

## PROTOCOLO DEL SERVICIO DE COMIDA EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES: RECOGIDA Y ENTREGA A DOMICILIO

El presente documento establece una serie de recomendaciones para la reanudación de estos servicios de comida, mediante las fórmulas de recogida y entrega. **En ningún caso la comida se podrá consumir en el centro.**

Las siguientes recomendaciones tienen carácter general y corresponden a las directrices vigentes en el momento de su elaboración. Se adecuarán a las actualizaciones y/o situaciones establecidas por la Autoridad Sanitaria correspondiente en cada momento. Principalmente se cumplirá la normativa recogida en la ORDEN 668/2020, de 19 de junio, de la Consejería de Sanidad, ([Orden 1008/2020, de 18 de agosto de la Consejería de Sanidad, por la que se modifica la Orden 668/2020](#)), por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma establecida por el Real Decreto 555/2020, de 5 de junio.

Para la reapertura de los diferentes servicios será necesario adoptar una serie de medidas en cuanto a organización del servicio, personal que atiende el servicio y personas usuarias para garantizar el mínimo riesgo posible.

Conforme a la *Guía de buenas prácticas de manipulación y elaboración para el sector de la restauración. Medidas durante la pandemia de COVID-19*, elaborado por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, se elaboran las siguientes recomendaciones y medidas para la puesta en marcha de las cocinas de los Centros Municipales de Mayores (en adelante, CMM), para el servicio de recogida de comida en el CMM y servicio a domicilio.

Las siguientes recomendaciones tienen carácter general y corresponden a las directrices vigentes en el momento de su elaboración. Se adecuarán a las actualizaciones y/o situaciones establecidas por la Autoridad Sanitaria correspondiente en cada momento.

Debido a la actual situación sanitaria, siguiendo las directrices marcadas por la Comunidad de Madrid, **no está permitido abrir la cafetería de los CMM**. Si se permite la apertura de las cocinas para la preparación de comida para llevar.

Esta podrá distribuirse mediante entrega a domicilio o recogida en el CMM, accediendo a él mediante cita previa y de forma individualizada.

## A. MEDIDAS A ADOPTAR PREVIAMENTE A LA APERTURA DEL SERVICIO DE COMIDA

- Identificar los elementos, zonas o equipos de mayor riesgo: Se debe analizar qué zonas concretas son más susceptibles de manipulación o contaminación y por tanto deben limpiarse y desinfectarse con zonas y superficies de elaboración, manipulación y envasado de alimentos.
- Las cámaras de almacenamiento de alimentos frigoríficos o neveras que se abren con mucha frecuencia.
- La zona de caja.
- La zona de barra (superficie de la barra, tiradores de apertura de botelleros, grifos Superficies de contacto frecuente (mesas y sillas, pomos de las puertas, interruptores de luz, datáfonos, etc.).
- Zona de almacén de menaje, vajilla y cubiertos.
- Servicios de uso público y de personal.
- Vestuarios/taquillas o lugar de colocación de la ropa de los trabajadores.
- Acceso al CMM, al lugar donde se realice la entrega de comida para llevar.
- Material de transporte de alimentos (cajas/bolsas isoterma, etc.).

Estas zonas comprenderían:

1. Realizar una revisión previa de las instalaciones necesarias y reparar previamente a la apertura si se detecta avería o funcionamiento no adecuado. En especial las cámaras, vitrinas de mantenimiento en frío o en caliente, mesa caliente, lavavajillas, fogones, equipos de ventilación, campanas extractoras y filtros. Se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y durante el tiempo necesario para permitir la renovación del aire.
2. Hacer una limpieza y desinfección en profundidad de la cocina, incluyendo todas las instalaciones y utensilios.
3. Eliminar elementos y prácticas que supongan un riesgo y sustituirlos por aquellos más seguros.
  - Retirar los elementos que son de difícil limpieza y desinfección.
  - Indicar carteles en el CMM, informando donde deben colocarse las personas mayores para ser atendidos.
  - Instalar dispensadores de solución hidroalcohólica en las entradas y salidas.

4. Organizar el servicio de recogida y entrega a domicilio de comida. Publicitar el modo de petición de comida y distribución a través de los diferentes canales del CMM (teléfono, correo electrónico y página web). Solo se atenderá a personas que previamente han reservado la comida y se le ha asignado una hora de entrega.
5. Fomentar sistemas de pago con tarjeta u otros dispositivos contactless y limitar el manejo de dinero en efectivo.
6. Proveerse de utensilios y material necesario para el funcionamiento
  - **De protección personal para los trabajadores:** mascarillas, guantes de vinilo o nitrilo (no se recomienda el empleo de guantes latex porque puede haber población alérgica al mismo), dosificadores de gel desinfectante hidroalcohólico.
  - **Para la higiene personal:** jabón y papel de un solo uso para lavado de manos, papel higiénico y dosificadores de éstos (para evitar el contacto innecesario con la mano). No se recomienda el uso de toallas de tela de rodillos continuos, ya que se convierten en toallas de uso común al final del rollo y pueden ser una fuente de transferencia de patógenos al secarse las manos.
  - **Para la limpieza y desinfección:** detergente, desinfectante para las instalaciones, desinfectante apto para uso alimentario para las frutas y verduras a consumir en crudo y para las superficies que entran en contacto con los alimentos (como las encimeras, vitrinas expositoras...). Utensilios y objetos para limpieza y desinfección (bayetas, fregonas limpias...).
  - **Papeleras:** que deberán ser limpiadas de forma frecuente y, al menos, una vez al día.
7. Elaborar instrucciones para el personal antes de reiniciar la actividad:
  - Sobre la necesidad de que no asistan al trabajo si se tienen síntomas de enfermedad.
  - Pautas en relación con la higiene personal, en especial el lavado de manos.
  - La utilización de los sistemas de protección individual (guantes, mascarillas, cubrecabezas, batas, delantales).
  - Sobre la organización de vestuarios, utilización de taquillas o contenedores de plástico separando ropa de calle y de trabajo. Y la necesidad de que utilicen exclusivamente la ropa de trabajo y no acudan al mismo con ella puesta. Deberá lavarse diariamente la ropa en lavadora a temperatura entre 60-90°C.

## B. FUNCIONAMIENTO EN LA APERTURA

Elementos y superficies a limpiar y desinfectar:

Se tiene que identificar las zonas de mayor riesgo. Pueden variar según las características, pero en general comprenderán:

- Las zonas y superficies de elaboración, manipulación y envasado de alimentos.
- Las cámaras de almacenamiento de alimentos frigoríficos, o neveras que se abren con mucha frecuencia.
- La zona de caja.
- Superficies de contacto frecuente (pomos de las puertas, interruptores de luz, datáfonos, etc.).
- Zona de almacén de menaje, vajilla y cubiertos.
- Vestuarios/taquillas o lugar de colocación de la ropa de los trabajadores.
- Material de transporte de alimentos (cajas/bolsas isotermas, vehículo).
- Zona donde se realice la entrega de comida para llevar.
- Máquinas dispensadoras.

Las zonas de mayor riesgo se limpiarán y desinfectarán con elevada frecuencia. Deberá reforzarse la limpieza y desinfección del equipamiento, en particular cualquier superficie de contacto frecuente.

Se realizará una limpieza y desinfección al finalizar la jornada, con especial atención a mostradores, taquillas, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación, prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador.

Deberá realizarse la limpieza y desinfección del local por lo menos dos veces al día.

Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección individual utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos o uso de geles hidroalcohólicos.

Manipulación y elaboración en cocina:

- En la recepción de materia prima y alimentos: retirar los embalajes y envases no necesarios y eliminación al contenedor lo antes posible. Se podrán limpiar con un papel con desinfectante las conservas. Lavarse las manos inmediatamente después.
- Durante la elaboración de las comidas, es preferible el lavado frecuente de las manos, en lugar de la utilización de los guantes, sobre todo durante el cocinado de los alimentos. Podría ser peligroso llevar guantes en la proximidad de los fogones porque podrían prenderse.

- Asimismo, debido al calor y humedad elevados en ciertas preparaciones, como el uso de horno o durante la cocción, si no es posible el empleo de mascarillas, deberá mantenerse la distancia mínima de 1,5 metros.
- Para la desinfección de frutas y/o verduras a consumir en crudo, seguir las pautas establecidas.

¿Cuándo es necesario que los trabajadores/as que manipulan alimentos se laven las manos?

- Antes de comenzar a trabajar.
- Antes de manipular alimentos cocinados o listos para comer.
- Después de manipular o preparar alimentos crudos.
- Después de manipular residuos.
- Después de las tareas de limpieza.
- Antes y después de usar el baño.
- Después de sonarse la nariz, estornudar o toser.
- Después de manejar cualquier elemento como dinero, tarjetas, móviles, etc.
- Después de manipular utensilios, herramientas o elementos como balanzas, carros, cajas, embalajes, etc.

Uso de guantes desechables por los trabajadores/as que manipulan alimentos. Para ciertas tareas, pueden emplearse guantes, pero debe tenerse en cuenta que:

- Deben sustituirlos a menudo.
- Evitar soplar los guantes para ponérselos.
- Al quitarse los guantes, es probable que se contaminen las manos, por lo que es esencial lavárselas después.
- Antes de ponerse un nuevo par, deben lavarse las manos.
- Después de realizar cualquier actividad no relacionada con la manipulación de alimentos, como abrir o cerrar una puerta o vaciar una papelera, deben cambiarse los guantes.
- Evitar tocarse la boca y los ojos cuando se usen guantes.
- El uso de guantes puede crear una falsa sensación de seguridad cuya consecuencia podría ser que el personal se lave las manos con menos frecuencia de la necesaria.

Uso de mascarillas por el personal:

- Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla. Es importante que se ajuste a tu cara.
- Evite tocar la mascarilla mientras la usa; si lo hace, lávese las manos con agua y jabón y si no es posible con un desinfectante a base de alcohol.
- Cámbiese de mascarilla tan pronto como esté húmeda, con un máximo cada 4 horas.

- No reutilice las mascarillas a no ser que se indique que son reutilizables.
- Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

Los aseos serán de uso exclusivo del personal.

## C. FUNCIONAMIENTO EN LA ENTREGA

### En el CMM:

- Normas de acceso y aforo: deben estar expuestas para el conocimiento de las personas mayores que acudan a por la comida.
- El uso de mascarilla es obligatorio para poder acceder al CMM.
- Se establecerá un itinerario al que accederán de forma individualizada, previa toma de la temperatura y distribución de gel hidroalcohólico por parte del personal de acceso al CMM.
- En todo momento se deberá asegurar el mantenimiento de la debida distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros.
- El personal realizará una higiene correcta de manos: lavarlas con agua y jabón durante un mínimo de 20 segundos y la utilización frecuentemente un gel hidroalcohólico en puestos y momentos en que no se puedan lavar las manos.
- Aumentar la limpieza con productos desinfectantes de superficies en contacto con las manos, y especialmente de la maquinaria y herramientas que son utilizadas por varias personas.
- Si se comparten elementos, desinfectarlo con alcohol entre cada uso.

### **Reparto a domicilio:**

- En el caso en el que se solicite la entrega a domicilio, está se realizará en el horario establecido.
- La comida se entregará en la puerta de la casa, minimizando el contacto directo con la persona.
- Se informará del precio en el momento de la reserva y se orientará para que, en la medida de lo posible, se abone con la cantidad justa.
- El reparto a domicilio se ajustará a la normativa en materia higiénico-sanitaria.

## **MEDIDAS DE PERSONAS CON SINTOMAS**

En primer lugar, las personas que presenten síntomas respiratorios o fiebre deben permanecer en casa y no acudir a CMM, tanto si se tratan de trabajadores/as o de personas mayores que van a recoger la comida. Asimismo,



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Atención al Mayor  
y a la Dependencia

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,  
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

deben de permanecer en sus casas si tienen conocimiento de haber estado en contacto con alguna persona que esté infectada con el coronavirus.

En el caso de trabajadores/as, deberán notificarlo por la vía que notifican la ausencia por enfermedad.

Si empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad en su horario laboral:

- Contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la comunidad autónoma o centro de salud correspondiente y, en su caso, con el correspondiente servicio de prevención de riesgos laborales.
- Abandonará su puesto de trabajo hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.
- Limpiar todas las superficies con las que haya estado en contacto, incluidas todas las superficies y objetos visiblemente contaminados con líquidos corporales o secreciones respiratorias y todas las superficies que puedan estar contaminadas y que se toquen con frecuencia (por ejemplo, los inodoros, taquilla, los pomos de las puertas y los teléfonos). En la limpieza deben utilizarse soluciones hidroalcohólicas o desinfectantes de superficies.
- Si es posible, se debe abrir la ventana para ventilar.