



GENERALITAT
VALENCIANA
Vicepresidencia y Conselleria
de Igualdad y Políticas Inclusivas



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

Innovar la restauración con
enfoque de género e
interculturalidad



Programa 'Por Ti Mujer,
Catering Intercultural'

INTRODUCCIÓN

En estos momentos estamos llamados a reinventarnos como sociedad y asumir la responsabilidad de llegar a las personas que han resultado más vulnerabilizadas por los efectos de la pandemia, entre ellas, mujeres víctimas de violencia de género y en riesgo de exclusión social. Es momento de repensar la manera de relacionarnos, interactuar, cuidarnos y trabajar. Particularmente, los sectores de catering, hostelería y restauración se han visto afectados y deben afrontar el reto de seguir funcionando en condiciones adversas, teniendo que transformar sus equipos de trabajo, mecanismos de funcionamiento y la manera de difundir y brindar sus servicios.

La adaptación a estas nuevas circunstancias requiere disponer de información veraz, coherente y oportuna, para implementar medidas apropiadas que minimicen los riesgos y permitan fomentar la confianza, tanto de las personas empleadoras, como de las empleadas y consumidoras. Por esto, desde Por Ti Mujer hemos diseñado esta guía intercultural de buenas prácticas para fomentar la innovación en la restauración desde un enfoque de género e interculturalidad, recopilando información útil que puede ser aplicable en los negocios locales y ayudarnos a salir adelante.

La presente guía se encuentra estructurada de manera clara y sencilla para llegar a todos los públicos. Comenzamos describiendo y contextualizando el proceso que se llevó a cabo para su realización. Posteriormente se detallan algunos ejemplos de buenas prácticas que parten de las recomendaciones oficiales. A continuación, se abordan experiencias exitosas de dos empresas que son referentes en Valencia y han compartido con nosotras su proceso de reinversión, como son Novaterra Catering y La Cantina de Ruzafa. Para finalizar establecemos las conclusiones y recomendaciones que hemos podido recopilar a lo largo de este año de aprendizajes y transformaciones.



CONTEXTUALIZACIÓN

La presente guía forma parte del programa Catering intercultural que ha sido ejecutado durante el año 2020 desde la Asociación Por Ti Mujer y está subvencionado por la vicepresidenta y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, con cargo al tramo autonómico de la asignación tributaria del 0.7% del Impuesto sobre la Renta a Personas Físicas.

CONTEXTUALIZACIÓN

El objetivo principal de este programa ha sido promover la inserción sociolaboral de mujeres españolas y migrantes en situación de vulnerabilidad, desde una perspectiva interseccional e intercultural con enfoque de género en el área de catering, restauración y hostelería en la ciudad de Valencia. Para implementarlo trabajamos de manera integral diferentes líneas de acción que consistieron en: **Desarrollar de habilidades y competencias en las mujeres beneficiarias** a través de cursos presencial y online manteniendo los cuidados frente al COVID-19, **identificación y articulación con el sector empresarial** con perspectiva de responsabilidad social en el área de catering, hostelería y restauración y propiciar **espacios de intercambio** de buenas prácticas y experiencias exitosas.

Debido a las circunstancias excepcionales originadas por la pandemia, ajustamos la metodología de las actividades para desarrollarlas a través de plataformas en internet. Si bien esto nos permitió llegar a un mayor número de mujeres, también evidenció la existencia de una gran brecha digital que limita el acceso a la información y a los recursos sociales en las personas con menores recursos económicos, agudizando el riesgo de exclusión y limitando el acceso a opciones productivas.

Por tanto, para la elaboración de la presente guía se recopiló la información de los aprendizajes obtenidos en los cursos de formación y durante la jornada ***"Innovar la restauración para afrontar la crisis. Transformación con enfoque de género e interculturalidad"***, que se llevó a cabo con la participación de entidades privadas y del tercer sector. En el encuentro se propició la reflexión sobre la importancia de la equidad de género y la interculturalidad en el área de la restauración, destacando el valor añadido que esto genera a las empresas para salir adelante de forma responsable y priorizando el apoyo a las poblaciones más vulnerables.

Paralelamente, se realizó una investigación sobre las medidas exigidas desde el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social para poder reflejarlas en la presente guía. La Guía pretende ser una recopilación de recomendaciones de fácil comprensión, así como amplia en su ámbito de aplicación. Su eficacia dependerá de la concienciación, responsabilidad y solidaridad, tanto de las empresas, como de los consumidores. Es un esfuerzo conjunto el hacer frente a la pandemia del coronavirus con operatividad y poder así menguar sus efectos negativos en la economía, el empleo y la salud de todos y todas.

RECOPIACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS



Para comenzar, destacamos y recopilamos las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad. Estas van dirigidas al sector de hostelería y restauración, además de otro tipo de comercios de acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

En el momento actual, estamos llamados a cooperar con las autoridades sanitarias en la detección precoz de todos los casos compatibles con COVID-19 y sus contactos, para controlar la transmisión.

PRÁCTICAS DE HIGIENE RECOMENDADAS

Según se recoge en la normativa vigente

- El personal debe realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohológicas). Es preciso que la empresa provea los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta.
- Es obligatorio el uso de mascarilla para todos y todas las personas durante toda la jornada laboral.
- Se debe evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de un metro con las personas.
- Reiterar la importancia de cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos inmediatamente. Así mismo, de evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión del virus.
- Garantizar la limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno de comida o cena.
- Lavado y desinfección diaria de los uniformes.
- Ventilación adecuada de todos los locales.
- Realizar limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones con especial atención a superficies, pomos de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos, etc. Para esta acción puede utilizarse lejía de uso doméstico diluida en agua, extremando las medidas de protección a agentes químicos. (Guía De Buenas Prácticas Para Los Establecimientos Del Sector Comercial, 2020)

PRÁCTICAS DE HIGIENE RECOMENDADAS

En las zonas comunes

- Es sustancial cumplir con el aforo máximo, garantizando la distancia interpersonal.
- Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.
- También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos.
- Fomentar el pago por tarjeta, procediendo a la limpieza del TPV tras cada uso.
- Se sugiere usar carteles promoviendo la solidaridad y respeto de las recomendaciones.
- Facilitar entregas a domicilio con pago on-line, intentando mantener la distancia con el cliente para la entrega.
- Al personal de reparto, sea propio o subcontratado, se le facilitará gel o solución alcohólica para garantizar la higiene necesaria entre cada entrega.
- Asimismo, se debe mantener en óptimo estado de limpieza el transporte utilizado para el reparto.
- Se recomienda una pausa para tareas de mantenimiento, limpieza y reposición durante cada jornada. Esto además serviría de recuperación del personal por los sobreesfuerzos realizados y la tensión sufrida en esta situación excepcional. Los horarios de cierre por limpieza deberán ser conocidos por el consumidor.
- Las tareas y procesos laborales deben planificarse con antelación para que el personal de plantilla pueda mantener la distancia interpersonal de aproximadamente 2 metros, tanto en la entrada y salida al centro de trabajo como durante la permanencia en el mismo. (Medidas ante el brote del coronavirus COVID-19 - Buenas prácticas en los centros de trabajo, 2020).
- En caso de sospecha de sufrir la enfermedad es fundamental proseguir con el protocolo y pautas establecidas: Si se empieza a tener algún síntoma compatible con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), será necesario avisar al teléfono que disponga su comunidad autónoma (900 300 555 Comunidad Valenciana) o centro de salud que corresponda. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán extremarse las medidas de higiene respiratoria, lavado de manos y distanciamiento social.
- Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados, no compartir objetos con clientes u otros empleados. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (tarjetas de pago, billetes y monedas, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.
- La empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad. (Guía De Buenas Prácticas Para Los Establecimientos Del Sector Comercial, 2020)

PRÁCTICAS DE HIGIENE RECOMENDADAS

Cabe destacar que corresponde a las empresas evaluar el riesgo de exposición de las personas trabajadoras y seguir las recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias. Respecto al personal laboral y el conjunto de la sociedad nos compete ser responsables y respetar toda la normativa, e ir adaptándonos a las diferentes circunstancias.



PRÁCTICAS DE SOLIDARIDAD Y REINVENCIÓN EN LA CRISIS POR COVID-19

En este apartado queremos compartir algunas buenas prácticas que hemos recopilado y pueden ser aplicables en diferentes modelos de negocio de restauración y catering

1. Productos de proximidad

Es fundamental promover el consumo de **productos de proximidad** y comprar a los productores locales, negocios pequeños y medianos, no solo por solidaridad con los sectores más afectados, sino para favorecer la economía regional más que a las cadenas de grandes superficies y multinacionales.

2. Responsabilidad social

Aprovecha la **diversidad gastronómica de la interculturalidad** que existe en Valencia para enriquecer los servicios que puedes ofrecer a tu clientela.

3. Diversidad gastronómica

Aprovecha la **diversidad gastronómica de la interculturalidad** que existe en Valencia para enriquecer los servicios que puedes ofrecer a tu clientela.

PRÁCTICAS DE SOLIDARIDAD Y REINVENCIÓN EN LA CRISIS POR COVID-19

4. Evitar el desperdicio

Evitar el desperdicio de alimentos con planificación y optimización de los recursos. También puedes darte de alta en plataformas y Apps donde se ofrece por un precio más bajo los alimentos que no fueron consumidos después de cada jornada de preparación, algunas de ellas son *To good to go* y *Phenix App*.

5. Reciclaje

Las medidas de bioseguridad han incrementado el uso de objetos desechables, por eso, es importante enfatizar en el **reciclaje** o genera valor añadido a tus productos utilizando **implementos amigables con el medioambiente** como ingredientes eco o materiales biodegradables. Mantén la curiosidad y observación sobre las acciones de tus pares, pregunta qué prácticas innovadoras se están implementando para seguir trabajando, infórmate y comparte información.

3. Nuevas herramientas

Fórmate, explora y actualízate en las **nuevas herramientas tecnológicas**:

- Suscribe tu negocio a plataformas y Apps digitales que faciliten a tus clientes conocer tus productos y adquirirlos.
- Identifica canales de información digital que publiciten tu negocio y atraigan nuevos públicos.

PRÁCTICAS DE SOLIDARIDAD Y REINVENCIÓN EN LA CRISIS POR COVID-19

7. Diversifica

Diversifica tus servicios identificando actividades que den a conocer tu negocio: Realiza talleres, encuentros, catas...
¡Atrévete a atraer!

8. Reinventa

Reinventa o destaca los servicios que ofertas:

Adapta las opciones de tu menú para que los alimentos conserven las mejores condiciones para su entrega a domicilio.

Identifica mecanismos de transporte a domicilio que permitan que la experiencia del cliente sea igual de buena como si estuviera en tu local.

9. Visibiliza

Presenta condiciones que generen confianza y seguridad a tus clientes. **Visibiliza tus medidas de cuidado** y prevención para poder demostrar que el COVID no es un obstáculo para disfrutar una experiencia agradable en tu negocio y en los productos que puedes entregar a domicilio.

Ofrece más que platos, ¡experiencias! Estamos aprendiendo conjuntamente y es importante que compartamos nuestras experiencias. Sobre todo, mantén la curiosidad, investiga los negocios relacionados, innova, apoya y apóyate en el gremio.





EXPERIENCIAS DE REINVENCIÓN EN LA RESTAURACIÓN

Presentamos dos ejemplos de reinversión que nos enseñan e inspiran para continuar reinventándonos para salir juntos y juntas adelante

LA CANTINA DE RUZAFA

La Cantina de Ruzafa ofrece una propuesta gastronómica orientada a dar un servicio al barrio de cocina de proximidad, temporada y tradicional, con precios asequibles y trato familiar. Con la pretensión de que sus comensales se sientan como en casa.

Bajo el lema #SalvemosNuestrosRestaurantes, La Cantina de Ruzafa nos ofrece la oportunidad de adquirir bonos de sus menús para consumir en el momento que elijamos personalmente. Estos no son nominativos por lo que se pueden regalar.

Conjuntamente, nos ofrecen una serie de productos de reciente inclusión como los helados caseros y su popular y famoso "*esmorzaret*", una tradición originaria de las zonas agrícolas, más que una comida, es una cultura, puesto que en ella se concentra la quintaesencia del carácter valenciano. (La Cantina de Ruzafa, 2020)



NOVATERRA



La Fundación Novaterra está conformada por un grupo de empresas sociales con el acento puesto en la sostenibilidad social y ambiental. Intentando siempre dar respuesta a las necesidades y retos que se demandan socialmente.

Dentro de sus áreas de trabajo disponen de la empresa "Novaterra Catering", un catering sostenible y responsable que ofrece una oferta gastronómica sabrosa, saludable, sostenible y lo más importante, solidaria. Favorecen, además, la inserción sociolaboral de las personas y colectivos más vulnerables. Han adaptado los formatos de entrega para los eventos y preparan el almuerzo en formato individual en las que ha denominado "Box", cajas individuales para evitar el contacto entre las personas, sustituyendo el catering. Durante la pandemia han seguido prestando sus servicios y además han dado un servicio de urgencia a 20 personas sin techo, en pleno confinamiento. Puede verse [aquí](#) la noticia.

Conjuntamente, han creado el servicio "Fem Llar", a través de una gestión integral, para que las personas puedan disponer de herramientas y se sientan integradas, ofreciéndoles actividades culturales y formación para que puedan empoderarse.



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Hemos de seguir adaptándonos, proseguir en la búsqueda de alternativas, generando otro tipo de servicios y productos que complementen los que ya veníamos desarrollando, y tener en cuenta la posibilidad de favorecer el acceso al mundo laboral de las personas más vulnerables, poniendo énfasis en trabajar desde perspectivas con enfoque de género e interculturalidad.

En la actualidad se hace trascendental la necesidad de establecer canales de información eficaces que favorezcan el intercambio de experiencias por medio de diálogos constructivos que nos ayuden de manera general a afrontar los nuevos retos planteados por la crisis, que nos permita aumentar nuestra capacidad de recuperación social y económica.

WEBGRAFÍA

- Fundación Novaterra. (2020). Recuperado 20 de noviembre de 2020, de Novaterra Catering Sostenible. Web: <https://novaterracatering.com/>
- Guía de buenas prácticas para el sector turístico y sus trabajadores frente al COVID-19. (2020). Recuperado 2 de noviembre de 2020, de Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Web: <https://turismo.gob.es/es-es/Novedades/Documents/Gu%C3%ADa%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20COVID19.pdf>
- Guía De Buenas Prácticas Para Los Establecimientos Del Sector Comercial. (2020). Recuperado 2 de noviembre de 2020, de Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y Ministerio de Sanidad. Web: <http://femp.femp.es/files/3580-2314-fichero/COMERCIO%20Buenas%20pr%C3%A1cticas%20establecimientos%20sector%20comercial%20actualizada.pdf>
- La Cantina de Ruzafa. (2020). Recuperado 20 de noviembre de 2020, de La Cantina de Ruzafa. Web: <https://lacantinaderuzafa.wixsite.com/valencia>
- Medidas ante el brote del coronavirus COVID-19 - Buenas prácticas en los centros de trabajo. (2020). Recuperado 2 de noviembre de 2020, de Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Web: <https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/medidas-covid19/buenas-practicas-centros--trabajo/>

Ángela Jurado

Responsable
programa de catering
intercultural

Paula Agudo Coma

Practicante en el área
de trabajo social

Rodolfo Santana

Diseño gráfico

Edición

©Asociación Por Ti Mujer 2020