

SERIE Recomendaciones para Minimizar el Riesgo de Transmisión de COVID-19 en el Sector Turístico de América Latina y el Caribe

Recomendaciones para Minimizar la Transmisión de COVID-19 en Restaurantes

R02.2



<https://www.shutterstock.com/es/image-photo/waitress-wearing-protection-face-holding-hot-1761800567>

Con la participación de



OEA | Más derechos para más gente

Con el apoyo de



Descargo de responsabilidad

- El objetivo de las recomendaciones incluidas en este documento es ofrecer orientación para la reducción del riesgo de transmisión del virus SARS-CoV-2 en establecimientos y espacios turísticos. Por tanto, debe considerarse que su fin es únicamente orientativo y no preceptivo.
- Las recomendaciones parten del hecho de que no existe un escenario de riesgo cero y que, por tanto, no es posible eliminar por completo la posibilidad de contagio mientras dure la pandemia, aunque sí reducirlo.
- Las recomendaciones se ofrecen sin perjuicio de la legislación vigente que sea de aplicación en cada país. El presente documento no reemplaza la normativa y directrices gubernamentales existentes.
- El contenido de las recomendaciones parte de la información científica de conocimiento público y disponible en el momento del cierre de este documento (agosto de 2021). Nuevos hallazgos o estudios futuros podrían requerir revisiones del documento.

Tabla de contenidos

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Alcance | 4 |
| 2 | Medidas de Prevención frente a los Nodos de Riesgo (NR) | 5 |
| | 2.1. Mapa de riesgos de restaurantes | 5 |
| | 2.2. Limitaciones de las medidas de prevención generales en restaurantes | 7 |
| | 2.3. Acogida y salida | 8 |
| | 2.3.1. Nodo de riesgo (NR): preparación de sala, acomodo en mesa | 8 |
| | 2.4. Toma de comanda | 10 |
| | 2.4.1. Nodo de riesgo (NR): carta y toma de comanda | 10 |
| | 2.5. Prestación del servicio | 11 |
| | 2.5.1. Nodo de riesgo (NR): servicio en mesa | 11 |
| | 2.5.2. Nodo de riesgo (NR): servicio en barra | 12 |
| | 2.5.3. Nodo de riesgo (NR): recogida en local y reparto a domicilio | 14 |
| | 2.5.4. Nodo de riesgo (NR): servicio <i>buffet</i> | 15 |
| | 2.5.5. Nodo de riesgo (NR) baños de uso compartido | 18 |
| | 2.6. Facturación | 20 |
| | 2.6.1. Nodo de riesgo (NR): pago | 20 |
| | 2.7. Cocina | 21 |
| | 2.7.1. Nodo de riesgo (NR): recepción y almacenamiento de materias primas | 21 |
| | 2.7.2. Nodo de riesgo (NR): preparación de menús en cocina | 22 |
| | 2.8. Zonas comunes de personal | 24 |
| | 2.8.1. Nodo de riesgo (NR): zonas comunes de personal | 24 |

El presente documento incluye, sin perjuicio de la legislación vigente que sea de aplicación, las **medidas específicas de prevención mínimas recomendadas** a implementar en establecimientos de alimentos y bebidas (en adelante, restaurantes) frente a los nodos de riesgo (NR)¹ de contagio por COVID-19, para una protección efectiva de clientes y empleados.

Este documento es aplicable a restaurantes, bares, cafeterías, cocinas fantasmas o “ghost kitchens”² y otros establecimientos similares, independientemente del tipo de servicio que ofrezcan (servicio en mesa, bar, recogida en establecimiento -take away-, reparto a domicilio -delivery-), de su tipología o tamaño.

Nota: Antes de leer el presente documento **R02.2** se recomienda la lectura de **R01** (Recomendaciones Generales para Minimizar el Riesgo de Transmisión de COVID-19 en Establecimientos y Espacios Turísticos). También se recomienda leer el documento de **R03** (Recomendaciones de Gestión de Protocolos de Prevención frente al COVID-19 en Establecimientos y Espacios Turísticos). Por su parte, los documentos **E02** permitirán al restaurante evaluar el nivel de riesgo de transmisión en sus espacios y actividades, así como el cumplimiento de las medidas incluidas en este documento **R02.2** a través de una lista de verificación (*Check List*).

-
1. Un NR es un punto crítico del proceso o espacio en el que existe mayor probabilidad de contagio, considerando las vías de transmisión del SARS-CoV-2. El documento **R01** incluye más información al respecto.
 2. Cocinas en las que se preparan únicamente pedidos para reparto a domicilio.

Medidas de Prevención frente a los Nodos de Riesgo (NR)

2.1

Mapa de riesgos de restaurantes

Estas recomendaciones están basadas en un diagnóstico **realizado previamente para identificar los principales nodos de riesgo de contagio por COVID-19 en restaurantes, así como su nivel de cobertura** en los protocolos vigentes en diferentes países y regiones del mundo³. El diagnóstico concluyó que, en general, el nivel de cobertura de los NR por los protocolos de restaurantes turísticos era **medio-alto**. En la Figura 1 observamos dicho nivel de cobertura.



Figura 1. Mapa de nodos de riesgo (NR) en restaurantes

Nivel de cobertura:

| | | |
|------|-------|------|
| Bajo | Medio | Alto |
|------|-------|------|

3. Banco Interamericano de Desarrollo (2021): <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Diagnostico-sobre-protocolos-de-bioseguridad-en-el-sector-turistico-de-America-Latina-y-el-Caribe-Informe-diagnostico.pdf>

Así, considerando los resultados del diagnóstico realizado:

- En el documento **R01** se plantean las **medidas generales para minimizar el riesgo de contagio por SARS-CoV-2** en las organizaciones **turísticas a través de factores transversales que incrementan o reducen el riesgo de contagio, como la ventilación, el uso de mascarilla, la distancia de seguridad, el tiempo de exposición, la higienización de manos y el control de la humedad relativa (HR).** Las medidas incluidas en este documento aplican a todos los subsectores turísticos.
- En el presente documento **R02** se completan esas medidas transversales con medidas específicas frente a los NR propios de los restaurantes. En concreto, se incluyen **las medidas más relevantes y las consideradas en menor grado por los protocolos de seguridad biológica analizados en el diagnóstico.**
- En el documento **R03** se ofrecen recomendaciones para garantizar una adecuada implementación, comunicación y control de las medidas de protección frente al contagio en los NR, **independientemente del tipo de actividad o espacio turístico** del que se trate.

Los restaurantes **deberían tener en cuenta los NR** que aparecen a lo largo de este documento para definir su Plan de Prevención. Las medidas incluidas en el **Plan de Prevención deberían seguir las recomendaciones incluidas tanto en el documento R01 como en el presente documento R02.2.** Asimismo, es necesario considerar las recomendaciones para la adecuada gestión de las medidas, que se encuentran en el documento **R03.**

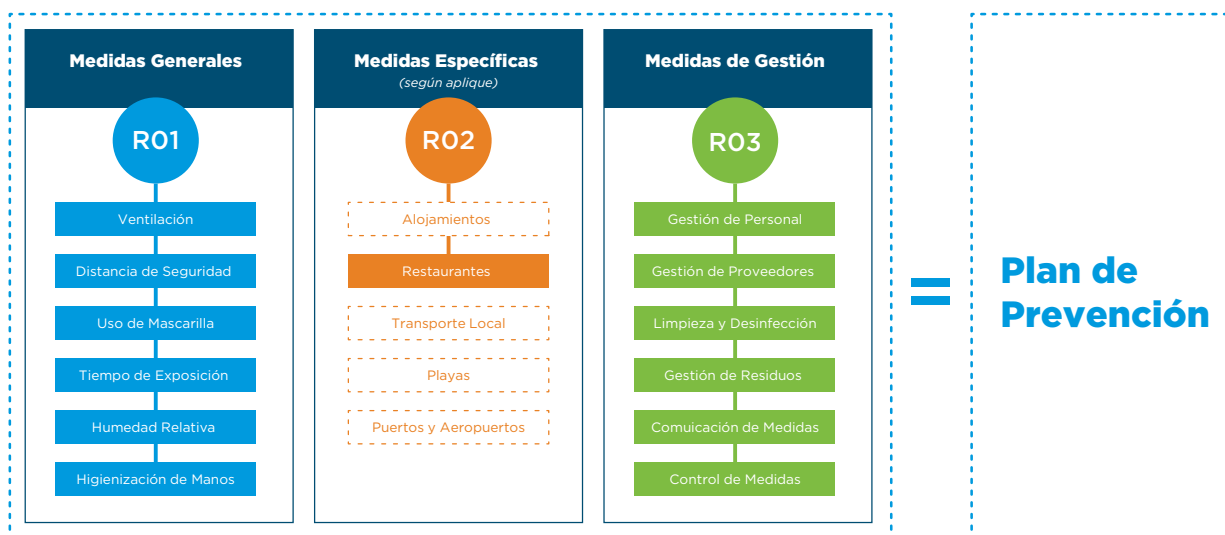


Figura 2. Cómo construir el Plan de Prevención

Limitaciones de las medidas de prevención generales en restaurantes

En general, el subsector de alimentos y bebidas presenta un mayor riesgo de contagio del SARS-CoV-2 que otros sectores debido a que, por su naturaleza, varias medidas de seguridad generales (**R01**) aplicables al resto de subsectores no pueden aplicarse en todo momento.

En concreto, se trata de un subsector en el que los clientes no pueden llevar mascarilla mientras están ingiriendo alimentos y bebidas. Por otro lado, a lo largo del proceso de prestación del servicio no siempre es posible mantener la distancia de seguridad entre clientes y personal (por ejemplo, durante la toma de comanda y al servir o recoger los alimentos y bebidas) o entre el mismo personal (por ejemplo, en la cocina, debido a la disposición de los equipamientos y la imposibilidad muchas veces de reorganizar los espacios). Todo esto implica limitaciones a la hora de conseguir el máximo nivel de protección posible con la aplicación de las medidas generales para la prevención del riesgo de contagio que se detallan en el documento **R01**.

Por las razones arriba enunciadas es especialmente importante la **aplicación estricta durante todo el servicio** del resto de medidas generales y, especialmente, la concerniente a contar con una **adecuada ventilación** que incremente al máximo la renovación de aire y que reduzca al mínimo la recirculación, controlando el aforo (**R01**). Por ello, se recomienda encarecidamente el uso de espacios exteriores siempre que sea posible (terrazas), priorizándolos frente a los locales interiores. Igualmente, debería prestarse especial atención al **uso de mascarilla por los clientes** siempre que no estén ingiriendo alimentos y bebidas (incluyendo los momentos en los que se desplacen por la sala, los baños, la caja y la barra), y por supuesto **por el personal**. Por último, en este tipo de servicio en el que existe manipulación continua de equipamientos y enseres que han sido manipulados previamente por otros empleados o por clientes, se hace muy necesario que el **personal evite en todo momento tocarse los ojos, nariz y boca** sin haberse higienizado previamente las manos (**R01**). Lo anterior es aplicable a lo largo de todo el documento **R02.2**.

Las anteriores medidas se enfatizan en este documento en aquellos NR en los que cobran especial relevancia con el fin de facilitar la lectura, si bien se deberían aplicar durante todo el servicio.

Es importante destacar que no se ha comprobado que el SARS-CoV-2 se transmita a través de la ingesta de alimentos.^{4 5}

4. Dirección General de Seguridad Alimentaria de la Comisión Europea (2020). https://ec.europa.eu/cyprus/sites/default/files/biosafety_crisis_covid19_qandas_en.pdf
5. CDC (2020). Los alimentos y la enfermedad del COVID-19. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/food-and-COVID-19.html>

Acogida y salida

2.3.1 Nodo de riesgo (NR): Preparación de sala, acomodo en mesa



Durante la preparación de la sala (para aquellos establecimientos turísticos que cuentan con ella y cuando se realice ésta sin la presencia de clientes) existe riesgo de transmisión del virus fundamentalmente por la manipulación de los enseres puestos a disposición del cliente (transmisión por fómites). Aunque el riesgo de contagio es menor que en otras actividades, los enseres pueden quedar contaminados si no ha habido una adecuada higienización previa de manos por parte del personal en sala.

Con la llegada del cliente al local, la gestión de su reserva (en su caso) y acomodo implica riesgo de contagio porque pueden generarse aglomeraciones en la entrada hasta que el cliente es acomodado, lo que incrementa la posible transmisión por gotas y aerosoles. El riesgo es mayor cuando el espacio de acogida es un espacio interior, dado que los aerosoles persisten en el aire. Igualmente, cuando el personal acoge y acomoda al cliente a la mesa, no siempre se mantiene la distancia de seguridad entre las personas en el local, lo que incrementa el riesgo de transmisión por contacto directo por gotas.



Figura 3. Nodos de riesgo (NR) en preparación de sala y acomodo

Recomendaciones



Para reducir el riesgo de aglomeración a la entrada del local, especialmente en horas punta, se recomienda fomentar la reserva previa a través de canales on line o telefónicos. Independientemente de lo anterior, debería instarse a los clientes a esperar fuera del local para evitar aumentar la generación de aerosoles en el espacio (cerrado). La alta afluencia de clientes recomienda la instalación de mamparas protectoras, de fácil limpieza y desinfección, para el personal que gestiona las reservas (si éste atiende al cliente desde una posición fija), especialmente si el espacio del que se dispone es de reducidas dimensiones. Estas mamparas protectoras (además del uso de mascarilla según se recoge en el documento **R01**), permitirán reducir el riesgo de contagio por contacto directo por gotas.

En cuanto a la preparación de la sala, siempre que sea posible se debería priorizar el uso de terrazas al aire libre. Así, se recomienda organizar la sala⁶ y servicio de tal forma que se respeten las medidas preventivas de distanciamiento y aforo. Resulta fundamental establecer un aforo máximo en las diferentes áreas del local (por ejemplo, en los diferentes salones o en espacios privados o “reservados”). Para la definición del aforo, el establecimiento debería considerar la ventilación de la que dispone (**R01**), así como la distancia de seguridad que debería asegurarse entre comensales.

Acomodado el cliente en la mesa, debería instársele a mantener la mascarilla puesta siempre que no ingiera alimentos y bebidas, muy especialmente en locales interiores (FFP2, KN95, N95).



El establecimiento debería ofrecer opciones para higienizarse las manos a su ingreso al local (por ejemplo, a través de dispensadores de solución hidroalcohólica) y el personal debería evitar cualquier tipo de saludo de contacto con el cliente.

Igualmente, con el fin de asegurar que las mesas se encuentran debidamente limpias y desinfectadas antes de ser ocupadas por clientes y reducir el riesgo de contagio por fómites, se recomienda establecer un sistema para evitar que el cliente se siente aleatoriamente. Esto es especialmente importante en terrazas, donde, en ocasiones, resulta más difícil controlar el uso de mesas.

Debería utilizarse siempre mantelería limpia para cada cliente, independientemente de su tipo (textil, papel, salvamanteles, etc.) El documento **R03** incluye recomendaciones para el lavado de textiles que deberían ser aplicadas.

6. Se entenderá por sala a lo largo de este documento el espacio interior y/o exterior en el que se preste servicio en mesa.

Toma de comanda

2.4.1 Nodo de riesgo (NR): carta y toma de comanda



Durante la toma de comanda no siempre es posible mantener la distancia de seguridad entre cliente y personal, lo que incrementa el riesgo de contagio por contacto directo por gotas, así como por vía aérea por aerosoles. Este riesgo se incrementa aún más cuando el cliente se retira la mascarilla.

En menor medida, durante la toma de comanda existe riesgo por contacto por fómites en elementos de uso común potencialmente contaminados, como pueden ser las cartas en formato físico, menús, etc., que son manipulados tanto por los clientes como por el personal.



Figura 4. Nodos de riesgo (NR) en toma de comanda

Recomendaciones



Durante la toma de comanda, el personal debería mantener la distancia de seguridad en la medida de lo posible. El cliente debería llevar puesta su mascarilla siempre que no esté ingiriendo alimentos y bebidas.



Una de las medidas más implementadas para reducir el riesgo de contagio por contacto con superficies contaminada es el uso de QR o cartas/menús digitales (en la web). Con este tipo de cartas se evita la manipulación de formatos físicos, reduciendo el riesgo de contagio por fómites. Siendo una medida adecuada para la reducción del riesgo de contagio, debería tenerse en cuenta que el objetivo final es evitar el contacto con una superficie que manipulan muchas personas, por lo que debería considerarse no incluir estas soluciones (por ejemplo, QR) en materiales que posteriormente serán igualmente

manipulados por el cliente (por ejemplo, en un soporte en mesa). Independientemente de la posible solución digital elegida, se recomienda contar con algún formato que sea accesible para personas con dificultades de lectura o sin acceso a lectores QR (por ejemplo, pizarra, menús de un solo uso o cartas en formato físico con desinfección tras su manipulación por el cliente o por el empleado).

2.5

Prestación del servicio

2.5.1 Nodo de riesgo (NR): servicio en mesa



En el servicio en mesa existe riesgo de contagio debido a que, al igual que durante la toma de comanda, no es posible mantener la distancia de seguridad entre clientes y empleados por la naturaleza del servicio que se está prestando. Además, los clientes pueden encontrarse sin mascarilla mientras ingieren alimentos y bebidas. Todo ello aumenta el riesgo de contagio por gotas y aerosoles, especialmente en locales cerrados o con escasa ventilación.

Por último, aunque en menor medida, el cliente utiliza enseres que han sido facilitados y manipulados por el personal (cubiertos, vajilla, servilletas) y a su vez, el personal manipula (por ejemplo, en la retirada del servicio) enseres que han sido previamente utilizados por el cliente. Todo ello aumenta el riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas.



Figura 5. Nodos de riesgo (NR) en servicio en mesa

Recomendaciones



Si, tal y como se recomendaba en apartados anteriores, no es posible prestar el servicio en espacios al aire libre, es fundamental asegurar la adecuada ventilación de la sala en la que se presta el espacio (**R01**). En estos casos la medición de CO₂ pueda ser recomendable para determinar si, atendiendo a la capacidad de renovación del aire con la que se cuenta, es necesario reducir el aforo.



Los cubiertos deberían facilitarse protegidos al cliente, esto es, empaquetados para cada comensal. Las soluciones de empaquetado en plástico generan un gran impacto medioambiental, por lo que deberían estudiarse otras soluciones (por ejemplo, cubrir con la servilleta los cubiertos y manipular este “*pack*” lo mínimo posible por el personal, que previamente debería haber higienizado sus manos).

A lo largo de todo el servicio y dado que el personal atiende generalmente varias mesas y por tanto, varios grupos de clientes, el personal debería higienizarse las manos frecuentemente, y siempre después de recoger el servicio de una mesa. Idealmente, el personal debería distribuirse los roles de servicio, por una parte, y recogida y limpieza de servicio por otra, con el fin de reducir el riesgo de contagio por fómite y posible contaminación cruzada.

El personal debería evitar llevarse las manos a la cara, nariz y boca durante todo el servicio.

2.5.2 Nodo de riesgo (NR): servicio en barra



La barra (de bar) es uno de los servicios que con más frecuencia han sido clausurados durante la pandemia. Esto se debe a que, dependiendo del local, es difícil asegurar la distancia de seguridad en esta zona entre clientes, entre personal y entre personal y clientes. Esto aumenta la posibilidad de que se formen aglomeraciones en un espacio, en ocasiones, de reducidas dimensiones y, por tanto, se incrementa el riesgo de contagio por gotas y aerosoles cuando los clientes se encuentran consumiendo alimentos y bebidas y no llevan puesta la mascarilla.

En menor medida, puede darse la transmisión por fómite por alto contacto de distintos clientes con la superficie de la barra.



Figura 6. Nodos de riesgo (NR) en servicio en barra

Recomendaciones



Es fundamental asegurar la adecuada ventilación en esta zona **R01**, considerando que los clientes no utilizan mascarilla mientras están ingiriendo alimentos y bebidas. En estos casos (y especialmente cuando no se cuente con la seguridad de que el espacio cuenta con la ventilación suficiente) la medición de CO₂ puede ser recomendable para determinar si, atendiendo a la capacidad de renovación de aire con la que se cuenta, es necesario reducir el aforo.

Igualmente, se deberían establecer las posiciones a ocupar en barra por los clientes para reducir el riesgo de contagio por gotas. Esto se puede realizar colocando mesas (por ejemplo, mesas y taburetes altos) en la zona de barra, o marcando las posiciones en el suelo, de forma que se inste al cliente a permanecer en dicho espacio. Esta medida reducirá por consiguiente el aforo del espacio.

Se recomienda también instalar mamparas en la zona de barra para reducir el riesgo de transmisión por contacto directo por gotas. También se recomienda, por higiene y en aplicación del principio de precaución, proteger los posibles alimentos expuestos en barra (si fuera el caso), aunque no se ha probado que el SARS-CoV-2 se transmita a través de la ingesta de alimentos.



Para la reducción del riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas aplican las recomendaciones establecidas para el servicio en mesa.

2.5.2 Nodo de riesgo (NR): recogida en local y reparto a domicilio



Los establecimientos de alimentos y bebidas ofrecen cada vez con mayor frecuencia servicio de entrega a domicilio y recogida en local por el cliente. En este tipo de servicio interactúan personal del establecimiento, clientes y personal de reparto (del propio establecimiento o subcontratado) y no siempre es posible mantener la distancia de seguridad entre las partes.

En el servicio de recogida en local (*take away*) el riesgo de contagio se produce, por una parte, por el contacto cercano entre clientes que recogen el pedido y personal que lo entrega, así como por las posibles aglomeraciones en el área de recogida de pedidos.

En el servicio de reparto a domicilio (*delivery*) el riesgo se produce también por las posibles aglomeraciones que se generan, pero esta vez, por el personal de reparto en la zona de recogida, especialmente cuando se producen esperas. Cabe señalar que el personal de *delivery* hace la entrega al cliente en el punto acordado. Esto implica contacto con el mismo y, en ocasiones, acceder a edificios o comunidades de vecinos, con sus consiguientes riesgos.

También existe, aunque en menor medida, riesgo de contacto por la manipulación de efectivo o tarjeta en el momento de realizar el pago (si la transacción no se ha realizado a través de medios electrónicos, como una app).



Figura 7. Nodos de riesgo (NR) en recogida en local y entrega a domicilio

Recomendaciones

En el caso de que el transporte y entrega del pedido sea realizado por personal externo al establecimiento (empresa externa), el restaurante debería solicitar a la misma su plan de prevención frente al COVID-19 y verificar que las medidas establecidas se encuentran alineadas con las indicadas en este documento (por ejemplo, mantenimiento de distancia de seguridad y uso de mascarilla según el documento **R01**). El restaurante debería considerar únicamente a proveedores con planes de prevención frente al COVID-19, tal y como se especifica en el apartado dedicado a la gestión de proveedores en el documento **R03**.



Los establecimientos que prestan servicio de recogida en local (*take away*) y/o entrega a domicilio (*delivery*) deberían contar con un espacio habilitado y señalizado para ello, de forma que fuese fácilmente identificable para clientes y repartidores. En cualquier caso, se debería evitar que tanto clientes como personal de reparto (en caso de personal externo) esperaran la recogida del pedido en el interior del local, especialmente en locales de aforo reducido. Por ello, se debería instar a los clientes y personal de reparto a esperar fuera del local. Así, sería conveniente que el establecimiento dispusiera de una ventana al exterior (a la zona de espera) para facilitar las entregas. El personal de reparto no debería en ningún caso acceder a la zona de cocina.



El personal debería entregar el pedido al cliente en empaque cerrado.

El personal, tanto el que trabaja en las instalaciones del establecimiento como el que realiza la entrega, debería higienizarse las manos frecuentemente.

Las bolsas y mochilas isotérmicas (o similares) que utiliza el personal de reparto para transportar los pedidos deberían limpiarse antes de cada "carga".

2.5.4 Nodo de riesgo (NR): servicio *buffet*



El servicio *buffet* (independientemente de que sea para el servicio de desayuno, almuerzo o cena) presenta riesgo de contagio por dos razones:

- En primer lugar, se trata de una tipología de servicio en la que el propio cliente escoge y se sirve directamente los productos disponibles y expuestos para consumo, por tanto, existe riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas (fómites). En este proceso de "autoservicio" el cliente toca necesariamente el producto y, en ocasiones, también los enseres dispuestos para servirse y que son de uso compartido con el resto de clientes. Así, si no se asegura una correcta higiene de manos, puede incrementarse el riesgo de transmisión por fómites. Cabe reseñar que es frente a esta vía de transmisión frente a la que se han definido gran

parte de las medidas preventivas hasta el momento en los protocolos para el servicio *buffet*, medidas que, en contra de lo que se perseguía, en ocasiones han aumentado el riesgo de contagio por otras vías de transmisión mucho más probables (aerosoles y gotas), por no haber sido adoptadas con una visión holística⁷ de gestión del riesgo.

- En segundo lugar, no se debe olvidar que, como en el resto de tipologías de alimentos y bebidas incluidas en este documento **R02.2**, el cliente se encuentra en un lugar en muchas ocasiones interior (cerrado) con mayor o menor ventilación, pero en el que los usuarios, por la naturaleza de la actividad (están ingiriendo alimentos y bebidas) no llevan puesta la mascarilla por un espacio prolongado de tiempo. El riesgo de contagio por aerosoles en este caso es alto y mayor en todo caso que el riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas descrito previamente.

En definitiva, los esfuerzos para implementar medidas para minimizar el riesgo de contagio en el servicio *buffet* deberían ir dirigidas fundamentalmente a neutralizar la transmisión por gotas y aerosoles en mayor medida que por contacto con superficies contaminadas, aunque por principio de precaución e higiene se ofrecen recomendaciones también en este aspecto.

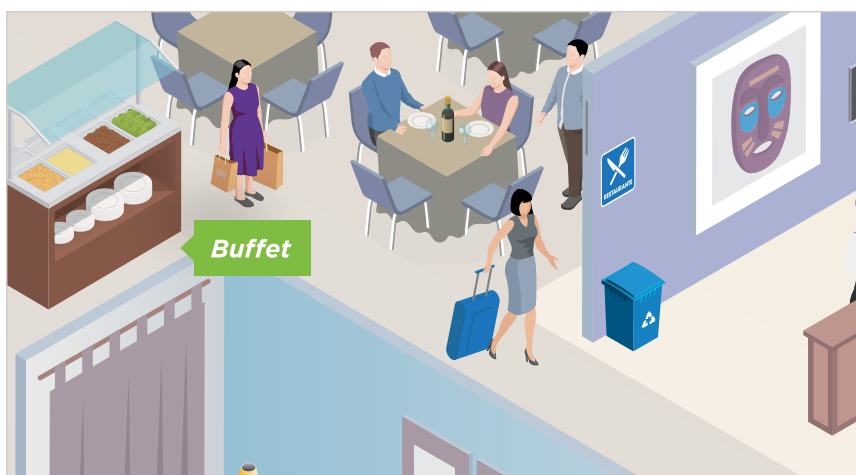


Figura 8. Nodos de riesgo (NR) en servicio buffet

7. Un ejemplo de ello es la implementación de buffet asistido por personal (para reducir el contacto) en complejos turísticos con gran afluencia de visitantes, que ha derivado en aglomeraciones de clientes (colas) con tiempos de exposición prolongados. Es decir, la reducción del riesgo de contagio frente a una vía de transmisión (fómites) se ha traducido en el incremento del riesgo frente a otras vías de contagio (gotas y aerosoles). Otro ejemplo es el establecimiento de turnos de desayuno para reducir el aforo del salón-comedor, que provoca aglomeraciones en los accesos del salón-comedor en las horas de comienzo de turno. Aquí, el riesgo se traslada de un espacio a otro.

Recomendaciones



Siempre que sea posible, el servicio debería prestarse en espacios exteriores de forma total o parcial (por ejemplo, si no es posible desplazar las mesas calientes, al menos pueden ubicarse las mesas de los clientes en los espacios al aire libre). Si el servicio se presta de forma completa en un espacio interior, este espacio debería mantenerse ventilado antes, durante y después del servicio, de acuerdo a las recomendaciones enunciadas en el documento **RO1**. Se debería instar en cualquier caso al cliente a utilizar mascarilla FFP2, KN95 o N95 cuando no se encuentre ingiriendo alimentos y bebidas, y a permanecer en este espacio el tiempo mínimo requerido.

En los espacios exteriores e interiores se debería mantener la distancia de seguridad. En los interiores, debería establecerse un aforo máximo atendiendo a la capacidad de renovación de aire, definirse flujos de circulación específicos para evitar el cruce de clientes y valorar otros sistemas organizativos (por ejemplo, turnos, espaciado de mesas, ampliación de espacio de servicio utilizando terrazas u otros espacios interiores, entre otras posibilidades). Debería evitarse el uso compartido de mesas por personas de distintas unidades de convivencia cuando no se pueda mantener entre ellas la distancia de seguridad⁸.



Las anteriores medidas deberían prevalecer sobre cualquier otra dirigida a minimizar el contagio por contacto con superficies contaminadas. En este sentido, si bien se considera conveniente evitar que los clientes utilicen utensilios de uso compartido para servirse, la reorganización de este proceso no debería producir un impacto negativo sobre el resto de medidas preventivas dispuestas. Por eso, el restaurante debería valorar cómo hacer frente a esta vía de contacto, dependiendo de las características del establecimiento y la afluencia de clientes, por ejemplo:

- Facilitando solución hidroalcohólica al ingreso del espacio *buffet* y cerca de los equipamientos de autoservicio de uso compartido (por ejemplo, máquinas expendedoras de café, leche, zumos, etc.), e instando a los clientes a higienizarse las manos cada vez que se dirigen al buffet.
- Facilitando al cliente pinzas para el autoservicio como parte de su pack de cubiertos.
- Proporcionando porciones individuales en la oferta, para autoservicio.
- Disponiendo de personal para servir a los clientes (evitando producir aglomeraciones), protegiendo al mismo en todo caso con mamparas de fácil limpieza y desinfección si, por la naturaleza del servicio, no pudiera mantenerse la distancia de seguridad. Es importante que, con el fin de evitar la transmisión por fómites, no se incremente el riesgo de transmisión por gotas y aerosoles para el personal, que queda con esta medida más expuesto.
- Cambiando el tipo de servicio a servicio a la carta (esto será posible en establecimientos de menor tamaño o con una menor ratio de ocupación).

Debería evitarse el uso de guantes de plástico por clientes y empleados, ya que aportan una falsa sensación de seguridad y contribuyen

8. En esta serie de documentos se define unidad de convivencia como grupo de personas que viven o que viajan juntas (*traveling party*).

a transportar gérmenes (y no sólo coronavirus) de una superficie a otra. Además, su uso indiscriminado produce un impacto negativo en el medio ambiente.

Por último, el personal dedicado a la recogida de servicio en mesa y limpieza de éstas debería higienizarse las manos periódicamente.

2.5.5 Nodo de riesgo (NR) baños de uso compartido



Los baños de uso compartido por clientes o empleados suponen un foco de contagio en la medida en que habitualmente son espacios de tamaño reducido sin ventilación (o con ventilación insuficiente) y donde pueden confluír muchos usuarios en un espacio corto de tiempo, favoreciendo la transmisión del virus por aerosoles o contacto directo por gotas al no poder mantenerse la distancia de seguridad. Aunque no se han descrito casos de transmisión fecal-oral a partir de la aerosolización de las heces al descargar la cisterna⁹, la transmisión por fómite mano-boca sí puede darse en estos espacios en las superficies de alto contacto.

Por último, existe un alto nivel de contacto con las superficies (grifería, WC, puertas, etc.) que pueden suponer un riesgo de contagio en caso éstas se encuentren contaminadas.



Figura 9. Nodos de riesgo (NR) en baños de uso compartido

9. Se han presentado pruebas de que el virus que provoca el COVID-19 puede estar presente en las heces. Sin embargo, sólo un estudio ha cultivado este virus a partir de una sola muestra de heces y, hasta la fecha, no se ha notificado transmisión fecal-oral: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-implications-for-ipc-precaution-recommendations>

Recomendaciones



La ventilación en estos espacios es crucial, tanto en la zona que se comparte con otros usuarios como en el espacio del inodoro. Así, debería trabajarse en evitar aglomeraciones en este espacio y ventilarlo adecuadamente y de forma continua:

- En el caso de que el espacio disponga de ventana al exterior, debería mantenerse abierta siempre que las condiciones ambientales lo permitan.
- Cuando se cuente con ventana o rejilla a conducto interior de uso común con el resto del edificio (por ejemplo, si el restaurante se encuentra en un edificio de viviendas), se recomienda no abrirla para evitar posible transmisión por aerosoles desde otros espacios con los que se comparte conducto.
- Para el espacio reservado al inodoro se recomienda específicamente:
 - Instar a los usuarios a mantener puesta la mascarilla en el interior de estos espacios, en los que el usuario pudiera pensar que no es necesario al encontrarse solo en un espacio cerrado, aislado de otras personas.
 - Contar con extractores y que éstos funcionen de forma ininterrumpida durante toda la jornada (incluso si se dispone de ventanas al exterior que permanezcan abiertas).
 - Instar a los usuarios a cerrar la tapa del inodoro antes de descargar la cisterna, como medida de higiene general y en aplicación del principio de precaución.

Para asegurar que se mantiene la distancia de seguridad en estos espacios es importante determinar y señalizar su aforo, de forma que éste sea visible antes de entrar.



Los baños de uso común deberían contar con agua, jabón, toallas/papel desechables y papeleras con tapa, accionamiento no manual y bolsa interior que facilite la recogida de residuos y la limpieza posterior de las mismas, favoreciendo la higiene y reduciendo el riesgo para el personal. Los consumibles (toallas/papel desechable, jabón, además de papel higiénico) deberían encontrarse siempre repuestos y debería comprobarse al menos diariamente que esto es así.

Dado el alto nivel de contacto que se produce en las superficies de estos espacios, se recomienda al restaurante, si no cuenta ya con ello, prever futuras inversiones en grifería “manos-libres”, dispensadores de jabón automáticos y vaciado de cisterna con mecanismo de accionamiento no manual (por ejemplo, por pedal, sensor).

Deberían incluirse estos espacios en el Plan de Limpieza y Desinfección, de acuerdo a lo especificado en el documento **R03**. Dependiendo del horario de servicio (por ejemplo, continuo durante todo el día o no), se recomienda realizar repasos periódicos. En todo caso, debería limpiarse al menos diariamente” y siempre que sea necesario. siempre que sea necesario.

Facturación

2.6.1 Nodo de riesgo (NR): pago



El riesgo de contagio en el proceso de facturación viene determinado por la interacción entre personal y cliente (y la dificultad para mantener la distancia de seguridad, incrementando el riesgo de transmisión por contacto directo por gotas y por aerosoles).

En menor medida, existe riesgo de transmisión por fómites por el posible intercambio de elementos de tarjeta de pago (tarjeta, efectivo, ticket, etc.) El proceso de pago se da en servicio en mesa, barra y *delivery/take away* (aunque en este último caso es más común el pago a través de plataformas *on line*).



Figura 10. Nodos de riesgo (NR) en pago

Recomendaciones



Durante el proceso de pago se recomienda mantener en lo posible la distancia de seguridad entre empleados y clientes. Si se realiza el cobro en la zona de caja del local, se recomienda instalar una barrera de protección, de fácil limpieza y desinfección para reducir el riesgo de transmisión por contacto directo por gotas.



El establecimiento debería instar al cliente a utilizar métodos de pago sin contacto, por ejemplo, pago online, a través de aplicaciones móviles, mediante QR o con tarjetas sin contacto. En caso de usar efectivo o manipular enseres del cliente para el pago, el personal debería mantener una correcta higiene de manos tras cada transacción. Igualmente, debería desinfectar el Terminal Punto de Venta (TPV) tras cada uso con contacto.

Cocina



Este apartado sólo incluye aquellas medidas de seguridad alimentaria que resultan relevantes para reducir el riesgo de contagio por COVID-19 a través de las vías de transmisión probadas. Estas medidas refuerzan la implementación de medidas de seguridad alimentaria que se incluyen en la normativa de cada país de acuerdo a las directrices incluidas en el *Códex Alimentarius*¹⁰ y en el sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC).

2.7.1 Nodo de riesgo (NR): recepción y almacenamiento de materias primas



Aunque en el apartado relativo a gestión de proveedores en el documento **R03** se incluyen las recomendaciones generales que aplican a este proceso, cabe especificar en este documento **R02.2** los aspectos de aplicación específicos en materia de gestión de proveedores para los establecimientos de alimentos y bebidas.

Observamos diferentes riesgos en este proceso:

- La recepción de mercancías se realiza en espacios pequeños y en los que no siempre es posible mantener la distancia de seguridad entre las personas que se encuentran en el mismo, lo que incrementa el riesgo de transmisión por gotas y aerosoles. En algunos establecimientos ni si quiera se cuenta con un espacio específico para este fin.

Además, y en relación al riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas:

- Se manipulan herramientas de trabajo de uso compartido (por ejemplo, termómetros, calibradores, pesas, etc.) tanto por distintos empleados como por proveedores.
- Respecto a las propias mercancías recibidas, sus embalajes están en contacto con otras superficies y son también manipulados por diferentes personas desde su expedición hasta su recepción en el establecimiento.

Por último, a estos espacios accede personal externo al establecimiento que podría no conocer o cumplir las medidas preventivas dirigidas a minimizar el riesgo de contagio del SARS-CoV-2.

10. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/es/>

Recomendaciones



En primer lugar, procede cumplir con las diferentes medidas establecidas en el documento **R03** en materia de gestión de proveedores.

Además de lo anterior, las medidas para reducir el riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas que se establecen en este documento **R02.2** son medidas que deberían encontrarse implementadas en cualquier establecimiento con un sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) de seguridad alimentaria. Entre estas medidas se encuentran las siguientes:

- El proveedor no debería entrar en cocina, y debería llevar puesta en todo momento su mascarilla (FFP2, KN95 o N95).
- Se debería disponer de un espacio reservado para la recepción y devolución de mercancías (zona específica, mesa, etc.), situado cerca de la puerta de acceso a proveedores, pero separado físicamente del resto de áreas. En este espacio:
 - se deberían eliminar los embalajes exteriores de las mercancías recibidas antes de proceder a su distribución y almacenaje;
 - los alimentos frescos deberían trasladarse a contenedores del establecimiento antes de introducirlos en las cámaras de refrigeración o congelación.
- Si se comparten equipamientos o dispositivos (pesas, termómetros, calibradores, etc.) deberían desinfectarse tras su uso.
- La zona de recepción de mercancías debería desinfectarse al finalizar la recepción y manipulación de éstas.
- El personal debería lavarse las manos con agua y jabón antes y después de la manipulación de las mercancías recibidas.

2.7.2 Nodo de riesgo (NR): preparación de menús en cocina



Por lo general las cocinas son espacios pequeños, cerrados, con escasa ventilación y donde se aglutinan los empleados durante períodos largos de tiempo y sin posibilidad de mantener la distancia de seguridad debido a la naturaleza de la actividad que realizan y la disposición de los equipamientos con los que trabajan. En algunos casos, las altas temperaturas o el hecho de que no comparten espacio con clientes pueden hacer que los empleados trabajen sin mascarilla. Todo ello incrementa el riesgo de contagio por gotas y aerosoles.

En menor medida, existe riesgo de contagio por el uso compartido de superficies y enseres de trabajo.



Figura 11. Nodos de riesgo (NR) en preparación de menús en cocina

Recomendaciones



Debería asegurarse la renovación del aire en estos espacios, evitando la recirculación del mismo. Si hay ventanas y/o puertas y se abren, éstas deberían proteger frente a la entrada de insectos en cocina (por ejemplo, con una malla o mosquitera en buen estado). Igualmente, los empleados deberían utilizar mascarilla (FFP2, N95 y KN95) en todo momento.



Las medidas para reducir el riesgo de contagio por contacto con superficies contaminadas son medidas que deberían encontrarse en cualquier establecimiento con un sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) de seguridad alimentaria adecuadamente implementado. Entre estas medidas se encuentran las siguientes:

- Se debería contar con jabón y papel de secado en su dispensador junto al lavamanos, que debería ser de accionamiento no manual (por codo, pie o sensor). El personal debería lavarse las manos al inicio del servicio y de forma frecuente durante su jornada de trabajo. El papel utilizado debería desecharse en un contenedor con tapa, accionamiento no manual y bolsa interior, gestionándose los residuos de acuerdo a lo especificado en el documento **R03**. No deberían utilizarse trapos en cocina.
- Una vez finalizado el servicio, debería realizarse una desinfección general de las superficies, utensilios y equipos de trabajo empleados. Debería prestarse especial atención a la limpieza de campanas extractoras y sus filtros, fregaderos, tablas de corte y superficies tras cada servicio, así como a la limpieza de otros puntos de alto contacto, como interruptores o manivelas, que deberían limpiarse al menos diariamente.
- Debería asegurarse la desinfección de la vajilla utilizada por el cliente (vasos, servicio de *room service*) lavándola en agua caliente. Idealmente, debería higienizarse a temperaturas superiores a

60°C¹¹ (esta temperatura se consigue a través de lavado mecánico/lavavajillas).

- El personal debería llevar ropa de trabajo limpia diariamente y, finalizada la jornada de trabajo, ésta debería lavarse.
- Los cubos de basuras y desperdicios deberían vaciarse al menos diariamente y siempre que se encuentren llenos, cerrando la bolsa y llevándola, bien al cuarto de basuras (si se dispusiera de éste) para su traslado posterior al contenedor, bien directamente al contenedor, de acuerdo a las recomendaciones incluidas en el documento **R03**.

2.8

Zonas comunes de personal

2.8.1 Nodo de riesgo (NR): zonas comunes de personal



Se entiende por zonas comunes de personal aquellas que son de uso exclusivo de los empleados, por ejemplo, vestuario, cafeterías o cantinas. Suelen ser espacios interiores de reducido tamaño, con escasa ventilación y de alta ocupación en determinados momentos de la jornada laboral (como en las entradas y las salidas, cambio de turnos, horario de almuerzo, etc.), por lo que puede ser difícil mantener la distancia de seguridad. Además, en las cantinas o cafeterías se suman los riesgos de cualquier espacio en el que las personas se quitan la mascarilla para ingerir alimentos o beber, durante un tiempo prolongado, a la vez que lo hacen otros empleados.

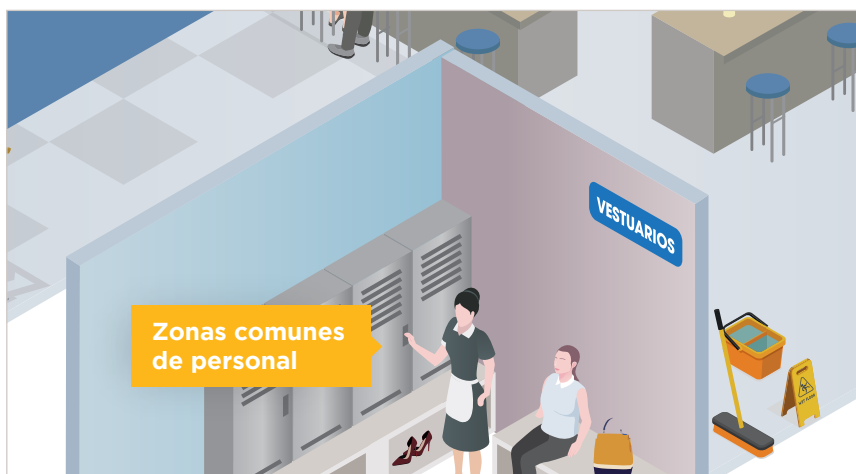


Figura 12. Nodos de riesgo (NR) en zonas comunes del personal

11. ISO/PAS 5643:2021 Requisitos y directrices para prevenir el riesgo de transmisión del SARS-CoV-2 en la industria turística.

Recomendaciones



En estos espacios, por sus características y por el uso que se hace de los mismos, es especialmente importante asegurar las medidas de ventilación y control de aforo expuestas en el documento **R01**. Esto además es de especial relevancia para evitar brotes provocados por empleados en el establecimiento turístico.

Conjuntamente con la ventilación, deberían establecerse las medidas organizativas (turnos, escalonando las entradas y salidas, así como las pausas, estableciendo aforos, etc.) necesarias para evitar aglomeraciones de empleados en determinados momentos del día en estos espacios y reducir su posible exposición al virus. Para las comidas, se recomienda establecer grupos reducidos (por ejemplo, grupos burbuja).¹²

Respecto a los baños, deberían aplicarse las medidas definidas en el presente documento.

En general, se debería instar al personal a permanecer el tiempo estrictamente necesario en estos lugares y a llevar mascarilla en todo momento (FFP2, KN95, N95), aunque se encuentren en un área en la que no hay clientes.



Debería disponerse de taquillas con un espacio para la ropa de trabajo y otro para la ropa de calle. Además, éstas no deberían compartirse, a menos que se asegurara su limpieza y desinfección entre empleados.

Estos equipamientos (taquillas, baños, etc.) deberían ser incluidos en el Plan de Limpieza y Desinfección del establecimiento, de acuerdo a lo indicado en el documento **R03**. Debería asegurarse al menos una limpieza diaria de estos espacios, incrementándose en caso de que se observe que no se encuentran en adecuadas condiciones de higiene y limpieza.

12. Un grupo burbuja es un conjunto de personas que se agrupa de forma permanente para un espacio de tiempo concreto, y que evita tener contacto con personas distintas a las del grupo. Al evitar el contacto con otras personas de fuera del grupo reduce su posible exposición al virus, así como su transmisión en caso de que alguien se contagie. En las organizaciones turísticas, un grupo burbuja puede estar conformado por un grupo de empleados que realizan siempre el mismo turno de trabajo, almuerzan juntos, etc.

**Documento preparado para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)
Agosto 2021**

Imágenes: www.shutterstock.com

Copyright © 2021 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode> y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

