

FASE I

HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

Plan de desescalada

- ✓ [Plan para la transición hacia una nueva normalidad \(PDF\)](#)
- ✓ [Plan para la transición hacia una nueva normalidad: Respuestas a preguntas frecuentes \(PDF\)](#)
- ✓ [Anexo I: Panel de indicadores integral \(PDF\)](#)
- ✓ [Anexo II: Previsión orientativa para el levantamiento de las limitaciones de ámbito nacional establecidas en el estado de alarma \(PDF\)](#)
- ✓ [Anexo III: Cronograma orientativo \(PDF\)](#)

Guía ICTE

Guía del ICTE servicios de restauración.

Guía de directrices y recomendaciones del Instituto de Calidad Turística, publicada por el Ministerio de Turismo, para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en el sector servicios de la restauración.

[GUÍA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN](#)

Condiciones generales

Medidas generales establecidas para las empresas

[Orden SND/399/2020, de 9 de mayo](#)

- ✓ Se fomentará la continuidad del teletrabajo para aquellos trabajadores que puedan realizar su actividad laboral a distancia.
- ✓ Todos los trabajadores deberán tener permanentemente a su disposición en el lugar de trabajo geles hidroalcohólicos o desinfectantes registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos, o cuando esto no sea posible, agua y jabón.

- ✓ Cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad interpersonal de aproximadamente dos metros, se asegurará que los trabajadores dispongan de equipos de protección adecuados al nivel de riesgo.
- ✓ El fichaje con huella dactilar será sustituido por otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas, o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.
- ✓ La disposición de los puestos de trabajo, la organización de los turnos y el resto de las condiciones de trabajo, se modificarán para garantizar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal mínima de dos metros entre los trabajadores.
- ✓ Si un trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, se contactará de inmediato con el teléfono correspondiente y abandonará su puesto de trabajo hasta ser valorado por un profesional sanitario.
- ✓ Se harán ajustes para evitar el riesgo de coincidencia masiva de personas (cuando no haya expectativas razonables de que se respeten las distancias mínimas de seguridad), trabajadoras o no, en espacios o centros de trabajo durante las franjas horarias de previsible máxima afluencia o concentración.

Medidas de higiene

- ✓ Se adoptarán medidas de limpieza y desinfección adecuadas a las características e intensidad de uso de los centros, principalmente en las zonas de uso común y superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mesas, muebles, pasamanos, suelos, teléfonos, perchas, y otros elementos similares.
- ✓ Se utilizarán desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada u otros productos autorizados
- ✓ Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
- ✓ En el caso de que se empleen uniformes o ropa de trabajo, se procederá al lavado y desinfección diaria de los mismos, debiendo

lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados. También para las prendas usadas en el trabajo con clientes, cuando no exista uniforme.

- ✓ Ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos.
- ✓ Evitar el uso del ascensor y en su caso se ocupará por una sola persona.
- ✓ Cuando el uso de los aseos esté permitido por clientes o usuarios, su ocupación máxima será de una persona. Deberá procederse a su limpieza y desinfección como mínimo, seis veces al día.
- ✓ Se fomentará el pago con tarjeta u otros medios que no supongan contacto físico entre dispositivos. Se limpiará y desinfectará el datáfono y el TPV tras cada uso.
- ✓ Se dispondrá de papeleras, a ser posible con tapa y pedal, en los que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Deberán ser limpiadas de forma frecuente y al menos una vez al día

[GUÍA FASE 1](#)

Condiciones específicas

A las condiciones impuestas por la [Orden del 3 de mayo](#) correspondiente a la Fase 0 que hacen referencia a la entrega a domicilio, así como a la recogida en local.

- ✓ Las actividades de hostelería y restauración podrán realizarse mediante servicios de entrega a domicilio y mediante la recogida de pedidos por los clientes en los establecimientos correspondientes, quedando prohibido el consumo en el interior de los establecimientos.
- ✓ En los servicios de entrega a domicilio podrá establecerse un sistema de reparto preferente para personas mayores de 65 años, personas dependientes u otros colectivos más vulnerables a la infección por COVID-19.
- ✓ En los servicios de recogida en el establecimiento, el cliente deberá realizar el pedido por teléfono o en línea y el establecimiento fijará un horario de recogida del mismo, evitando aglomeraciones en las inmediaciones del establecimiento. Asimismo, el establecimiento

deberá contar con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos donde se realizará el intercambio y pago. En todo caso, deberá garantizarse la debida separación física establecida, cuando esto no sea posible, con la instalación de mostradores o mamparas.

- ✓ No obstante, lo previsto en el apartado anterior, en aquellos establecimientos que dispongan de puntos de solicitud y recogida de pedidos para vehículos, el cliente podrá realizar los pedidos desde su vehículo en el propio establecimiento y proceder a su posterior recogida.

Medidas en materia higiene para los clientes y aforo para los establecimientos de hostelería y restauración para los casos de recogida de pedidos en local.

El titular de la actividad de hostelería y restauración que se desarrolle en el establecimiento deberá poner, en todo caso, a disposición de los clientes:

- ✓ A la entrada del establecimiento: geles hidroalcohólicos con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, que deberán estar siempre en condiciones de uso.
- ✓ A la salida del establecimiento: papeleras con tapa de accionamiento no manual, dotadas con una bolsa de basura.
- ✓ El tiempo de permanencia en los establecimientos en los que se lleve a cabo la recogida de pedidos será el estrictamente necesario para que los clientes puedan realizar la recogida de los mismos.
- ✓ En los establecimientos en los que sea posible la atención personalizada de más de un cliente al mismo tiempo deberá señalarse de forma clara la distancia de seguridad interpersonal de dos metros entre clientes, con marcas en el suelo, o mediante el uso de balizas, cartelería y señalización. En todo caso, la atención a los clientes no podrá realizarse de manera simultánea a varios clientes por el mismo trabajador.
- ✓ En caso de que no pueda atenderse individualmente a más de un cliente al mismo tiempo en las condiciones previstas en el apartado anterior, el acceso al establecimiento se realizará de manera individual, no permitiéndose la permanencia en el mismo de más de

un cliente, salvo aquellos casos en los que se trate de un adulto acompañado por una persona con discapacidad, menor o mayor.

Fase 1. Sumamos al reparto a domicilio y recogida en local, la reapertura al público de terrazas de los establecimientos de hostelería y restauración:

[Orden de 9 de mayo](#)

Se considera terrazas al aire libre todo espacio no cubierto o todo espacio que estando cubierto esté rodeado lateralmente por un máximo de dos paredes, muros o paramentos.

- ✓ Se limita al 50% de las mesas permitidas en el año inmediatamente anterior (según licencia municipal) y asegurar la distancia física de dos metros entre las mesas o, agrupaciones de mesas.
- ✓ Si se obtuviera permiso del Ayuntamiento para incrementar la superficie de terraza al aire libre, se podrán incrementar el número de mesas respetando la proporción del 50% entre mesas y superficie disponible e incrementando proporcionalmente el espacio peatonal.
- ✓ La ocupación máxima será de diez personas por mesa o agrupación de mesas.

Medidas de higiene en la prestación de servicios en las terrazas:

- ✓ Limpieza y desinfección de mesas, sillas y cualquier otra superficie de contacto entre un cliente y otro.
- ✓ Prioridad de mantelerías de un solo uso. Si no es posible, se deberá optar por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios y su lavado mecánico en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.
- ✓ Poner a disposición del público en la entrada del establecimiento o local dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.
- ✓ Se evitará el uso de cartas de uso común, optando por el uso de dispositivos electrónicos propios, pizarras, carteles u otros medios similares.
- ✓ Los elementos auxiliares del servicio, como la vajilla, cristalería, cubertería o mantelería, entre otros, se almacenarán en recintos

Previsión siguientes fases

cerrados y, si esto no fuera posible, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores.

- ✓ Se eliminarán productos de autoservicio como servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, y otros utensilios similares, priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos bajo petición del cliente.
- ✓ En relación a los aseos y siempre que esté disponible el uso a clientes, la ocupación máxima es de una persona salvo que requiera asistencia y podrá entrar su acompañante. Limpieza y desinfección de los aseos, como mínimo 6 veces al día.

Previsiones fases II y III

[Anexo II: Previsión orientativa para el levantamiento de las limitaciones de ámbito nacional establecidas en el estado de alarma \(PDF\)](#)

Fase II: Para locales, consumo en el local con servicio en mesa con garantía de separación entre clientes en mesa y entre mesas, excepto discotecas y bares nocturnos. Limitación a 1/3 de aforo. Solo consumos sentados o para llevar.

Fase III: Para locales, se extenderá el aforo de un máximo de 1/2 de su capacidad que garantice separación de clientes. Se permite gente de pie con separación mínima de 1,5 metros entre los clientes de la barra.

En terrazas: se limitará al 50% de las mesas permitidas en años anteriores en base a la licencia municipal. Podrían tener mesas si el ayuntamiento permite más espacio respetando la proporción mesas/superficie del 50%. Discotecas y bares nocturnos con aforo máximo de 1/3.

NOTA: Este documento es puramente informativo y su objetivo es facilitar la lectura y comprensión de la normativa publicada, la cual se debe consultar en los enlaces aportados.