos adhesivos circulares (20 cm de diámetro) con la inscripción “2m”, separados entre sí 2m, en forma de línea o malla en función de la anchura del espacio disponible (hasta 3m anchura una hilera, entre 3 y 5, dos hileras y así sucesivamente cada 2m de anchura adicional). Esto supondrá un recordatorio permanente a empleados y clientes y un indicador de cuándo el aforo del centro o de la planta alcanza el máximo admisible, que será una fracción del número de puntos rojos dispuestos en la planta.

* Siempre que sea posible, utilizar puertas distintas para la entrada y para la salida de los clientes al establecimiento, donde se situarán medios de limpieza adecuados para la higiene de las manos.
* En las puertas de entrada y salida al establecimiento comercial o a zonas comunes dentro del mismo, se señalizará y establecerán dispositivos para garantizar la distancia mínima de seguridad entre personas. Si por motivos de espacio, esto no fuera posible, los empleados deberán utilizar mascarilla.
* Se marcará una línea de seguridad en el suelo y/o cartelería informativa tanto en la zona de caja como en la zona de venta directa al consumidor, de forma que se asegure la distancia entre cliente - producto - personal del local.
* Si las características del establecimiento lo requiriesen, se contará con personal de seguridad que se encargará del control de aforo a la entrada del establecimiento o para la dispersión de personas. En el interior de los locales podrá dedicarse personal a labores de organización de la circulación de los clientes y evitar zonas de elevada concentración de personas.
* En caso de ser posible, crear "carriles de compra segura" con posibles flechas indicativas o señalizaciones que se sigan en orden de entrada y salida, con el objetivo de evitar contactos no necesarios entre los clientes. Se informará claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre la necesidad de cooperar en su cumplimiento, mediante avisos tales como anuncios periódicos por megafonía o con cartelería.
* En los establecimientos comerciales no alimentarios que normalmente cuentan con zonas de autoservicio, deberá prestar el servicio un trabajador del establecimiento, con el fin de evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los productos.
* De manera general no se podrá poner a disposición de los clientes productos de prueba y se restringirá su uso o manipulación únicamente al personal del local, excepto para ciertos subsectores detallados en los apartados posteriores como el textil, calzado, sombreros o joyería los que deben seguir las recomendaciones específicas.

### Medidas de protección específicas en Cajas y Puntos de Atención al Público

* En la línea de caja se respetará la distancia de seguridad interpersonal de 2 metros. En la medida de lo posible, se utilizarán terminales alternos, para aumentar la distancia entre filas y evitar aglomeraciones.
* Se priorizará la atención a embarazadas, personas mayores, discapacitados, personas con movilidad reducida y padres y madres con niños menores de 3 años y carritos de bebé.
* Se instalarán mamparas de plástico o similar, rígido o semirrígido, de fácil limpieza y desinfección, de forma que, una vez instalada quede protegida la zona de trabajo, procediendo a su limpieza en cada cambio de turno. Si no fuera posible la instalación de mamparas, el personal de caja y atención al público llevarán sobre la mascarilla, una pantalla facial protectora de toda la cara, adecuada a la actividad que van a desarrollar.
* Evitar, en la medida de lo posible, que el personal que manipule dinero u otros medios de pago despache simultáneamente productos. En caso de que no sea posible, se utilizarán las medidas higiénicas indicadas.
* Fomentar el pago con móvil o con tarjeta. Se deberán desinfectar las manos después del manejo de billetes o monedas y antes de empezar la siguiente transacción. Cuando se use un TPV, con PIN, se limpiará el terminal, así como el bolígrafo en el caso de que la operación requiera firma. Será válido el proteger el TPV con un film desechable en cada operación. En el caso de uso de dinero en efectivo este se depositará por la clientela en una superficie de fácil limpieza evitando el contacto personal y desinfectando la superficie por cada operación.
* Disponer en estos puestos de trabajo de gel hidroalcohólico, pañuelos desechables y papeleras con tapa y bolsa (preferentemente con pedal o basculante) para depositar pañuelos y otro material desechable. Las papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente.
* Imagen de limpieza segura en todo momento. Se recomienda que las zonas de atención al público que los clientes toquen de forma habitual se limpien con productos desinfectantes frecuentemente.

### Devolución de productos

* En el caso de devolución de productos, el establecimiento contara con una estrategia de tratamiento y/o desinfección de estos, que defina en función de las características del producto el tratamiento adecuado, antes de ponerlos a la venta, procediendo a su recogida con guantes desechables.

### Máquinas expendedoras:

* Informar sobre la necesidad de que los clientes mantengan la distancia de seguridad de 2 metros al esperar turno.
* Informar sobre la conveniencia de usar guantes o alguna protección para accionar la máquina o, si no se utilizan, la necesidad de desinfectarse las manos antes y después de su uso.
* Extremar la limpieza y desinfección de las máquinas con especial incidencia en los puntos de contacto directo con el usuario (pantalla, botoneras, recogida producto, etc.).
* Eliminar o inhabilitar las máquinas expendedoras que no formen parte de la actividad principal del comercio como máquinas de café o de bebidas.

## Recomendaciones específicas para los establecimientos ubicados en centros comerciales



Además de todas las indicaciones contenidas en este documento, se indican otras adicionales o se incide sobre las especialmente importantes para los centros comerciales por disponer éstos de aparcamientos, así como zonas comunes amplias.

### Medidas higiénico-sanitarias:

* + Desinfección completa del centro comercial antes de la apertura, prestando especial atención a la limpieza de las áreas públicas (aparcamiento, áreas de descanso, baños...) y de los muelles de carga y puntos de residuos.
  + En la zona de aparcamiento, además de la desinfección continuada de los puntos de contacto habituales y puesta a disposición del cliente de gel hidroalcohólico al alcance, se fomentará el pago por medios electrónicos “contactless”.
  + Limpieza y desinfección regular durante el horario de apertura de las principales áreas de contacto (aseos, suelos, pasamanos de escaleras mecánicas, pomos de puertas, mostrador de bienvenida, etc.)
  + Instalación de mamparas de protección en cajas, puestos de información y atención al público.
  + Instalación de dispensadores de geles hidroalcohólicos en varios puntos del centro y en especial en entradas, aseos, puntos de atención y ascensores, verificando regularmente su correcto funcionamiento.
  + Cierre de zonas infantiles, ludotecas o cualquier otra zona dedicada a alguna actividad del tipo no permitida según la fase de desescalada de ese momento. Las áreas de descanso también permanecerán cerradas o se limitarán de manera que se garantice el cumplimiento de la distancia de seguridad.
  + Desactivación de directorios digitales y soportes en pantallas táctiles interactivas y limpieza y desinfección continua aun estando desactivadas, salvo en los casos en que estas tengan por finalidad la gestión de turnos, en cuyo caso deberá extremarse la limpieza.
  + Se prestará especial atención al control de acceso por turnos a los aseos y salas de lactancia garantizando la distancia de seguridad y en caso de que tuviese que usarse por parte de un niño, solo será acompañado por un adulto.
  + Suspensión de actividades dentro del centro que puedan ocasionar formación de grupos de personas (eventos, promociones, actividades culturales).
  + Señalización con vinilos en el suelo marcando la distancia de seguridad entre clientes a la entrada de hipermercado, aseos, y otras zonas de gran afluencia.
  + Se informará del protocolo de medidas a cada establecimiento comercial del centro.
  + Uso de sistemas de video vigilancia para seguimiento de las medidas de distanciamiento y sanitarias, en el caso de existir la instalación correspondiente y en el marco de la normativa de protección de datos.

### Medidas higiénico-sanitarias para empleados y trabajadores del centro:

* + Formación específica para empleados y proveedores sobre la nueva normativa y protocolos de higiene.
  + Desinfección del área de gerencia.
  + Instalación de mamparas de protección en los puestos de atención de las oficinas de gerencia.

### Medidas relativas a los visitantes del centro comercial:

* + Se recomienda el uso de sistema de conteo de personas y medidas de control de distanciamiento social, incluyendo estos sistemas en el aparcamiento.
  + El personal de seguridad controlará que se respete la distancia mínima, prestando especial atención a zonas de escaleras mecánicas y ascensores.
  + Colocación de vinilos indicando la distancia de seguridad en escaleras, ascensores, aseos, mostrador de bienvenida, etc.
  + Cartelería y megafonía con cierta frecuencia recordando recomendaciones de seguridad.

### Protocolo de actuación en caso de detección de posibles casos de infección:

* + En el caso de detección de un posible caso de infección en el centro comercial se deberá avisar a la gerencia del centro y llamar al teléfono de emergencia sanitaria de la comunidad autónoma.
  + Trasladar al afectado a un área restringida.
  + Desinfectar todas las zonas donde haya podido estar el cliente/empleado infectado conforme a lo establecido por el Ministerio de Sanidad.

### Medidas relativas a una comunicación estratégica

* + Estudio de la opción de disponer de asesorías externas especializadas para la adopción de buenas prácticas según evolucione la crisis sanitaria.
  + Comunicación de las medidas sanitarias adoptadas incluyendo certificaciones sanitarias con el objetivo de concienciar al consumidor del estricto cumplimiento de la normativa.
  + Divulgación de la comunicación de sensibilización en redes sociales y otros medios si se considera.
  + Información sobre puntos de venta de mascarillas.
  + Mantener una línea de comunicación con las autoridades competentes con el fin de adoptar las medidas pertinentes en función de la evolución de la crisis sanitaria y de actualizar la información a los comerciantes del centro.

## Medidas especiales para alojamientos turísticos:

## Dirección/ Gerencia

* A la dirección y/o gerencia le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento y, entre otras, deberá tener presente las siguientes cuestiones:
* En el hipotético caso de que, de forma aislada, un empleado estuviera  
  en situación de ser un caso confirmado o en investigación de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos o hasta que las autoridades sanitarias den por resuelta la infección, según el caso, ya que se encontrará en situación de baja.
* Disponibilidad de recursos: se debe disponer de los medios económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.
* Coordinación del comité de crisis: en caso de declararse la presencia de casos en investigación (sospechosos) o confirmados en el establecimiento, se recomienda organizar un comité con los responsables departamentales implicados (recepción, ventas, comunicación, departamento de pisos, servicio de prevención y delegados/as de prevención, asesores externos (jurídicos y sanitarios) y las propias autoridades sanitarias. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas desde el comité de crisis, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con la prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes.  
  Se informará a la representación legal de los trabajadores si la hubiera y/o a los comités de seguridad y salud.
* Registros de acciones: se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.

## Recepción

**Información a los clientes en el check-in**

* De forma general deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.
* De forma voluntaria y en función de cómo evolucione la situación, los clientes pueden disponer de información genérica sobre qué es el coronavirus y cómo protegerse ante él. Se puede consultar en:
* https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov- China/ciudadania.htm

**Consultas médicas**

* Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias y de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo. Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que el cliente pueda estar afectado de COVID-19, es conveniente, en primer lugar, instar al cliente a que realice una consulta médica. Y en caso de negarse, el establecimiento, a través de la gerencia/dirección, ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.
* Como medida de precaución, las personas con síntomas respiratorios deberían ser visitadas por el médico en la propia habitación, evitando que sean atendidas en el consultorio del hotel junto con otros clientes enfermos.
* Se deberá recomendar al cliente que se quede en la habitación hasta la visita médica y se le facilitará una mascarilla quirúrgica (si la hubiese) que deberá llevar puesta siempre que entre alguien más en la habitación o que haya otra persona alojada con él. Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación de ese cliente, como limpieza, mantenimiento, room service, etc., se limitarán al máximo. La entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección del establecimiento y se realizará extremando las medidas de protección que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales. Se ha de asegurar que se dispone de cubos de basura con tapa al lado de la puerta de salida de la habitación para desechar los equipos de protección individual.

**Disponibilidad de materiales**

* En la recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante si no hay un baño cercano, pañuelos desechables y cubos de basura con tapa accionada con pedal. Se desaconseja el abastecimiento de mascarillas sin su prescripción por parte de las autoridades sanitarias.
* El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.

## Servicios técnicos y de mantenimiento

**Lavavajillas**

* Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80oC en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.

**Dispensadores**

* Se debe revisar al menos diariamente 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.

**Aire acondicionado**

* Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26oC, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

**Reparaciones en habitaciones con clientes potencialmente enfermos**

* Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes con síntomas compatibles con el COVID-19 que deban permanecer en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el equipo de protección que establezca el servicio de prevención, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos. El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.

## COMEDORES BARES Y COCINAS

**Desinfección de manos de clientes**

* El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.
* En los accesos al bar y salones, también se debe animar a su uso a la entrada y a la salida.

**Manipulación de alimentos**

* En los bufés, hay que cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones  
  y otros utensilios de servicio. Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio. Se sugiere dar preferencia, según la calidad del servicio, a los materiales y objetos desechables. Se recomendará el uso de guantes.

**Conductas del personal**

* El personal de servicio no deberá usar mascarilla ni guantes desechables de forma habitual, salvo los indicados para prevenir los riesgos laborales descritos en la evaluación de riesgos  
  del puesto de trabajo. Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos.
* Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Si es posible, se aconseja mantener una distancia de un metro ante cualquier cliente o persona.

**Limpieza y desinfección de vajilla y salones**

* Hay que 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.
* Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles. 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.

**Disposición de los clientes**

* Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.
* La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro.

## PERSONAL DE LIMPIEZA Y CAMARERAS DE PISO

**Programa de limpieza y desinfección**

* Hay que extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes (aseos, salones, zonas infantiles, etc.) manteniendo siempre una frecuencia adecuada en los servicios de limpieza.
* Se recomienda una especial atención  
  a los objetos que se manipulan frecuentemente como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.
* Hay que ventilar todas las habitaciones y áreas comunes a diario.

**Disponibilidad de materiales**

* En los carros de limpieza, se dispondrán de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables delantales y bolsas de basura.
* En hostelería solo se le recomendará el uso  
  de mascarillas a las personas de servicio (limpiadoras, camareros, etc.) en el hipotético caso que tuviesen que acceder a habitaciones donde se encuentren presentes clientes enfermos o en investigación, y serán en todo caso los servicios de prevención de riesgos laborales los que determinarán las medidas de protección individual a utilizar.
* Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas infantiles, de los juegos, de las instalaciones, etc.
* Las personas responsables del cuidado de los niños observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos. No se recomienda el uso habitual de mascarillas o guantes desechables, salvo para las tareas que requieran este tipo de protección.

## Medidas especiales para Restauración:

## Medidas Generales

* Contar 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...)
* Fomentarse 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 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.
* Si las características del servicio lo permiten (excepto en montajes de eventos y recintos donde no haya presencia habitual de clientes antes del servicio) se evitará tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.
* Se deben eliminar 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.

## 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, cambiaran 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.

## Almacenamiento de Materias Primas

* 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.

## Reparto a Domicilio

Tanto en la preparación del pedido como en su reparto se debe mantener las medidas higiénicas correspondientes de acuerdo a los riesgos identificados y las medidas descritas en el plan de contingencia.

En particular, en el transporte y entrega a domicilio se deben cumplir los siguientes requisitos:

* El establecimiento debe contar 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.
* Para el servicio de entrega, la comida se depositará en bolsas cerradas, preferiblemente selladas. La bolsa utilizada para el reparto se limpiará y desinfectará interior y exteriormente tras cada entrega.
* El personal encargado del reparto de pedidos debe usar los equipos de protección individual determinados tras la evaluación de riesgos y en el plan de contingencia. Si este servicio se presta mediante plataformas digitales, el restaurante supervisará que el personal de reparto cuenta con estos equipos.
* Se debe evitar el contacto entre el personal de entrega de pedido y el repartidor en la transacción (muestra de hoja de pedido, etc.). Una vez entregado el pedido al repartidor en la zona habilitada para ello, el personal que entrega el pedido debe lavarse las manos.
* Debe establecerse un sistema para evitar las aglomeraciones de personal de reparto.
* Se debe fomentar el uso de pago por medios electrónicos, que eviten establecer contacto entre cliente y personal de reparto y el manejo de dinero en efectivo.
* Durante la entrega al cliente se debe mantener la distancia seguridad en caso de no contar con equipos de protección individual (mascarillas)
* El repartidor debe higienizarse las manos correctamente con solución desinfectante durante todo el proceso de entrega.
* El personal de reparto no compartirá ascensores en los domicilios de entrega. Avisará por telefonillo al cliente de su llegada, indicando que dejará el pedido en la puerta. Se recomienda contar con manteles de un único uso, desechables, donde los depositará.

- En el caso de que el transporte y entrega a domicilio lo realice personal externo al establecimiento (plataformas de *delivery* o similares) además de lo anterior se solicitará al proveedor del servicio su plan de contingencia respecto al COVID 19.

## Comidas 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).

## Servicio en Barra

## En cuanto al servicio en barra, se deberá respetar la distancia de seguridad entre cliente y personal, utilizándose, si esto no fuera posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales...). En caso contrario, el camarero debe portar una mascarilla.

## 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.

## Servicio en Sala

## Servicio en mesa

* + 1. 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.) En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberá disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas...)

## Recogida en mostrador

* + 1. Se debe organizar la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes. Se recomienda que se señalice la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar, y que existan paneles / cartelería explicativos del procedimiento de recogida.
    2. En el caso de que el cliente utilice un dispositivo digital común (tablets, quioscos...), éste debe ser desinfectado para realizar el pedido. Debe disponerse de dispensadores con desinfectante en estas zonas.
    3. En la zona de los quioscos se debe mantener la distancia de seguridad evitando las aglomeraciones de clientes.

## Servicio en Terraza

## La empresa debe establecer la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza (mesas y sillas), con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.

## Se mostrará cartelería 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.

## Servicio en Buffet

## Para realizar el servicio de buffet se deben tener en cuenta las consideraciones realizadas para el resto de tipologías de servicio anteriormente descritas.

## Se deben implementar fórmulas como el buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección).

## También deben eliminarse de todas las tipologías de servicio los elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, etc.) y cualquier elemento decorativo.

## Además, el establecimiento debería considerar, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.

## 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.).

## Medidas especiales para Actividades Turísticas:

## Requisitos antes de la actividad

Se deben cumplir los siguientes puntos:

* -  La empresa debe coordinarse con otras empresas de turismo activo y ecoturismo de la zona para evitar aglomeraciones, así como con las autoridades competentes, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos.
* -  La empresa debe fomentar la gestión telemática de la reserva, pago y atención al cliente.
* -  Antes de la reserva debe facilitarse al cliente la Declaración de conformidad, solicitarle su aceptación recalcando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la seguridad higiénico-sanitaria de las empresas, sus trabajadores, sus usuarios, residentes e instalaciones en las que se realicen las actividades (p.e áreas recreativas, instalaciones municipales, etc.).

La empresa determinará el protocolo de actuación con los clientes que no cumplan las normas de prevención e higiénico-sanitarias requeridas.

Si la actividad se realiza en instalaciones ajenas a la empresa (p.e una instalación deportiva pública), con antelación a la actividad se deben solicitar los protocolos de prevención del contagio del SARS-Cov-2.

## Requisitos durante la actividad

* Se debe informar al cliente sobre:

1-  como recoger y utilizar el material y el equipamiento, de forma que se reduzca el riesgo de contagio;

2-  como hacer uso de las instalaciones (p.e. vestuarios, aseos, en su caso);

3- la necesidad de respetar en todo momento las indicaciones de los trabajadores de la empresa y todas las medidas comunicadas para el correcto desarrollo de la actividad y de acuerdo al Protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por COVID-19.

El material no podrá ser compartido entre clientes o entre trabajadores y clientes si no ha sido debidamente desinfectado entre uso y uso (p.e. cascos, textiles, bastones, trajes de neopreno, etc.).

En caso de que la empresa realice transporte privado en sus vehículos (p.e. 4x4, safari fotográfico, desplazamiento al inicio y retorno de la actividad) deben cumplirse las medidas dictadas por las autoridades competentes.

## Requisitos después de la actividad

* Se recomienda reducir el contacto personal en las gestiones post-actividad fomentando la comunicación telemática

**ANEXOS**

La Secretaría de Estado de Turismo en coordinación con el Ministerio de Sanidad ha elaborado las guías de especificaciones para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-COV-2. Las guías contienen especificaciones de servicio, limpieza y desinfección, mantenimiento y gestión del riesgo para los diferentes subsectores del sector turístico.

Estas guías completan las medidas dispuestas por las órdenes del Ministerio de Sanidad, y, en todo caso, se supeditan a las mismas.

En su elaboración han participado las Comunidades Autónomas, Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), los agentes sociales, las asociaciones de cada subsector, expertos participantes en los grupos de trabajo y la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), coordinados por el Instituto de Calidad Turística, entidad a la que la Secretaría de Estado de Turismo ha encomendado esta labor.

* [**Albergues [PDF] [647,17 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Albergues.pdf)
* [**Campings [PDF] [770,25 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Campings.pdf)
* [**Campos de golf [PDF] [620,12 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Campos_de_golf.pdf)
* [**Guías de turísmo [PDF] [602,74 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Guias_de_turismo.pdf)
* [**Hoteles [PDF] [1,23 MB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Hoteles.pdf)
* [**Restaurantes [PDF] [672,97 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf)
* [**Agencias de viajes [PDF] [698,68 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Agencias_de_viajes.pdf)
* [**Balnearios [PDF] [631,52 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Balnearios.pdf)
* [**Oficinas de información turística [PDF] [590,85 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Oficinas_de_informacion_turistica.pdf)
* [**Turismo activo y ecoturismo [PDF] [700,75 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Turismo_activo_y_ecoturismo.pdf)
* [**Alojamientos Rurales [PDF] [647,72 KB]**](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Alojamientos_Rurales.pdf)

***La responsabilidad del empresario y del trabajador es la mayor garantía para no contribuir a la difusión del virus.***

Imágenes: Pixabay

Fuente: Ministerio de Comercio

https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx

Este documento debe ir acompañado del Mapa de Riesgos Personalizado y el Plan de limpieza Personalizado