



Manual operativo
POST COVID19

mediterránea

Índice

INTRODUCCIÓN.....	3
REINVENTANDO NUESTRO SERVICIO	4
Garantías de la reapertura	4
¿Cómo lo vamos a hacer?	4
UN SERVICIO SEGURO	5
¿Cómo protegemos a nuestros empleados?	5
Trayectos y desplazamientos al trabajo	5
Servicio de vigilancia de la salud.....	5
Protección del personal sensible	5
Organización del trabajo.....	6
Contingencia ¿Qué ocurre si un trabajador es positivo?	7
Formación	7
Higiene personal y buenos hábitos	8
Pautas obligatorias	8
¿Qué medidas hemos tomado en la cocina?	9
Control de accesos a cocina.....	9
Control de proveedores	9
Almacenamiento	9
Preparación y elaboración	10
Cumplimentación de registros	10
Limpieza y desinfección	10
Nuestro servicio	10
¿Cómo protegemos a nuestros usuarios?	11
Aforo y distribución	11
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	12

INTRODUCCIÓN

Desde que se declaró la pandemia del COVID19, la prioridad de Mediterránea de Catering es garantizar la seguridad y salud de nuestros empleados, usuarios, clientes y colaboradores, manteniendo en todo momento los mismos niveles de calidad en nuestro servicio.

Con la finalidad de mantener este compromiso, hemos tomado una serie de medidas que superan los mínimos establecidos por la normativa actual. Para nuestra compañía, la seguridad, es un aspecto fundamental y no puede ser objeto de ninguna negociación, debiendo garantizarla en todos nuestros centros.

Las buenas prácticas contenidas en este documento y que puedan afectar directa o indirectamente a los comensales son meras recomendaciones y solo tendrán validez si son consensuadas con el cliente. Asimismo, las medidas de prevención que afecten a los empleados de nuestra compañía deberán ser establecidas por el servicio de prevención de Mediterránea de Catering.

El presente manual ha sido aprobado por la Dirección General de la compañía y las medidas y pautas que recoge, se basan en referencias y recomendaciones contrastadas, así como en procedimientos internos. **Su objetivo es proporcionar información clara sobre el nuevo modelo de servicio y dar a conocer las medidas adoptadas para minimizar los riesgos derivados de la situación actual.**

REINVENTANDO NUESTRO SERVICIO

Garantías de la reapertura

Todos los nuevos modelos de servicio deberán priorizar la seguridad y salud de los empleados y usuarios, por lo que antes de proceder a la reapertura de un centro de servicio, se deben evaluar los riesgos y acordar las medidas de seguridad con el cliente con el fin de minimizarlos y dar confianza a nuestros usuarios.

Todos los procedimientos y procesos operativos, tales como oferta gastronómica, servicios de comida para llevar, etc. deben estar documentados, y antes de la puesta en marcha, serán evaluados por lo Departamentos de prevención de riesgos laborales y Calidad, con el fin de verificar que se establecen todas aquellas medidas necesarias.

Todos los protocolos desarrollados están incluidos en nuestro sistema de autocontrol y buenas prácticas de manipulación así como en la documentación relativa a la evaluación de riesgos de los centros (prevención de riesgos laborales).



¿Cómo lo vamos a hacer?

Nuestros departamentos técnicos han establecidos una serie de instrucciones y su implantación se revisará mediante un checklist de reapertura de centro. La comprobación se basa en las siguientes consideraciones:

- Decálogo de medidas generales
- Comprobación del inventario:
 - Equipos de protección adecuados, materiales, etc.
 - Cartelería y señalética.
 - Productos y material de limpieza.
- Estado de limpieza del centro y revisión del centro en general:
 - Gestión de residuos
 - Limpieza y desinfección de toda la instalación (zonas, equipos y útiles)
 - Colocación de material informativo para nuestros trabajadores
 - Correcto funcionamiento de equipos y en especial de la zona de lavado, etc.



Además, hemos comunicado a nuestros proveedores nuevas condiciones de servicio y suministro, así como recopilado sus protocolos de contingencia ante la pandemia.

UN SERVICIO SEGURO

¿Cómo protegemos a nuestros empleados?

Teniendo en cuenta la situación actual propiciada por la pandemia de Coronavirus (COVID-19), nuestro principal objetivo es proteger a nuestros empleados de la mejor manera posible, así como limitar la difusión de este virus.

Para ello, en el departamento de Seguridad y Salud Laboral de Mediterránea disponemos de diferentes protocolos e instrucciones, elaborados a partir de las recomendaciones y los diferentes procedimientos facilitados por el Ministerio de sanidad, consumo y bienestar. Con esta premisa, se han realizado las Evaluaciones de Riesgo de todos los Centros de Trabajo de Mediterránea de Catering, en las mismas, se ha investigado el factor de riesgo de nuestros trabajadores y se ha determinado las medidas preventivas de actuación, realizadas por los Técnicos superiores de Prevención de Riesgos laborales del Servicio de Prevención Mancomunado de Mediterránea de Catering,

Estos protocolos de actuación, son revisados constantemente y a su vez contrastados con aquellos elaborados por nuestros clientes para asegurar los siguientes puntos:

- Tienen coherencia y uniformidad en el criterio técnico
- Contexto dado por la actividad e instalaciones
- La protección es adecuada en función del nivel de exposición al riesgo

Además, cada uno de estos protocolos son elaborados y supervisados de forma conjunta por:

- Técnicos especializados y capacitados del Dpto. de PRL
- Departamento de vigilancia de salud
- Departamento de seguridad alimentaria

Todos ellos agrupados bajo la supervisión de las direcciones de PRL-Calidad y Medio Ambiente, asegurando así una visión de conjunto que garantice los niveles adecuados de protección. En todos los protocolos se determinan las medidas preventivas que se deben adoptar combinando medidas colectivas y organizativas con el uso de equipos de protección adecuados.

Trayectos y desplazamientos al trabajo

Aplicamos todas las medidas preventivas que vienen definidas en nuestro protocolo de desplazamiento al centro de trabajo, así como cuando el trabajador sale de su puesto de trabajo. En lo relativo a medios de transporte consideramos las siguientes posibilidades: autobuses, metros y trenes y vehículos utilizando las medidas descritas por Sanidad en ese momento.

Servicio de vigilancia de la salud

Todos los empleados de la empresa tienen a su disposición un teléfono de atención por el servicio de Vigilancia de la Salud que está operativo 24 horas al día, 7 días a la semana. Este servicio brinda las siguientes:

- Asistencia telefónica si el empleado lo necesita
- Llamada inmediata ante cualquier sintomatología detectada por el empleado, antes de salir de casa o a lo largo de la jornada laboral
- Cuarentena preventiva ante cualquier sintomatología, previa confirmación, por sanidad
- Cuarentena preventiva de empleados con contacto estrecho
- Actuación en el centro tras posible positivo en empleado de cocina

Protección del personal sensible

En Mediterránea cuidamos del personal sensible con una visión general, en lo concerniente a nuestro propio personal, así como entendiendo la criticidad de nuestro servicio para centros con

colectivos vulnerables (residencias, hoteles medicalizados, hospitales, etc.), consecuentemente hemos desplegado dos tipos de actuaciones:

- Tenemos un protocolo para trabajadores sensibles basado en el procedimiento de actuación frente al casos de infección por el COVID19, editado por el ministerio de sanidad, donde se relacionan las patologías susceptibles de considerar al paciente personal especialmente sensible y las actuaciones a realizar para conseguir la protección de la salud de todos los colectivos vulnerables.
- Tenemos planes de continuidad de negocio en todos nuestros centros.

Organización del trabajo

Hemos reorganizado la operativa habitual, esto implica:

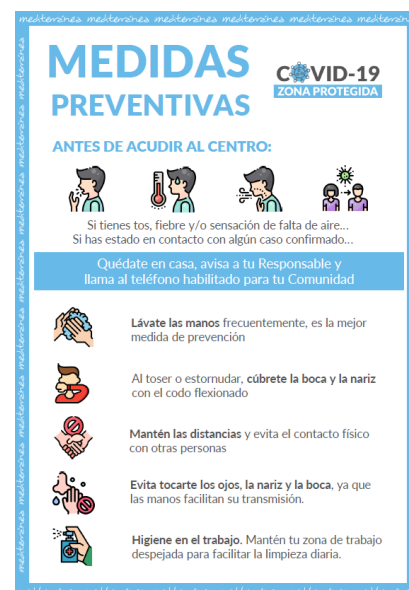
- Valoración del estado de salud de los trabajadores a la llegada al centro.
- Se establecerán zonas de entrada y salida al centro de trabajo diferenciadas siempre que sea posible y señalizadas adecuadamente con el fin de evitar cruces de personas.
- Se dispondrán a la entrada de los centros y en las salas de espera o recepciones, carteles informativos sobre higiene de manos y medidas sobre la prevención del contagio por vías respiratorias.
- Se informará y formará a los trabajadores sobre los riesgos de contagio y propagación del coronavirus, con especial atención a las vías de transmisión, y las medidas de prevención y protección adoptadas.
- Se deberá evaluar la existencia de trabajadores especialmente sensibles a la infección por coronavirus para la adaptación de su puesto.
- Para la recepción, acogida, atención, etc. de nuevos usuarios de los servicios, se dispondrá de los Equipos de protección adecuados y de las medidas de limpieza necesarias.
- Las tareas y procesos laborales deben planificarse para que los trabajadores puedan mantener la distancia de seguridad de aproximadamente 2 metros, tanto en la entrada y salida al centro de trabajo como durante la permanencia en el mismo.
- Cuando estuviera prevista la ejecución de una determinada tarea por parte de varios trabajadores y no resulte viable mantener la separación de 2 metros entre ellos, ni sea posible la instalación de barreras físicas (protecciones colectivas) para separarlos, se estudiarán otras opciones para llevarla a cabo (por ejemplo: realizar la tarea de forma mecanizada o utilizando equipos de trabajo que permitan que los trabajadores estén suficientemente alejados). Cuando no sea posible aplicar ninguna de las opciones señaladas anteriormente, se estudiarán otras alternativas de protección adecuadas (como el uso de equipos de protección personal).
- Hay que verificar que la distancia de seguridad está garantizada en las zonas comunes (comedor, aseos, vestuarios, etc.) y, en cualquier caso, deben evitarse aglomeraciones de personal en estos puntos. Asimismo, en salas de descanso, espacios informales, reuniones, acogida también debe contemplarse esta medida.
- Se usarán barreras físicas cuando sea posible. Se recomienda la instalación de mamparas u otros elementos físicos de fácil limpieza y desinfección.
- Se procurará el uso intransferible de elementos de uso personal como armarios, taquillas, menaje, etc. y, si ello no es posible, se limpiarán adecuadamente todos los elementos entre uso y uso.
- Se favorecerá la atención telefónica o telemática. Se evitarán colas y permanencias prolongadas en espacios cerrados. Se procurará repartir a lo largo del tiempo la atención directa y la prestación de servicios (por ejemplo, de acogida, de entrega de ayudas, servicios de comedor, etc.) cuando sea posible.
- Se evitará, en la medida de lo posible, la rotación de tareas y se favorecerá la estabilidad de los equipos con el fin de reducir al máximo el contacto entre personas.
- Se reducirá el número de interacciones con personal ajeno a la organización.
- Se consultará a los trabajadores y se considerarán sus propuestas.

Contingencia ¿Qué ocurre si un trabajador es positivo?

- En el momento que se detecte un caso sospechoso se iniciarán las actividades de identificación de contactos estrechos. El período a considerar será desde 2 días antes del inicio de síntomas del caso hasta el momento en el que el caso es aislado. Asimismo, se comunicará de inmediato al superior inmediato del Centro de Trabajo. Y se establecerá coordinación con el Colegio
- Se considera como contacto estrecho cualquier persona que haya:
 - Proporcionado cuidados a un caso: personal sanitario o sociosanitario que no ha utilizado las medidas de protección adecuadas o personas que tengan otro tipo de contacto físico similar.
 - Estado en el mismo lugar que un caso, a una distancia menor de 2 metros (ej, visitas, reunión) y durante más de 15 minutos.
 - Viajado en un avión, tren u otro medio de transporte terrestre de largo recorrido (siempre que sea posible el acceso a la identificación de los viajeros) en un radio de dos asientos alrededor del caso, así como la tripulación que haya tenido contacto con él.
- De acuerdo al Real Decreto 21/2020 y teniendo en cuenta en cuenta el Procedimiento de actuación frente a casos de infección por el nuevo coronavirus (SARSCoV-2) y del Procedimiento de actuación de riesgos laborales frente al nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) del Ministerio de Sanidad, los contactos estrechos deberán realizar cuarentena domiciliaria durante 14 días, contados desde la fecha en la que se produjo la manifestación clínica del contacto. Esta persona mantendrá, seguimiento pasivo en su domicilio. Si durante este tiempo desarrollara síntomas y la situación clínica lo permitiera, se le ha indicado que deberá hacer autoaislamiento inmediato domiciliario y contactar con los servicios de atención primaria.
- Si los trabajadores (personal de cocina o monitores) debieran permanecer en sus casas, la empresa dará continuidad al servicio, mediante contratación de nuevo personal, posible servicio de comidas para llevar etc.

Formación

Mediterránea de Catering, ha realizado formación a todos los trabajadores en activo sobre el Covid-19, Asimismo, mantiene informados a todos los trabajadores de los últimos protocolos de actuación sobre las medidas a tener en cuenta en el portal del Empleado. Por otra parte, el encargado del servicio debe promover la formación e información de manera continua. Todos los protocolos nuevos COVID19 deberán explicarse a los trabajadores y deberán colgarse en el tablón de anuncios así como toda la cartelería recordatorio de todas las medidas establecidas.



Higiene personal y buenos hábitos

La higiene y un correcto lavado de manos son pautas básicas para la prevención de enfermedades, por ello hemos reforzado las pautas de higiene personal y establecido lo siguiente:

- **Uniformidad:**
 - De uso exclusivo para el puesto de trabajo y estar limpia a diario.
 - Los delantales serán de uso diario y en su defecto se podrán usar desechables.
- Las uñas deben llevarse cortas y cuidadas.
- **Uso obligatorio de mascarillas.** Se dotará de mascarillas a todos los trabajadores de cocina y servicio. Si los monitores usan mascarilla desechables, las sustituirán tras cada turno, si usaran mascarillas lavables atenderán a las instrucciones de la ficha técnica de las mismas entregada a cada trabajador.
- **Queda prohibido:**
 - Ropa no exclusiva de trabajo.
 - Perfumes/lociones cuyo olor puedan alterar las características de los alimentos.
 - Maquillaje: colorete, bases de maquillaje, máscara de pestañas, pestañas postizas, pintalabios, etc.
 - Uñas postizas ni ningún otro elemento decorativo susceptible de caer en los alimentos.
 - El uso de anillos, pulseras, piercings, pendientes, relojes de muñeca u otros efectos personales.
 - El uso de cepillos de uñas y/o pastillas de jabón.
 - El uniforme o bayetas para el secado de manos.
 - El papel secamanos fuera de los portarrollos.
 - Salir a fumar y usar el móvil durante las horas de trabajo
 - Comer y mascar chicle en el puesto de trabajo
 - Probar los alimentos con los dedos o reutilizar el mismo utensilio.

Lavado de manos. Debe realizarse frecuentemente. **Es mejor una desinfección de manos adecuada que un uso de guantes incorrecto.**

- Se ha diseñado cartería de refuerzo tanto para el personal como para los usuarios.
- En aquellas zonas donde no haya lavamanos, se dispondrán de geles de hidro alcohol.
- **Se reforzarán las indicaciones del uso del guante.**

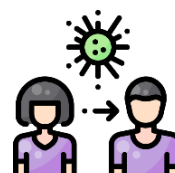


Pautas obligatorias

Se recuerda, las tres medidas esenciales, a cumplir sin excusa alguna:



- Lavado de manos frecuente
- Uso de mascarilla
- Mantener la distancia



Asimismo, es importante continuar con dichas medidas no solo durante las tareas habituales sino también en los siguientes casos:



- A la hora de comer se deberá guardar la distancia con los compañeros, si no fuera posible se establecerán distintos turnos de comidas para dar cumplimiento a este requisito
- Queda prohibido fumar
- Si los trabajadores viajan de forma conjunta en el mismo transporte, deberán continuar con el uso de la mascarilla.
- En los vestuarios se deberá mantener la mascarilla y respetar el aforo que se haya establecido.

¿Qué medidas hemos tomado en la cocina?

Hemos actualizado nuestros protocolos de trabajo e incorporado medidas específicas frente al COVID19, en todo el proceso de producción. Como norma general en nuestra actividad, la producción debe cumplir estrictas medidas de higiene y llevar al día los controles establecidos en el sistema de autcontrol del centro (APPCC). Hemos reforzado los procesos descritos a continuación.

Control de accesos a cocina

Se han reducido el número de visitas externas con el objetivo de evitar en la medida de lo posible, el acceso al personal ajeno a la instalación. En aquellos casos en los que no sea posible:

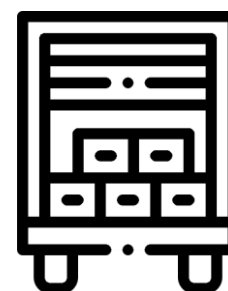
- Se explicarán una serie de pautas en el momento de su llegada.
- Firmarán un registro de visitas
- Utilizarán bata, gorro y mascarilla desechable



Control de proveedores

Nuestros proveedores homologados han sido comunicados de una serie de pautas que deben reforzar para minimizar el riesgo de contagio y asegurar las condiciones del servicio y suministro. **No obstante, en el centro se deberán reforzar las medidas de control e higiene.**

- Deben cumplir los horarios de entrega acordados con el fin de permitir el correcto funcionamiento del centro.
- Siempre que la actividad que desarrollen en nuestros centros lo permita se evitará su acceso más allá de las zonas habilitadas para la entrega de mercancía.
- En caso de que sea indispensable el acceso a nuestras instalaciones, se seguirán las normas de acceso establecidas en nuestros protocolos internos.
- **En caso de que sea necesario, se retirarán o sustituirán los embalajes exteriores y los envases se limpiarán antes de su almacenamiento.**



Almacenamiento

La recepción de mercancía y su posterior almacenamiento deben cumplir lo descrito en la guía de buenas prácticas, así como en el protocolo de contingencia, así como reforzar lo siguiente:

- Los espacios y medios de almacenamiento deben estar en correcto estado de limpieza.
- Todos los productos almacenados deben estar correctamente protegidos e identificados.
- Se respetan las temperaturas y condiciones de almacenamiento.



Preparación y elaboración

Las buenas prácticas de manipulación son fundamentales y estas incluyen:

- Se seguirá la instrucción habitual de desinfección de frutas y vegetales de consumo en crudo.
- La manipulación previa a la elaboración se hará respetando las medidas estrictas.
- Separación de los alimentos crudos de los cocinados. Evitando así las contaminaciones cruzadas.
- La temperatura mínima de cocinado de los alimentos es de 75 °C.
- Los enfriamientos se deben realizar con medios y en condiciones controladas.
- Una vez elaborado, los productos se mantendrán correctamente protegidos y almacenados en caliente y/o frío según corresponda.

Cumplimentación de registros

El centro debe controlar y cumplimentar los aspectos y registros habituales. Se dotará al centro de nuevos formatos revisados y actualizados a los nuevos protocolos.

Limpieza y desinfección

La limpieza y desinfección del centro cobran especial relevancia ante esta situación, por lo que hemos actualizado nuestros planes de limpieza y marcados una serie de pautas.

Antes de reanudar el servicio:

- Se debe realizar una limpieza y desinfección exhaustiva de las instalaciones.
- Se deben revisar y limpiar a fondo todas las máquinas y equipos que estén conectados al suministro de agua.

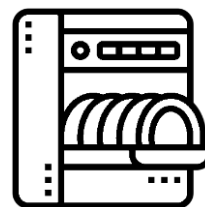


Durante la actividad:

- Refuerzo de la limpieza y desinfección de:
 - Superficies de contacto habitual como tiradores y placas de los dispensadores (de jabón, papel y solución hidroalcohólica), pomos, equipos, interruptores, pasamanos, escaleras, carros, etc.
 - Comedor o zonas habilitadas en su defecto.
 - Áreas de descanso, aseos, vestuarios (incluyendo las taquillas del personal), fuentes de personal, etc.
- Siempre que la instalación así lo permita, se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones, diariamente y durante cinco minutos.
- Se limpiará el área de trabajo usada por un empleado en cada cambio de turno.
- Filtros de aires acondicionados y rejillas: revisados y limpios.
- **Limpieza y desinfección de mesas y sillas después de cada turno.**

Limpieza y desinfección de menaje:

- La higienización del menaje debe ser por medios mecánicos: lavavajillas, túnel de lavado. Fundamental alcanzar temperaturas adecuadas para la desinfección (mínimo 82°C).
- En caso de no darse estas condiciones, se realizará una desinfección manual previa al paso por el lavavajillas.
- Una vez limpio, vajilla y menaje deben almacenarse protegidos de la contaminación ambiental.



Nuestro servicio

Se adecuará teniendo en cuenta el principio fundamental de la prevención en la transmisión de la enfermedad, actuando en todo momento de forma coordinada con el cliente.

- El servicio será asistido en todo momento, restringiendo la manipulación por parte de los alumnos; pan, yogures, jarras de agua, etc.
- El menaje se colocará justo antes del servicio.

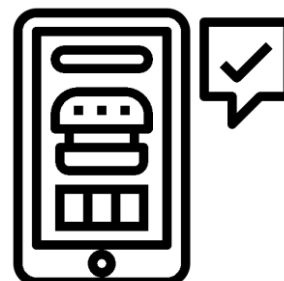
- Organización de mesas y aforo en función de los espacios habilitados.
- Refuerzo de mensajes preventivos e indicaciones para los niños.

Opción “Para llevar”

Se podrá ofrecer el menú en formato “Para llevar” para aquellos que así lo deseen.

Se habilitará un punto de entrega para organizar el flujo de gente y su el servicio conllevará las siguientes medidas:

- Siempre se utilizarán envases para uso alimentario homologados por el Departamento de Calidad.
- Los packs se presentarán en bolsas de papel cerradas.
- La información sobre alérgenos de los productos elaborados en el centro se encontrará a disposición de quien lo solicite.
- Todas las elaboraciones se harán con las máximas medidas de higiene y protección sanitaria.



Otros servicios

- El patio, así como las zonas comunes, se dividirán según los grupos establecidos por el centro escolar para minimizar contactos y mantener las distancias de seguridad.
- Servicio de recogida de alumnos: se designará una zona para tal fin asegurando que se cumplan todas las medidas de seguridad e higiene.

¿Cómo protegemos a nuestros usuarios?

Hemos adoptado todas las **medidas de higiene necesarias para que el comedor sea un entorno de confianza**. Nuestras principales medidas son las siguientes:

- Limpieza y desinfección del centro, en continuo. Nuevo plan de limpieza y desinfección.
- Instalación de dosificadores de hidro alcohol en la entrada del comedor.
- Refuerzo de las medidas higiénicas del personal del centro.
- Incremento de los controles de proveedores y de producción.
- Incremento en la comunicación con los niños de las medidas preventivas necesarias.

Aforo y distribución

Nuestros monitores se encargarán de supervisor en todo momento la entrada y salida al comedor. Ellos vigilarán el cumplimiento de las medidas de higiene así como la aplicación de la solución hidroalcoholica a cada niño y niña antes de acceder y salir del comedor.

Una de las principales medidas de seguridad es establecer unas distancias que aseguren la prevención del contagio de la enfermedad COVID19, para ello se adoptarán las siguientes medidas en los centros de servicio:

- Colocación de señalética y cartelería para:
 - Mantener la distancia de seguridad.
 - Identificar los flujos de entrada, salida, etc.
 - Controlar los puntos de acceso (entrada y salida).
- Redistribución de las mesas para asegurar la distancia de 2 metros y evitar agrupaciones. Identificación mediante cartelería.
- Disminución del aforo según la capacidad del espacio e incremento en el número de turnos de servicio.



Ejemplos de los carteles que se colocarán en zonas estratégicas y visibles:



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Agencia Española de Seguridad alimentaria y nutrición**
 - Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial
- **Ministerio de trabajo y seguridad social**
 - Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2, del 8 de abril de 2020, emitido por el Ministerio de Sanidad, Trabajo e INSHT
- **Agencia Española del Medicamento**
 - Listado de desinfectantes de uso tópico
- **Ministerio de Sanidad**
 - Listado de viricidas
 - Manejo domiciliario del COVID19
 - Medidas higiénicas para la prevención de contagios del COVID19
 - Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición del COVID19
 - Guía de actuación frente al COVID19 en los profesionales sanitarios y sociosanitarios
 - Prevención y control de la infección en el manejo de pacientes con COVID19
- **Fabricantes de productos de limpieza (Ecolab y Diversey)**
 - Listado de productos desinfectantes eficaces frente al COVID19
 - Protocolos de manejo y uso de productos químicos
- **Organizaciones de referencia del sector**
 - AECOC
 - Basque Culinary center
- **Documentación interna**
 - Protocolos y procedimientos de trabajo establecidos por los Departamentos de Calidad, Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales y Operaciones.
 - Instrucciones de limpieza del centro.
 - Sistema de autocontrol APPCC.
 - Guía de buenas prácticas del centro.