

## Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2

### Parte 5: Servicios de restauración

### Directrices y recomendaciones

Esta especificación ha sido elaborada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).



## Especificación UNE 0066-5

### Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2

#### Parte 5: Servicios de restauración

#### Directrices y recomendaciones

*Measures to reduce the spread of coronavirus SARS-CoV-2. Part 5: Catering services. Guidelines and recommendations.*

*Mesures pour la réduction de la transmission du coronavirus SARS-CoV-2. Partie 5: Services de restauration. Lignes directrices et recommandations.*

Este documento ha sido elaborado por el Grupo de Trabajo impulsado por el ICTE en colaboración con Hostelería de España y organizaciones sectoriales territoriales, cadenas y empresas de restauración, y consensado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. UNE no es responsable de la identificación de dichos derechos de patente.

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

### Asociación Española de Normalización

Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

© UNE 2020

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

## Índice

<b>Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).....</b>		<b>4</b>
<b>0</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Términos y definiciones.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Requisitos para la gestión del riesgo.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Requisitos generales .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Grupo de trabajo de riesgos y emergencias.....</b>	<b>7</b>
<b>3.3</b>	<b>Recursos materiales .....</b>	<b>8</b>
<b>3.4</b>	<b>Medidas generales para los servicios de restauración .....</b>	<b>9</b>
<b>3.5</b>	<b>Medidas de protección para el personal.....</b>	<b>10</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Requisitos generales .....</b>	<b>10</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Requisitos específicos para el personal de limpieza.....</b>	<b>11</b>
<b>3.6</b>	<b>Medidas informativas .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Requisitos de servicio.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1</b>	<b>Requisitos generales .....</b>	<b>12</b>
<b>4.2</b>	<b>Prestación del servicio .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Recepción de materias primas .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Almacenamiento de materias primas .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Cocina.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Servicio.....</b>	<b>14</b>
<b>4.3</b>	<b>Aseos .....</b>	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>Requisitos de limpieza y desinfección .....</b>	<b>16</b>
<b>5.1</b>	<b>Plan de limpieza.....</b>	<b>16</b>
<b>5.2</b>	<b>Limpieza y desinfección de vehículos de transporte.....</b>	<b>17</b>
<b>5.3</b>	<b>Limpieza de textiles.....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Requisitos de mantenimiento.....</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>Bibliografía .....</b>	<b>18</b>
<b>Anexo A (Informativo)</b>	<b>Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos.....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo B (Informativo)</b>	<b>Uso adecuado de EPI: mascarilla.....</b>	<b>20</b>
<b>Anexo C (Informativo)</b>	<b>Uso adecuado de EPI: guantes.....</b>	<b>22</b>
<b>Anexo D (Informativo)</b>	<b>Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo.....</b>	<b>23</b>
<b>Anexo E (Informativo)</b>	<b>Distancias de seguridad .....</b>	<b>24</b>
<b>Anexo F (Informativo)</b>	<b>Productos de limpieza y desinfección.....</b>	<b>25</b>
<b>Anexo G (Informativo)</b>	<b>Consideraciones relativas a accesibilidad para el diseño del plan de contingencia.....</b>	<b>26</b>

## **Prólogo de D. Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)**

Desde la irrupción del nuevo coronavirus, el sector turístico en España se encuentra en un momento trascendental. En primer lugar, por las graves consecuencias sanitarias. Y en segundo, porque ha provocado una importante crisis económica que ha afectado especialmente al sector turístico. Por este motivo, sólo el diseño de un sistema de prevención coordinado y que cubriera toda la cadena de valor del sector turístico permitiría dar el primer paso para la reapertura de los establecimientos y el reinicio de la actividad turística.

En este contexto, desde el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo -a través de la Secretaría de Estado de Turismo- se encomendó al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) la elaboración de una serie de protocolos -21 en total- para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios frente al SARS-CoV-2 en los diferentes subsectores turísticos y en un plazo de tres semanas.

En el proceso, más de 450 expertos en representación de todas las patronales pertenecientes al ICTE y las diferentes administraciones públicas han realizado las aportaciones necesarias para desarrollar medidas con el objetivo de preservar la salud de trabajadores del sector, turistas y residentes de los municipios en los que se desarrolla la actividad turística. Al consenso se han sumado los sindicatos de mayor implantación estatal y asociaciones de prevención de riesgos laborales, logrando finalmente unos acuerdos fundamentales para el sector. Los protocolos se han ido publicado primero como guías por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y con el aval del Ministerio de Sanidad y ahora, gracias a la colaboración de UNE, nos encontramos en una nueva fase convertidas en Especificación UNE, cuya premisa fundamental es tomar medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 sin perder de vista la viabilidad económica de su implementación.

Como Presidente del ICTE, deseo agradecer a todos los participantes su colaboración en estos trabajos.

## 0 Introducción

La hostelería es uno de los subsectores turísticos más importantes de nuestro país. Sin embargo, el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. Por este motivo, la Secretaría de Estado de Turismo ha acordado con las Comunidades Autónomas coordinar un protocolo sanitario único frente al COVID-19 para preparar la reapertura del sector turístico conforme se suavicen las medidas de confinamiento.

Para la elaboración de este protocolo y su concreción en requisitos específicos de cada subsector o actividad turística, se ha contado con el Instituto para la Calidad Turística Española, que ha desarrollado esta herramienta para ayudar a las empresas del sector de restauración a identificar y analizar los riesgos, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

El resultado constituye un caso modélico de colaboración público-privada por el conocimiento y experiencia del primero y por la visión y confianza que la Administración Pública pone en la normalización como herramienta para contribuir a la consecución de un reto como el actual.

La Asociación Española de Normalización, UNE, es la encargada de convertir el protocolo de cada subsector en especificaciones UNE, de acuerdo con su objeto de contribuir a la competitividad y seguridad de las empresas, sus productos, servicios y procesos; la protección de las personas, de los consumidores y del medio ambiente; la integración de las personas con discapacidad; la promoción de la Responsabilidad Social y la mejora del control de los riesgos empresariales, contribuyendo con ello a la consecución de la excelencia empresarial y al bienestar de la sociedad.

Esta especificación UNE complementa la norma UNE sectorial para servicios de restauración existente en materia de calidad turística: UNE 167013:2017 *Hostelería. Servicios de restauración. Requisitos de prestación del servicio* [3]. En cualquier caso, esta Especificación UNE puede implementarse de forma independiente.

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios turísticos se realizará conforme a la legislación vigente y atendiendo al calendario de desescalada que establezcan las autoridades competentes en cada momento.

Esta especificación UNE puede evolucionar con el fin de incluir nuevas medidas o una adaptación de las existentes que mejoren su contenido y amplíen el campo de aplicación, cuando sea necesario para responder, en todo momento a las necesidades de los establecimientos de restauración.

La serie de Especificaciones UNE 0066 se pone a disposición de toda la Sociedad, y siguiendo el modelo de organismos nacionales de normalización homólogos, se compartirá con los organismos de normalización a nivel internacional, por si fuera de utilidad de manera total o parcial para la redacción de normas que armonicen los protocolos del sector turístico a nivel global.

La serie de Especificaciones UNE 0066 Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 está compuesta por las siguientes partes:

- *Parte 1: Balnearios. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 2: Hoteles y apartamentos turísticos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 3: Agencias de viajes. Directrices y recomendaciones.*

- *Parte 4: Campings y ciudades vacacionales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 5: Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 6: Alojamientos rurales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 7: Campos de golf. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 8: Guías de turismo. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 9: Museos y sitios patrimoniales. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 10: Oficinas de información turística. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 11: Albergues/hostels. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 12: Turismo activo y ecoturismo. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 13: Visitas a bodegas y otras organizaciones industriales, lugares culturales e históricos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 14: Ocio nocturno. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 15: Instalaciones náutico-deportivas y actividades náuticas. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 16: Espacios naturales protegidos. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 17: Empresas de autocares turísticos, rent a car, transporte por cable y transporte turístico acuático. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 18: Parques de atracciones y de ocio. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 19: Sector MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions). Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 20: Playas. Directrices y recomendaciones.*
- *Parte 21: Espacios públicos singulares. Directrices y recomendaciones.*

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Este documento establece, sin perjuicio de la legislación vigente y del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) previamente implantado, directrices y recomendaciones a aplicar por los establecimientos de restauración para minimizar los riesgos de contagio del virus SARS-CoV-2 en la prestación de sus servicios.

Este documento es de aplicación a servicios de restauración independientemente de su tipología, categoría o tamaño.

## 2 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

### 2.1 COVID-19:

Enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2.

NOTA 1 Un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019.

NOTA 2 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.

[FUENTE: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020]

### 2.2 riesgo:

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

### 2.3 gestión del riesgo:

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en relación con el riesgo.

[FUENTE: UNE-ISO 31000:2018 [6]]

## 3 Requisitos para la gestión del riesgo

### 3.1 Requisitos generales

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

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

### 3.2 Grupo de trabajo de riesgos y emergencias

El establecimiento debe conformar un grupo de trabajo en el que participará la representación legal de los trabajadores si la hubiere, o designará un responsable para la gestión del riesgo. Este grupo de trabajo asumirá la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por el coronavirus SARS-CoV-2.

En concreto, este comité debe:

- Establecer los objetivos a perseguir.
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.).
- Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, entre los empleados y con las autoridades competentes en cada materia, con proveedores y subcontratas).

- Identificar los riesgos considerando la naturaleza del restaurante (afluencia de clientes, tipología de clientes, servicios que se presta, etc.). En función de la tipología o tamaño del establecimiento, si cuenta con servicio de prevención de riesgos laborales propio o ajeno, éste debe realizar esta evaluación. Para ello, debe seguir el “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2”, elaborado por el Ministerio de Sanidad [9].
- Realizar una evaluación de los mismos y extraer conclusiones.
- Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia (véase el anexo G).
- Planificar la implementación del plan de contingencia.
- Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad del establecimiento, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

Este plan de contingencia debe incluir como mínimo:

- La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
- La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) (véanse los anexos B y C) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en este documento y en la legislación aplicable para la prevención de riesgos laborales.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19 (véase anexo D), siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación con medidas especiales frente a la COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.

### **3.3 Recursos materiales**

El establecimiento debe establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos que precise de acuerdo con el resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (por ejemplo, mascarillas, guantes, etc.).

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

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el grupo de trabajo de riesgos y emergencias debe analizarlo y registrarlo para la salvaguarda del establecimiento y de sus empleados ante las autoridades competentes, pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

### **3.4 Medidas generales para los servicios de restauración**

El establecimiento debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias (véase anexo E); la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mesas, mobiliario, pasillos, etc.), en el restaurante debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se deben tomar medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos. Igualmente, si el personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal, si lo hubiere. Además, se debe mantener el distanciamiento social en reuniones internas.
- Evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- Completar el botiquín con un termómetro sin contacto.
- Si no puede asegurarse la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en caso de que lo hubiere, se debe implementar un método que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón (véase anexo A) y, si esto no es posible, el uso de soluciones desinfectantes.
- Difundir pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, que puede estar ayudado con cartelería.
- Facilitar tiempo y medios para la correcta higiene de manos.
- Proporcionar los EPI adecuados previa evaluación de riesgos laborales en el contexto de la COVID-19. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el establecimiento debe supervisar que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.
- Establecer normas de uso de las instalaciones en la que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (por ejemplo, en ascensores, comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios, salas de reuniones).
- Proceder a la ventilación al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del establecimiento.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se debe realizar el correspondiente control de aforos por parte del personal del establecimiento. En caso de que no sea posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- El restaurante debe determinar, en función del tipo de uniforme, el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado. Dado que el uniforme sólo se debe utilizar durante la jornada laboral, se recomienda que el establecimiento se haga cargo del lavado de ropa de trabajo del personal junto con la mantelería propia, debiendo asegurar la limpieza de la misma a una temperatura  $> 60$  °C. En el caso de que el lavado del uniforme del personal se haga en el domicilio del personal el establecimiento debe informar a los empleados de que el lavado debe realizarse a  $> 60$  °C. Cuando se transporte la ropa de trabajo, ésta debe introducirse en una bolsa cerrada. En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a esa temperatura, se debe proceder a una adecuada desinfección, de acuerdo con los métodos de lavado autorizados por las autoridades sanitarias.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI que utilicen. Debe quedar registro interno de esa formación.

### **3.5 Medidas de protección para el personal**

#### **3.5.1 Requisitos generales**

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

Concretamente, el personal debe:

- Contar con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a clientes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar mascarilla y las características de ésta en función de la tarea a desarrollar (por ejemplo, higiénica, quirúrgica), así como el tiempo de uso de acuerdo a sus características.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal –especialmente, los pañuelos desechables-, así como los EPI de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual y bolsa interior.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos ateniéndose a las características de la instalación, por ejemplo, cuando por las características físicas del establecimiento no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En ese caso, se debe asegurar el uso de solución desinfectante.

- Habilitar un espacio para que el empleado pueda cambiarse de ropa y calzado al llegar al restaurante y al finalizar su turno antes de salir de la instalación. Este espacio debe contar con taquillas o, al menos, porta trajes o similar (bolsa de plástico, etc.) en el que los empleados dejen su ropa. Se recuerda que el uniforme y calzado sólo puede utilizarse en el lugar de trabajo.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón o, en su defecto, con una solución desinfectante, y los elementos del puesto de trabajo con el cambio de turno. Para la desinfección de equipos electrónicos se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
- Dejar los objetos personales (incluidos móviles) en un lugar dedicado al efecto (box, taquilla, etc.).
- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (por ejemplo, caja, TPV, tiradores, cartas y menús, etc.) el establecimiento debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- Llevar el cabello recogido, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares.
- Llevar las uñas cortas y cuidadas.
- Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.

### **3.5.2 Requisitos específicos para el personal de limpieza**

El personal de limpieza debe utilizar el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.

Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se deben desechar de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

Los guantes y mascarillas deben desecharse tras su uso a la finalización de su vida útil y de forma segura. Se deben habilitar cubos con tapa para su depósito y posterior gestión.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, el establecimiento debe supervisar que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

### **3.6 Medidas informativas**

El plan de contingencia debe comunicarse a los representantes de los trabajadores, si los hubiere, y los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento. Igualmente, los clientes deben ser informados de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar (por ejemplo, uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.). Las medidas informativas deben contemplar:

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

## 4 Requisitos de servicio

### 4.1 Requisitos generales

Deben cumplirse las siguientes medidas preventivas:

- Contar con solución desinfectante en sitios accesibles para uso de clientes y, al menos, a la entrada de la zona de servicio (por ejemplo, entrada del restaurante, zona buffet). El personal debe instar a los clientes a desinfectarse las manos antes de entrar.
- Controlar el aforo resultante de aplicar las distintas medidas y distancias de seguridad (entre clientes, mesas...).
- Fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente *contactless* (tarjetas, móviles...) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo. Si no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones.
- Desinfectar el Terminal Punto de Venta (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 reducir 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), evitar tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.
- 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.
- Ventilar los espacios con la frecuencia adecuada.

## **4.2 Prestación del servicio**

### **4.2.1 Recepción de materias primas**

Se debe cumplir en todo caso con lo dispuesto en el sistema de APPCC. Concretamente, debe existir un espacio reservado para la recepción y 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 debe supervisar el cumplimiento de la legislación 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 se puedan desinfectar, como los frescos, se deben cambiar 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 deben desinfectar después de cada uso.

Tras la recepción o manipulación de paquetes y pedidos se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

### **4.2.2 Almacenamiento de materias primas**

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

### **4.2.3 Cocina**

Se debe tener implementado un sistema de APPCC actualizado al contexto de la 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 debe utilizar papel, el cual se debe eliminar 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.

#### 4.2.4 Servicio

##### 4.2.4.1 Reparto a domicilio

Tanto en la preparación del pedido como en su reparto se deben 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 puede acceder en ningún caso a la zona de cocinas.
  - Para el servicio de entrega, la comida se debe depositar en bolsas cerradas, preferiblemente selladas. La bolsa utilizada para el reparto se debe limpiar y desinfectar 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 debe supervisar 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 debe compartir ascensores en los domicilios de entrega. Debe avisar 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 depositar el pedido.
- 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 debe solicitar al proveedor del servicio su plan de contingencia respecto a la COVID 19.

##### 4.2.4.2 Comida para llevar

El establecimiento debe contar con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos (por ejemplo, mesa, mostrador, etc.) para realizar 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).

#### **4.2.4.3 Servicio en barra**

En cuanto al servicio en barra, se debe 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, atendiendo al tipo de mascarilla que la evaluación de riesgos determine.

Deben 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, deben estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado. No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.

#### **4.2.4.4 Servicio en sala**

##### **a) Servicio en mesa**

Los camareros que realicen el servicio deben garantizar la distancia de seguridad o aplicar procedimientos estrictos que eviten el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.). En caso de no poder llevar a cabo estas prácticas deben disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas, etc.).

##### **b) Recogida de pedido en mostrador**

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 o cartelería explicativos del procedimiento de recogida.

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.

En la zona de los quioscos se debe mantener la distancia de seguridad evitando las aglomeraciones de clientes.

#### **4.2.4.5 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 debe mostrar 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.

#### **4.2.4.6 Servicio 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 empaquetados 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, 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.

#### **4.2.4.7 Eventos**

Cuando la autoridad competente permita la celebración de eventos se deben seguir las especificaciones incluidas en este documento que les sean de aplicación (distancias de seguridad, procedimientos de servicio, etc.).

### **4.3 Aseos**

Los aseos, tanto los de uso de clientes como, si los hubiera, de uso del personal, deben contar, al menos, con dispensadores de jabón desinfectante, papel de secado, y/o solución desinfectante.

Se deben extremar las medidas de limpieza elevando la frecuencia de las mismas. Durante la apertura al público del establecimiento, se deben limpiar al menos seis veces al día [10].

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**

### **5.1 Plan de limpieza**

El establecimiento debe adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. El plan debe considerar como mínimo las siguientes cuestiones:

- Realizar un procedimiento de limpieza y desinfección que incluya las siguientes instalaciones y los elementos presentes en las mismas:
  - Zona de recepción de mercancías.
  - Cocina.
  - Barra (entre distintos grupos de clientes 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.
- Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección individual de acuerdo con el resultado de la evaluación de riesgos realizada.

- Realizar, previa a la apertura inicial del establecimiento, una limpieza y desinfección a fondo utilizando productos virucidas autorizados para tal fin por el Ministerio de Sanidad. Lo puede hacer el propio empresario dejando por escrito las labores que ha efectuado y los productos utilizados (disponiendo de las fichas técnicas y de seguridad de los productos) o puede contratar a una empresa especializada y autorizada para ello que aporte un certificado con las tareas que ha realizado, quién lo ha realizado y qué productos ha utilizado.
- Incluir en el plan APPCC y/o incrementar las frecuencias diarias de limpieza y repasos, especialmente de las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, puertas, superficies de mesas, botón de descarga del wc, barreras de protección, control de climatización, cartas y menús, TPV, caja, etc.).
- Usar productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad. Se deben utilizar desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad (véase el anexo F). En el uso de ese producto se deben respetar las indicaciones de la etiqueta/ficha de seguridad del producto.
- Identificar los útiles de limpieza y aislarlos en su zona de trabajo garantizando que no se produzca contaminación cruzada.
- Garantizar que el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería se lleva a cabo a temperaturas superiores a 80 °C (lavavajillas).
- Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para *cocktails*, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado en el APPCC.
- Mantener higienizadas en todo momento las bayetas y estropajos y cambiarlas periódicamente. Se debe evitar el uso de trapos utilizando en todo caso papel de un solo uso o bayetas desechables. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos.

Debe quedar registro de las limpiezas y desinfecciones realizadas.

## 5.2 Limpieza y desinfección de vehículos de transporte

Si se dispone de transporte propio con furgonetas, coches, motos u otro tipo de vehículo, éstos se deben incluir en el plan de limpieza y desinfección. Este plan debe contemplar el exterior e interior del vehículo, los cajones de las motos, etc.

De igual forma se deben limpiar y desinfectar correctamente todos los elementos de transporte (cajas y bolsas isotérmicas, mochilas, carros, cascos, etc.).

## 5.3 Limpieza de textiles

El establecimiento debe determinar, en función de las características y tipología de textil (uniformes, mantelería, tapizado de sillas...), el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado. En cualquier caso, ésta se debe realizar a una temperatura > 60°, de acuerdo con los métodos de lavado autorizados por las autoridades sanitarias..

## 6 Requisitos de mantenimiento

Se debe cumplir con las siguientes cuestiones:

- El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe desechar los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y lavarse posteriormente las manos.
- Se debe evitar cualquier contacto físico.

De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

## 7 Bibliografía

- [1] Especificación UNE 0064-1, *Mascarillas higiénicas no reutilizables. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso. Parte 1: Para uso en adultos.*
- [2] Especificación UNE 0065, *Mascarillas higiénicas reutilizables para adultos y niños. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso.*
- [3] UNE 167013:2017, *Hostelería. Servicios de Restauración. Requisitos para la prestación del servicio.*
- [4] UNE-EN 14683:2019+AC:2019, *Mascarillas quirúrgicas. Requisitos y métodos de ensayo.*
- [5] UNE-ISO 22000:2018, *Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización de la cadena alimentaria.*
- [6] UNE-ISO 31000:2018, *Gestión del riesgo. Directrices.*
- [7] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial. <http://www.comercio.gob.es/es-es/noticias/Paginas/Nuevo-Protocolo-y-Guía-de-Buenas-prácticas-dirigida-a-la-actividad-comercial.aspx?nav=/es-es/noticias&titulo=Nuevo>
- [8] Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2020). Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. <https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notasprensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf>
- [9] Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (2020). Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2. <https://www.mschs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL COVID-19.pdf>
- [10] Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, por la que se flexibilizan determinadas restricciones sociales y se determinan las condiciones de desarrollo de la actividad de comercio minorista y de prestación de servicios, así como de las actividades de hostelería y restauración en los territorios menos afectados por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

## Anexo A (Informativo)

### Recomendaciones de la OMS para el lavado de manos

# ¿Cómo lavarse las manos?

**1** Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



Mójese las manos con agua;



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



Frótese las palmas de las manos entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



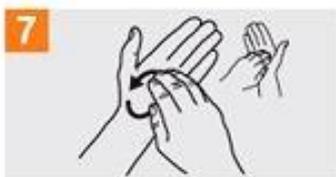
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



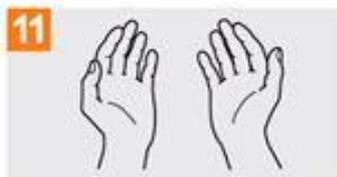
Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

[FUENTE: Organización Mundial de la Salud]

Figura 1 – Correcto lavado de manos

## **Anexo B (Informativo)**

### **Uso adecuado de EPI: mascarilla**

En base a la Resolución del 23 de abril, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, referente a los equipos de protección individual en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, si un equipo no dispone de certificado UE del Organismo Notificado (junto con la Declaración de Conformidad del fabricante y del resto de información que se pide en el producto/envase para el mercado CE), para poder ser suministrado/comercializado de forma excepcional, ha de contar con una autorización temporal por parte de la correspondiente autoridad de vigilancia del mercado (punto 2 del apartado Primero de la resolución).

De forma general, la recomendación es utilizar EPI desechables, o si no es así, que puedan desinfectarse después del uso.

Los EPI han de escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el usuario y para ello es muy importante escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.

La correcta colocación de los EPI es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso.

Los EPI han de desecharse de manera segura, en bolsas cerradas que se eliminarán en el contenedor de restos (no en el de reciclaje).

#### **Mascarillas**

Las mascarillas recomendadas en entornos laborales en el contexto de la actual epidemia de la COVID-19 son las higiénicas (no reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0064-1[1] y con uso limitado a 4 h, o reutilizables, fabricadas según la Especificación UNE 0065[2], y lavables a 60 °C tras periodo de uso similar). También puede hacerse uso de mascarillas quirúrgicas (UNE-EN 14683:2019+AC:2019[4]) aunque éstas son preferiblemente reservadas para personal contagiado o con sintomatología compatible con COVID-19.

En todo caso, y como norma general, en cuanto al uso de mascarillas en ambientes cerrados en presencia de otras personas, se atenderá a lo dispuesto en cada momento por las autoridades competentes.

En caso de acceder a zonas con presencia de personas contagiadas han de utilizarse mascarillas de protección respiratoria (tipo FFP2 o FFP3) excepto si no hubiera acercamiento a menos de dos metros. Se podrán también utilizar mascarillas duales, que cumplan tanto con las disposiciones legislativas de EPI como con las de PS (producto sanitario).

En ningún caso ha de tocarse la parte frontal de la mascarilla con las manos durante su uso y retirada. Tampoco se dejará la mascarilla en la frente, cuello ni se guardará en el bolsillo entre un uso y otro.

NOTA Las mascarillas quirúrgicas y las mascarillas higiénicas no son consideradas EPI.

## Mascarillas higiénicas en población general

La mayoría de las personas adquieren la COVID-19 de otras personas con síntomas. Sin embargo, cada vez hay más evidencia del papel que tienen en la transmisión del virus las personas sin síntomas o con síntomas leves. Por ello, el uso de mascarillas higiénicas en la población general en algunas circunstancias podría colaborar en la disminución de la transmisión del virus.

Esto es así, sólo si se hace un uso correcto y asociado a las medidas de prevención y se cumplen las medidas para reducir la transmisión comunitaria:

- Si tienes síntomas, quédate en casa y aíslate en tu habitación
- Mantén 1-2 metros de distancia entre personas
- Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente
- Evita tocarte ojos, nariz y boca
- Cubre boca y nariz con el codo flexionado al toser o estornudar
- Usa pañuelos desechables
- Trabaja a distancia siempre que sea posible

Una mascarilla higiénica es un producto no sanitario que cubre la boca, nariz y barbilla provisto de una sujeción a cabeza u orejas

Se han publicado las especificaciones técnicas UNE para fabricar mascarillas higiénicas:

- Reutilizables (población adulta e infantil)
- No reutilizables (población adulta e infantil)

**¿A QUIÉN se recomienda su uso?**  
A la población general sana

**¿CUÁNDO se recomienda su uso?**

- Cuando no es posible mantener la distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle.
- Cuando se utiliza el transporte público.

**Haz un uso correcto para no generar más riesgo:**

- Lávate las manos antes de ponerla.
- Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla. Es importante que se ajuste a tu cara.
- Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
- Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. No reutilices las mascarillas a no ser que se indique que son reutilizables.
- Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos.
- Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

21 abril 2020  
Consulta fuentes oficiales para informarte  
www.mscbs.gob.es  
@sanidadgob

#ESTE VIRUS  
LO PARAMOS UNIDOS

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE SANIDAD

[FUENTE: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020]

Figura 2 – Mascarillas higiénicas en población general

## Anexo C (Informativo)

### Uso adecuado de EPI: guantes

Los guantes de protección han de cumplir con la Norma EN ISO 374.5:2016. Se recomiendan que sean de vinilo o nitrilo, pero pueden usarse otros materiales más resistentes si la actividad que se vaya a realizar lo requiere. Los guantes deben contar con el marcado CE.

Los guantes pueden crear una falsa sensación de protección, por ello, es muy importante la higiene de manos antes y después de su uso, sobre todo si se han tocado superficies potencialmente contaminadas.

Los guantes han de cambiarse con la frecuencia indicada según su uso. En todo caso, se puede aplicar una solución desinfectante sobre ellos para alargar su uso, pero ante cualquier signo de deterioro (perforación, rasgado, etc.) deben ser sustituidos.

La manera correcta de quitarse los guantes sin contaminar las manos es siguiendo los siguientes pasos:



[FUENTE: Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales. (Ministerio de Sanidad, 2020) y "Aprende a quitarte los guantes desechables sin riesgos" (Organización Colegial de Enfermería, 2020)]

**Figura 3 - Pasos para quitarse los guantes y evitar la contaminación**

## **Anexo D (Informativo)**

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

Conocimientos básicos sobre la COVID-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:

- Los síntomas de la 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 una persona trabajadora 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, asimismo lo pondrá en conocimiento de la empresa. Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, pondrá esta situación en conocimiento con su responsable inmediato. Por su parte, el establecimiento procederá a su notificación al servicio de prevención si lo hubiere 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, siguiendo con el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2” [9].
- 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, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo, siguiendo el procedimiento antes referido.

## **Anexo E (Informativo)**

### **Distancias de seguridad**

El procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2 (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020) establece la distancia de seguridad en 2 m en el momento de publicación de esta Especificación. Se aconseja consultar en la página web del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social posibles actualizaciones que pudieran producirse con posterioridad.

## **Anexo F (Informativo)**

### **Productos de limpieza y desinfección**

#### **Listado de virucidas**

Puede consultar el listado de productos virucidas autorizados en el siguiente enlace:

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)

## **Anexo G (Informativo)**

### **Consideraciones relativas a accesibilidad para el diseño del plan de contingencia**

Se establecen las siguientes consideraciones:

- Contemplar, en las comunicaciones entre el proveedor del servicio y el cliente, y especialmente en la explicación de normas de seguridad y prevención de riesgos, formatos alternativos de modo que no se utilice uno en exclusividad: visuales (cartelería, etc.) o auditivos (explicación en forma oral, megafonía, etc.), así como que dichos formatos sean accesibles (por ejemplo, PDF accesible para lectores de pantalla, vídeo tutorial subtulado, lectura fácil, en audio).
- Seguir garantizando una correcta comunicación entre el cliente y el personal de atención al público cuando se instalen elementos físicos de separación.
- Colocar secadores de manos preferiblemente con sensor, así como dispensadores de solución desinfectante a una altura de entre 70 cm y 120 cm.
- Permitir que, si el cliente con movilidad reducida (por ejemplo, usuarios de silla de ruedas, personas con discapacidad visual, persona que utiliza muletas, mujeres embarazadas, personas mayores, otros) necesita apoyo humano para la realización de una actividad, dicho apoyo pueda ser prestado por su acompañante, y en caso de que no se disponga de acompañante, este apoyo se preste por el personal del proveedor del servicio turístico utilizando los medios de protección que determine el resultado de la evaluación del puesto de trabajo.
- Vigilar, cuando se requiera una modificación en la distribución del mobiliario para garantizar la distancia de seguridad interpersonal, que éste no obstaculice la zona de paso y que no afecte a las condiciones de accesibilidad del itinerario.
- Establecer, en actividades que impliquen colas y posibles aglomeraciones, un acceso prioritario para personas mayores, mujeres embarazadas y personas con movilidad reducida o con discapacidad, por considerarse colectivos vulnerables.
- Se recomienda que todos los empleados, en cuyo trabajo haya interacción directa con clientes, visitantes o usuarios del servicio, reciban una formación básica sobre las principales necesidades de las personas con discapacidad en el nuevo contexto post-COVID19. Se considera importante esta formación por el desconocimiento extendido sobre la correcta interacción, manteniendo el distanciamiento social y cumpliendo todas las normas y procedimientos de seguridad y prevención de riesgos.

Para información relacionada con el desarrollo de las normas contacte con:

Asociación Española de Normalización  
Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

Para información relacionada con la venta y distribución de las normas contacte con:

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.  
Tel.: 914 326 000  
normas@aenor.com  
www.aenor.com



organismo de normalización español en:

