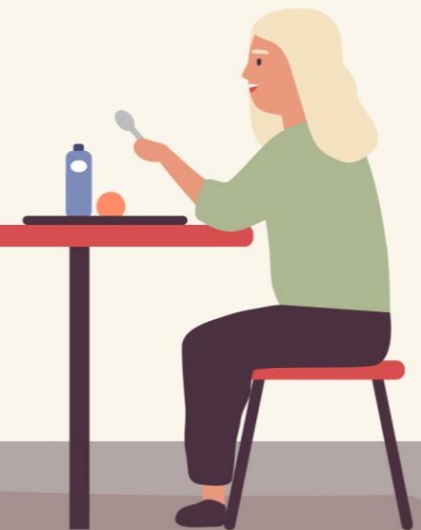
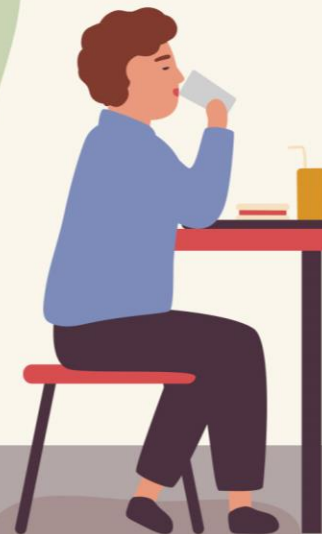


# GUÍA CLIENTE

---

## COVID-19

serunion 



## Serunion con Certificado AENOR frente al COVID-19:



**Esta certificación reconoce la efectividad de las medidas de Seguridad de la compañía para ofrecer espacios de restauración seguros a todos sus consumidores.** El certificado garantiza la **efectividad en su aplicación en los centros**, y respalda que estas iniciativas **cumplen con las directrices marcadas por el Ministerio de Sanidad en materia de prevención e higiene sobre el COVID-19.**

La evaluación que realiza AENOR valora aspectos como la **gestión de riesgos**, la gestión de la **salud en el trabajo**, la **formación, información y comunicaciones** desarrolladas; las **medidas organizativas** (control de aforo, distancias, pantallas); de **protección** (uso de material de protección individual), y las **buenas prácticas de limpieza e higiene**, entre otros.

Contamos con el **sello oficial** para poder aplicarlo en la **entrada de los espacios en nuestros centros.**

## 1. INTRODUCCIÓN

El objeto de esta guía es establecer un documento con un plan de actuación de cara a la reapertura de centros en el entorno actual COVID-19.

En la preparación de esta guía, nos hemos apoyado principalmente en el trabajo desarrollado por el Dpto. de Seguridad y Salud Laboral, al tratarse de un problema de emergencia de salud pública a nivel nacional e internacional, así como en el Dpto. de Calidad, ya que muchas de las actuaciones de seguridad e higiene ya estaban contempladas en sus planes de actuación, aunque revisados para adaptarse al nuevo entorno. Otros departamentos implicados directamente han sido Operaciones Educa, Transformación, Compras, Cocinas Centrales, RR.HH., Marketing y Comunicación, así como los trabajos iniciados por las Divisiones de Empresas y Sanidad Social.



# 2.

## NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

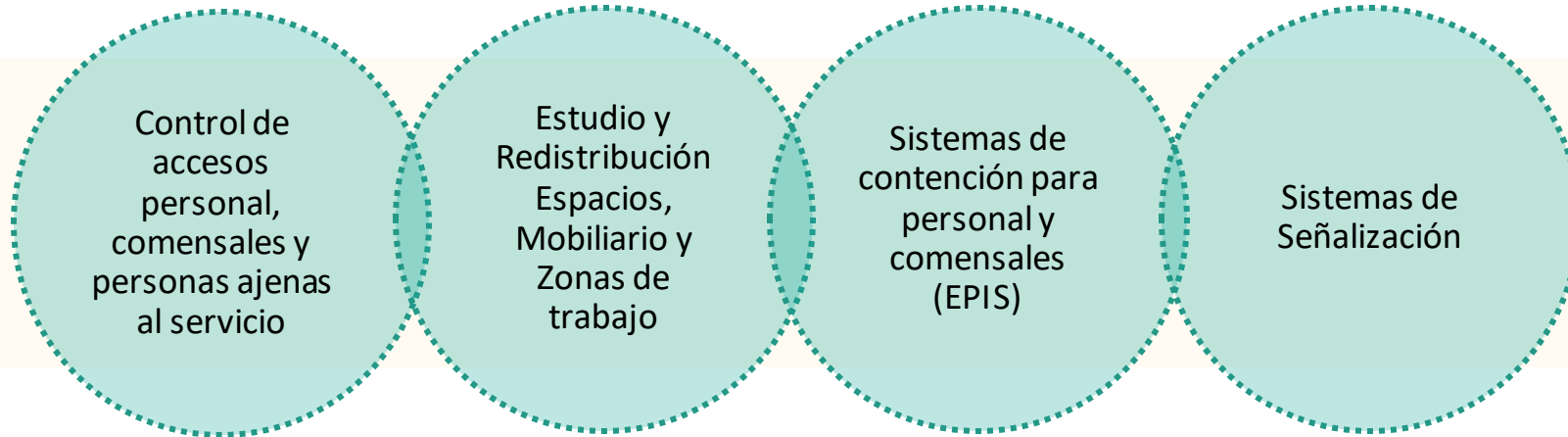


## A. MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO: back & front office



**Propósito:** Mantener la distancia social de seguridad según normativa vigente.

### Back & front office



### Front office



## B. MEDIDAS HIGIÉNICAS



**Propósito: Evitar al máximo el contacto.**

### Front office

Self service	Zona de comedor	Zona de Patio	General
Uso de mascarillas	Uso de mascarillas	Uso de mascarillas	Uso de mascarillas
Cambio de menaje de servicio cada 30 min	Para alumnado con necesidades educativas especiales, uso mascarilla y pantalla facial	Definir flujos y horarios de circulación	Lavado de manos agua y jabón / Gel hidroalcohólico
Protección de productos en zonas de barra y vitrina	Plan distribución mesas respetando distancia social	Eliminación de materiales compartidos de las actividades lúdicas	Se recomienda fuentes de agua fuera de servicio
Entrega individual de pan y agua, cubiertos y servilleta a cada usuario	Ventilación de la zona	(*) Observar distancia social	(*) Lavado frecuente del uniforme de trabajo
Emplatados individuales y Gastronorms tapados	(*) Lavado de frecuente de manos		
Aseguramiento Tª. mínima de 65°C	Se recomienda fuentes de agua fuera de servicio		

### Back office

Zonas Preparación	Zona de lavado	Almacén	Vestuario
Uso de mascarilla	Uso de mascarilla (salvo zona separada)	Uso de mascarilla	Separación de la ropa de trabajo en espacio habilitado
(*) Observar distancia social	Mantener aislado y cubierto el menaje, una vez limpio y seco	Definir flujos de recepción de mercancía	Limpieza y desinfección de taquillas
(*) Lavado frecuente de manos	(*) Lavado frecuente del uniforme de trabajo	(*) Lavado frecuente de manos	(*) Lavado frecuente de manos
(*) Lavado frecuente del uniforme de trabajo	Ventilación de la zona	Control de proveedores (cumplimiento de protocolos)	(*) Lavado frecuente del uniforme de trabajo
Ventilación de la zona		Ventilación de la zona	Ventilación de la zona

(\*): QUEDARÁ ESTIPULADO SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE EN CADA MOMENTO POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES.

## C. CONTROL Y SEGUIMIENTO: verificación



01 Coordinación efectiva con el cliente para llevar a cabo acciones paralelas y complementarias.

02 Declaraciones responsables individuales de los trabajadores y de las personas con acceso a las instalaciones: proveedores, visitas, personal de mantenimiento, etc.

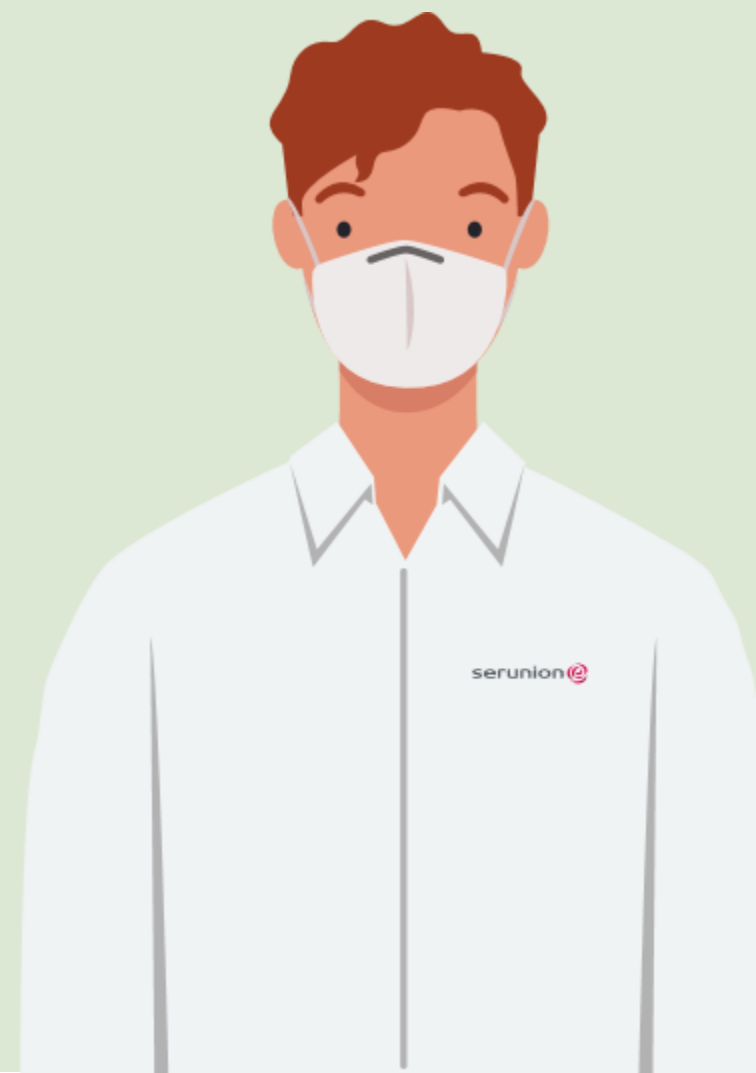
03 Cumplimiento de las obligaciones establecidas en el marco de la coordinación de actividades empresariales.

04 Auditorías de cumplimiento de protocolos COVID.

05 Auditorías de calidad e higiene de los alimentos.

3.

RR.HH.





## A. FORMACIÓN



**COVID-19 MODALIDAD ONLINE**  
6 HORAS



**PÍLDORA FORMATIVA ONLINE COVID-19: EL ROL DEL EQUIPO DE MONITORAJE**

A través de nuestro portal del empleado “La Despensa”, impartiremos los cursos de formación COVID-19.

**LA DESPENSA**  
*Tu parada diaria*

Accede al Campus online

Ver cursos

**DESINFECTE LAS SUPERFICIES**  
PARA AYUDAR A PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19

**SUPERFICIES SÓLIDAS:**

- 1 LIMPIE: Elimine el material orgánico para una desinfección eficaz.
- 2 ENJUAGUE: Enjuague los detergentes.
- 3 DESINFECTE: Use un desinfectante debidamente registrado.

**OBJETOS TOCADOS FRECUENTEMENTE:**

CONSIDERA UTILIZAR TOALLITAS DESECHABLES para una desinfección fácil y frecuente de las superficies de alto contacto.

**ECOLAB®**

**TALLERES WEBMINAR ECOLAB PARA**

## A. FORMACIÓN

Nuestros equipos se han seguido formando

**4.700**

**CURSOS DE  
FORMACIÓN AL  
PERSONAL DE  
SERUNION EDUCA  
en 40 días**

### CONTENIDOS FORMATIVOS

#### Cursos realizados por la plantilla de Educa

##### Formación en seguridad:

Agentes biológicos  
Procedimientos de seguridad Coronavirus\_Covid19  
Seguridad e Higiene Alimentaria  
Seguridad y Salud. Prevención de riesgos laborales  
Limpieza y desinfección

##### Formación específica para Educa:

Cómo atender a la diversidad con educación emocional  
Comunicación y habilidades sociales en el ámbito de las emergencias  
Monitor/a de comedor escolar online  
Monitor/a de soporte para niños con necesidades educativas especiales  
Nutrición y dietética  
Alergias e intolerancias

##### Atención al cliente y ventas:

Experto en marketing de restaurantes. Incremento de ventas.  
Planes de promoción

##### Eficiencia y productividad:

Idiomas y mejora de las competencias digitales

## B. GESTIÓN DE PERSONAL



EL escenario planteado para el curso 2020-21 es que los comedores reduzcan su capacidad al 50% y que la demanda del servicio de comedor pueda caer un 30%.



Escenario incierto con muchos cambios normativos que no necesariamente modifican la normativa vigente (Estatuto Trabajadores; Convenios...).

### Adecuación de plantilla a nueva realidad del centro:

#### Llamamiento e Incorporaciones:

- Incorporaciones por antigüedades.
- Estudio de necesidades de plantilla y decisión consensuada con el centro.
- Estudio de polivalencia de los puestos de trabajo.
- Revisar con detalle los listados de incorporaciones.

#### Tipos de contrato:

- Temporal
- Obra y Servicio
- Fijo Discontinuo a tiempo completo

### ORGANIZACIÓN DE PERSONAL

#### POLIVALENCIA:

Se podrá alternar funciones de cocina, asistencia y limpieza comedor entre el personal de cocina y monitores, siempre y cuando no impliquen funciones de categorías superiores.

#### DOCUMENTACIÓN SEGÚN REQUISITO DEPARTAMENTO SSL:

Firma Declaración Responsable COVID-19 por todos los empleados del centro.

#### PLANES DE CONTINUIDAD EN CASO DE DETECCIÓN DE UN POSITIVO EN EL EQUIPO DEL CENTRO:

**PROTOCOLO:** Conocer el protocolo de Actuación Corona Virus del Dpto. de PPRLL (Doc. P7-6.3) -- Sistema Integrado de Gestión – Gestión de Situaciones de Emergencia)

#### PREVENCIÓN:

- Mantener distancia de seguridad con tus compañeros, antes, durante y después del trabajo. En el caso de que no sea posible, es obligatorio el uso de mascarillas.
- Organizar la plantilla reduciendo el tiempo de contacto entre personal de cocina y monitores.

# 4.

## GUÍA OPERACIONAL



## A. CONTROL DE RECEPCIÓN Y PROVEEDORES



**01** Se le exigirá a todos nuestros proveedores firmar una declaración responsable, asegurando que cumplirán con todas las exigencias de los protocolos covid, incluyendo el aseguramiento de que su personal no llegará a nuestros centros con síntomas que indiquen posible contagio.

**02** Se acotará una zona para la recepción de mercancías, a partir de la cual los proveedores no podrán pasar para acceder al resto de la instalación o zona limpia. Esta zona estará señalizada claramente.

**03** Habilitaremos algún medio para poder dejar los albaranes (ej. Mesita). Tanto la báscula, el sello como el bolígrafo, serán desinfectados inmediatamente tras su uso. Se mantendrá siempre la distancia social entre el repartidor y el resto de personal.

**04** En aquellos casos donde el repartidor tenga que acceder a la zona de almacenes y cámaras, éste deberá venir con una bata de uso exclusivo para acceso a los centros, además de gorro y mascarilla de protección.

**05** Siempre que se pueda colocaremos mercancía en contenedores propios, conservando las etiquetas para la trazabilidad. Nos lavaremos las manos una vez acabado el proceso de manipulación y colocación de la mercancía en nuestras cámaras y almacenes.

## B. GESTIÓN COCINA Y PRODUCCIÓN

### Opciones de menú

#### ¿Cómo está compuesto nuestro menú?

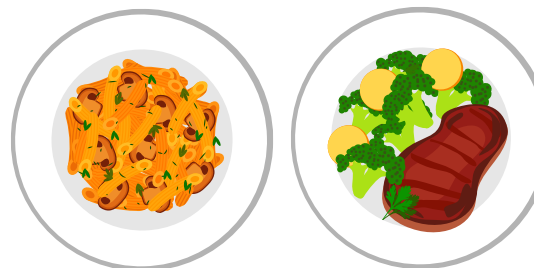
- ✓ **Verdura**
- ✓ **Hidrato de carbono:**
  - Cereales (arroz y pasta)
  - Legumbres
  - Patata
- ✓ **Proteína:**
  - Carne
  - Pescado
  - Huevo

Todo ello acompañado de **postre** (fruta o lácteo) y **pan**.



# 01

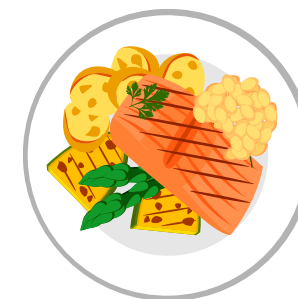
### Menú tradicional



Opción de menú tradicional compuesto por un primer y segundo plato. **Nutricionalmente equilibrado y completo.**

# 02

### Plato Mediterráneo



Opción de un plato compuesto con el 50% de verdura, 25% proteínas y el otro 25% cereales no procesados. **Nutricionalmente equilibrado y completo.**

## B. GESTIÓN COCINA Y PRODUCCIÓN

### Plato Mediterráneo

#### ¿Porqué?

##### EJEMPLO

Wok de arroz  
con salteado de  
pollo,  
champiñones y  
verduras

01

Menor tiempo de permanencia del comensal en el comedor, para absorber necesidad de incremento de turnos.

02

Menor manipulación de personal de cocina

##### EJEMPLO

Estofado de  
lentejas con  
lomo a la brasa  
y topping de  
arroz

03

Tiempos aprovechados para cubrir la mayor frecuencia de limpieza y desinfección en cocina y comedor.

04

Mismo aporte nutricional tanto de macronutrientes como de micronutrientes en un solo plato.

Esta opción puede  
combinarse con  
menú tradicional y  
en la frecuencia que  
se desee

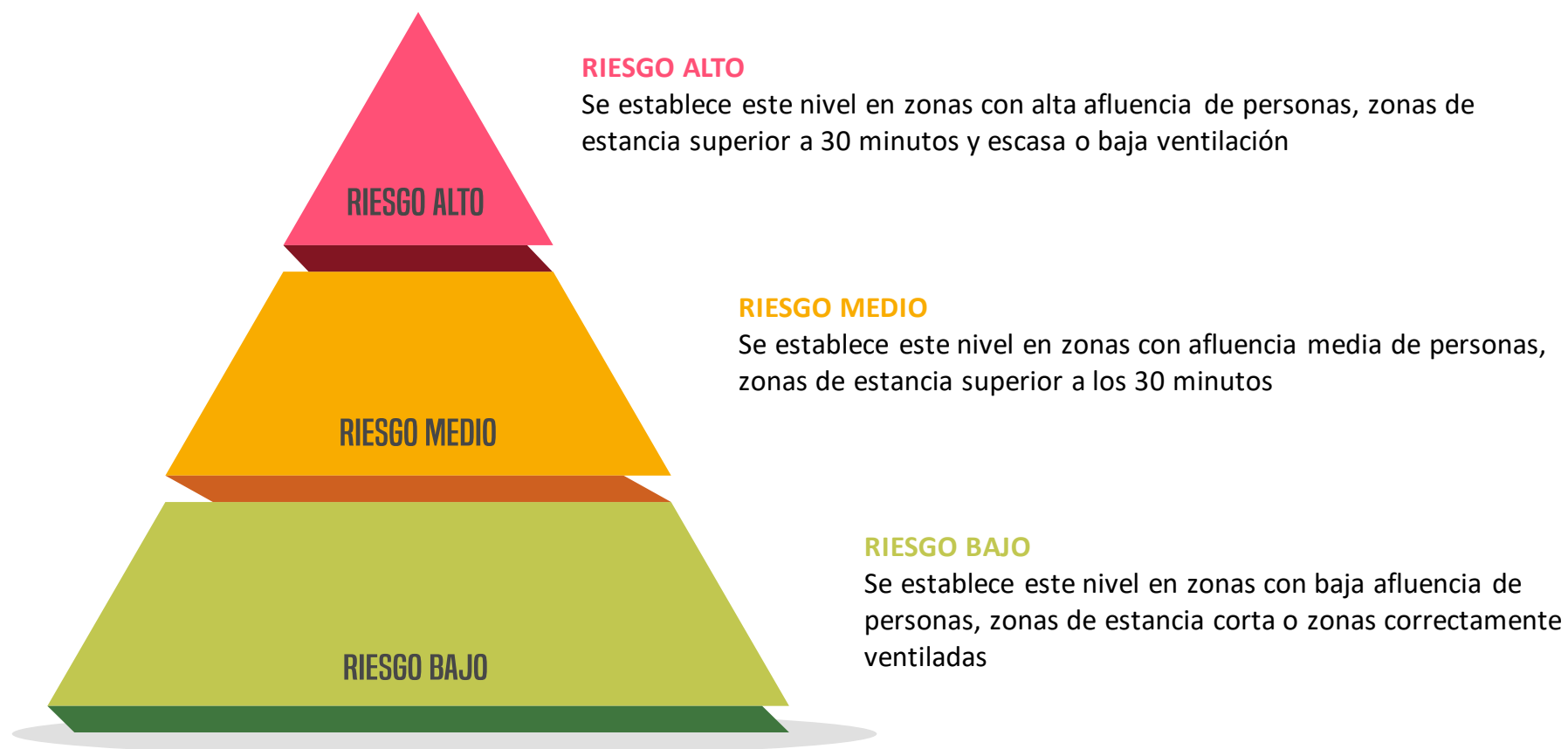
05

Configuración en bandeja compartimentada o en un plato tendido.

## C. IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS

### Niveles de riesgo en función de la posibilidad de contagio

Se han establecido niveles de riesgo según afluencia alta de personas, zonas de estancia superior a 30 minutos y escasa o baja ventilación. Se han tomado medidas para minimizar el riesgo en cada uno de los puntos críticos.





## C. IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS

### Puntos críticos identificados



#### ACCESO AL COMEDOR (mochilas, abrigos...)

Se identifica como una zona de riesgo alto. Es en la entrada del comedor, donde habitualmente se deja el utilillaje personal (mochilas, abrigos, etc.), los cuales están en contacto estrecho durante mucho tiempo con el comensal. Además es una zona de espera de comensales en ocasiones sin mucho orden.



#### ACCESO PROVEEDORES

La zona se identifica como una zona de riesgo alto por el acceso de personas que provienen del exterior, que circulan por otros centros dónde desconocemos las medidas preventivas que adoptan..



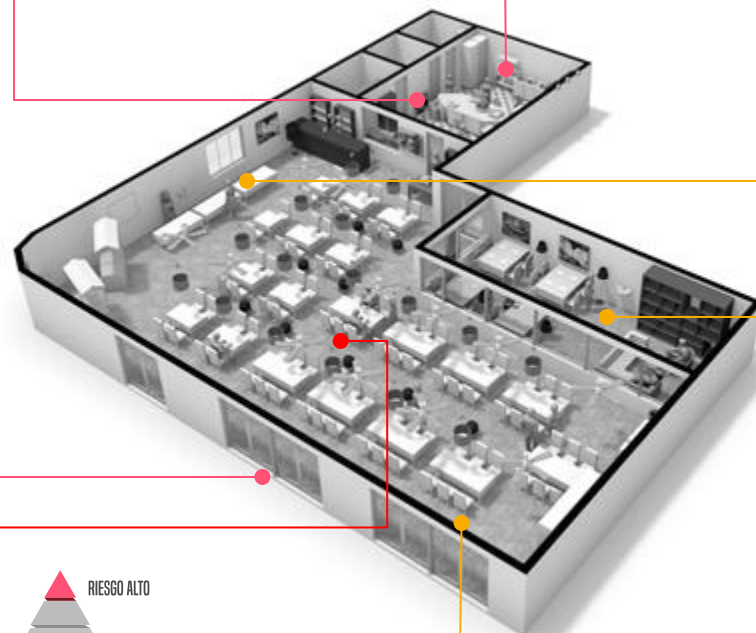
#### ZONA DE COCINA

La zona se identifica como una zona de riesgo alto por la acumulación de personas, las temperaturas y la humedad que se genera en su interior. Se trata de una zona con espacios de movimiento reducido.



#### LÍNEA DE SELF

La zona de Self se identifica como una zona de riesgo moderado por la acumulación de comensales. Los utensilios, menaje, pan, vasos... son manipulados por el comensal directamente.



#### COMEDOR NIÑOS

La zona se identifica como una zona de riesgo alto por la acumulación de comensales, muy próximos unos a otros, comportamiento distendido y mucho ruido ambiental que obliga a alzar la voz.



#### ZONA DE VACIADO DE BANDEJAS

La zona se identifica como una zona de riesgo moderado por la acumulación media-baja de comensales a la espera de vaciar su bandeja durante un corto periodo de tiempo.



#### COMEDOR PROFESORES

La zona se identifica como una zona de riesgo medio porque la afluencia de comensales es reducida, limitada y con comensales adultos que pueden mantener las medidas básicas de prevención.

## C. IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS

### Medidas correctoras



#### ACCESO AL COMEDOR

##### Medidas:

- No se permite acceder con efectos personales



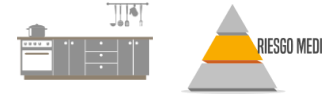
Mantenemos las medidas de manera estricta por tratarse de un punto de acceso de personas externas al centro.



#### ACCESO PROVEEDORES

##### Medidas:

- Zonas de acceso restringido
- Uniformidad y EPIS
- Desinfección de útiles y zona.



#### ZONA DE COCINA

##### Medidas:

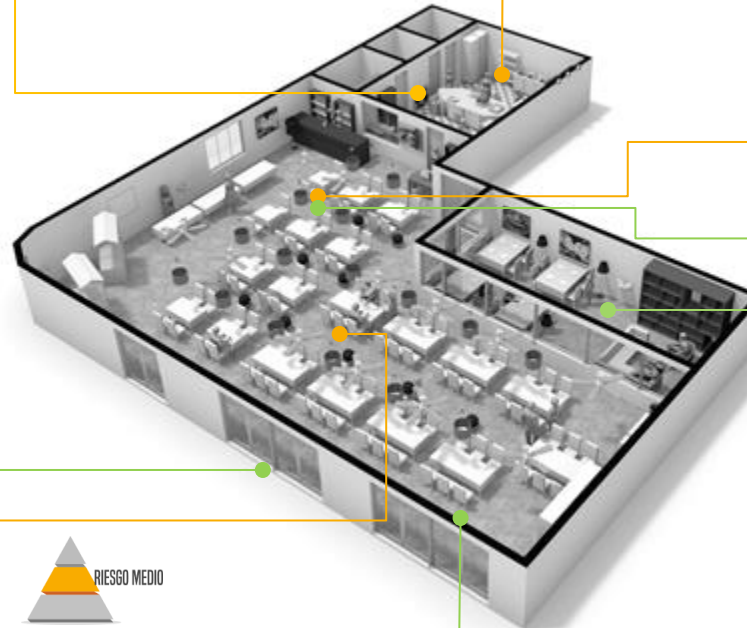
- Distancia social
- Gel hidroalcohólico y lavado de manos frecuente.



#### LÍNEA DE SELF

##### Medidas:

- Distancia social con señalética
- Punto de recogida de bandejas colectivo
- Restricción de zonas de uso colectivo



#### SERVICIO A MESA

##### Medidas:

- Bandejas montadas en mesa



#### COMEDOR PROFESORES

##### Medidas:

- Organización mobiliario
- Medidas higiénicas comunes a todas las zonas.



#### COMEDOR NIÑOS

##### Medidas:

- Reorganización de mesas y sillas
- Lavado de manos previo y posterior
- Ventilación y desinfección del comedor
- Turnos de 30 minutos



#### ZONA DE VACIADO DE BANDEJAS

##### Medidas:

- Nuestro personal gestiona los residuos de las bandejas

## D. GESTIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR

### Modelos de servicio

# 01

#### Servicio a mesa



Bandejas montadas ya ubicadas en la mesa.

En el caso de comensales con alergias e intolerancias, estos pasarán al punto de entrega específico.

# 02

#### Servicio en línea self



El producto se sirve en bandeja montada y se entrega en un punto de recogida. No se expone el producto.

En el caso de comensales con alergias e intolerancias, estos pasarán al punto de entrega específico.

# 03

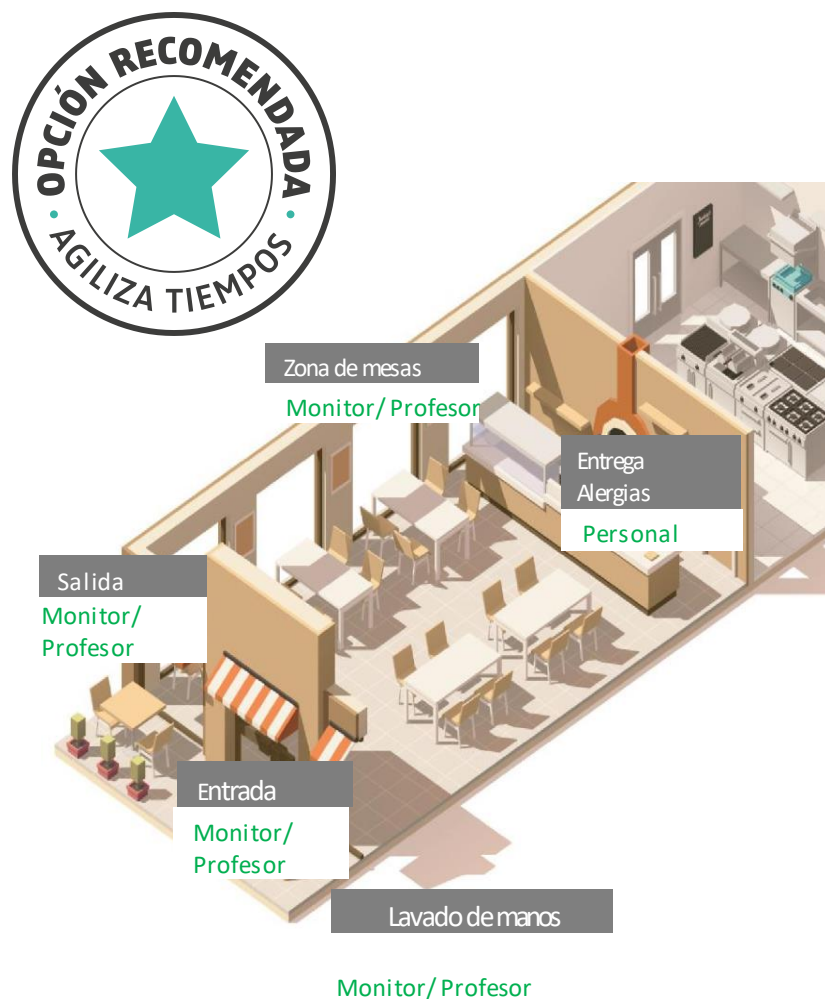
#### Servicio Take Away



Los comensales accederán al punto de recogida pactado con el cliente donde se le facilitará una bolsa con el menú en su interior

## D. GESTIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR

### Servicio a mesa



01 Mesas y sillas **higienizadas** en cada turno, distribuidas para mantener la **distancia social**.

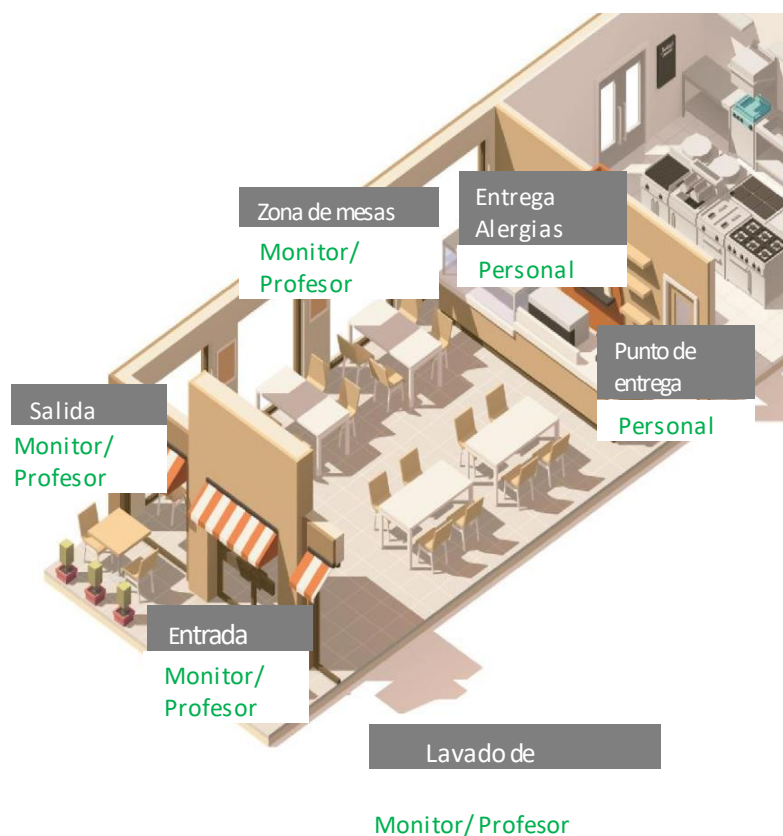
02 Asegurado el **lavado de manos**, los alumnos respetan las **señalizaciones** para mantener las distancias de seguridad.

03 Los comensales serán **dirigidos** hacia sus asientos por sus monitores. Aquellos con **dietas especiales** se dirigirán al punto de recogida en mano.

04 **Salida ordenada**, dejando las **bandejas en la mesa**. Lavado de manos antes de salir al patio

## D. GESTIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR

### Self service



01 Mesas y sillas **higienizadas** en cada turno, distribuidas para mantener la **distancia social**.

02 Asegurado el **lavado de manos**, los alumnos respetan las **señalizaciones** para mantener las distancias de seguridad.

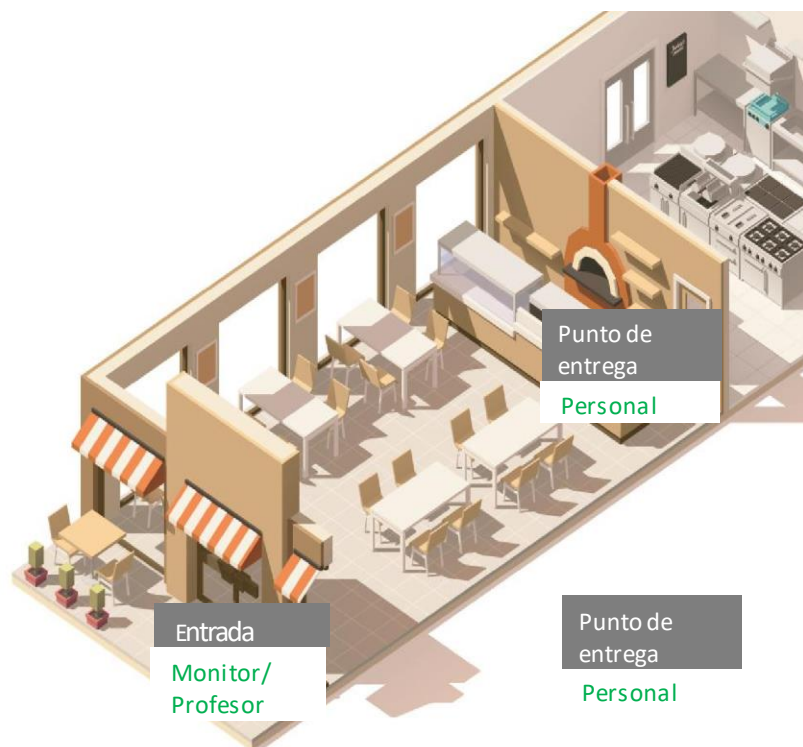
03 **Nuestro personal colocará** todo lo que compone la bandeja. Se recoge la bandeja en **punto de recogida**.

04 Los comensales serán **dirigidos** hacia sus asientos por sus monitores. Aquellos con **dietas especiales** se dirigirán al punto de recogida en mano.

05 **Salida ordenada**, dejando las **bandejas en la mesa**. Lavado de manos antes de salir al patio

## D. GESTIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR

### Take away



01

Acordaremos un **punto para la entrega del take away.**

02

Prepararemos el menú acordado en **envases desechables.**

03

Se **recoge** la bolsa o se lleva a un **punto de entrega** donde se repartirán a los usuarios

## D. GESTIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR

### Opción Take Away

Nuestro objetivo es garantizar el servicio de comedor a todos los usuarios.

Ofrecemos opción de Take Away.

Disponemos de múltiples opciones de envases, incluyendo envases compostables.

Solicitar presupuesto.

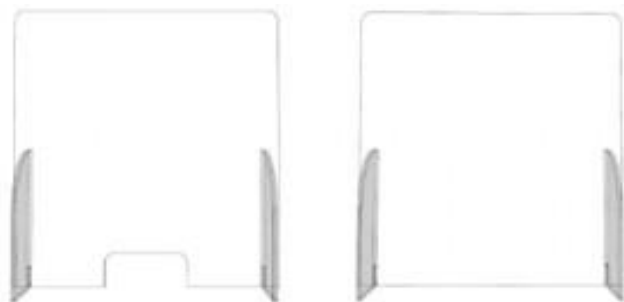


## D. GESTIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR

### Señalización



### Elementos separadores



Mampara sobremesa



Mampara suspendida



Cinta separadora

\*Solicitar presupuesto.



## E. CONFIGURACIÓN DEL ESPACIO

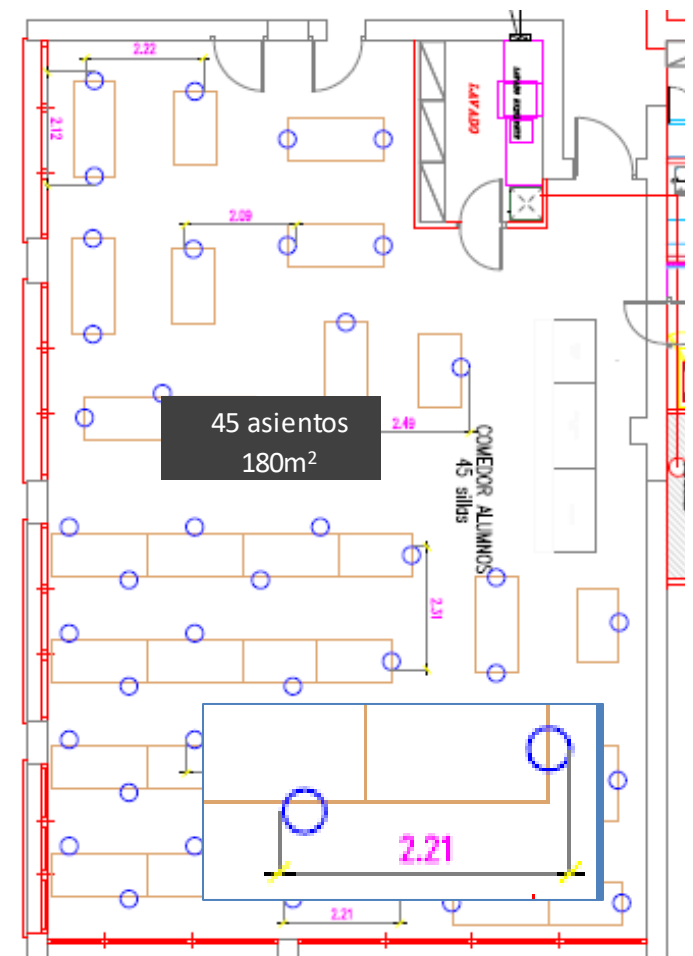
### Posibles configuraciones de espacio



2m →

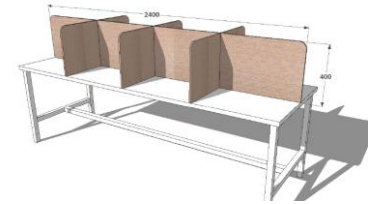
Distancia social en comedor

Perdemos el 70%  
de Ocupación



## E. CONFIGURACIÓN DEL ESPACIO

### Posibles configuraciones de espacio

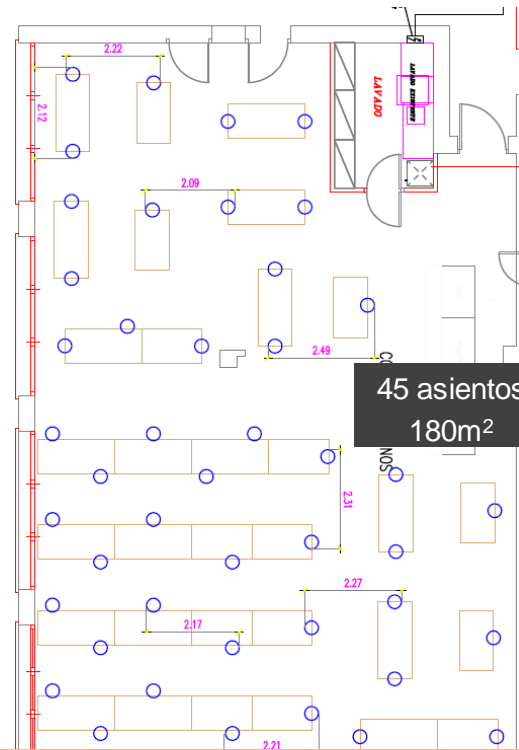


1,5-1m DISTANCIA SOCIAL  
de 170 a 82 sillas



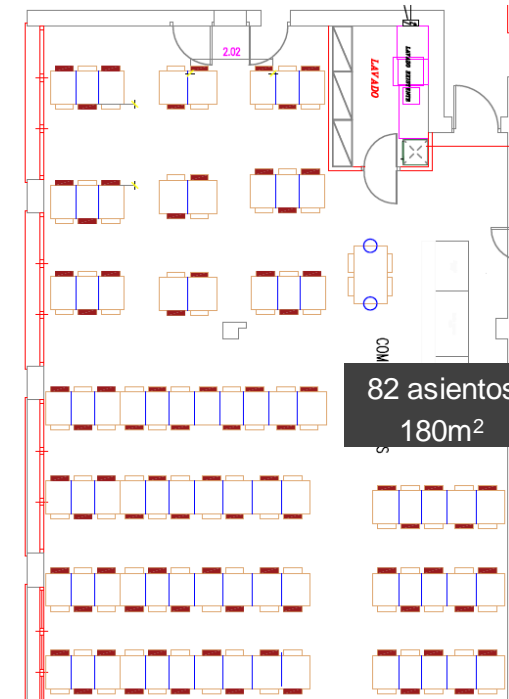
Perdemos el 50% de ocupación

2m DISTANCIA SOCIAL  
de 170 a 45 sillas



Perdemos el 70% de ocupación

2m DISTANCIA SOCIAL + SEPARADOR  
de 170 a 82 sillas



Separadores:  
Solicitar presupuesto

## F. PERFIL DE ACTIVIDADES ESCOLARES

### Estrategia Comedor y Patio

- 01 Priorizar las actividades en **espacios abiertos**. En el caso de espacios cerrados, debe contar con una **ventilación adecuada**.

---

- 02 Durante las actividades, hay que garantizar la **distancia social**, tanto en **espacios interiores como exteriores**. Las actividades planificadas deben posibilitar **jugar juntos, pero guardando las distancias**.

---

- 03 Usaremos materiales que se puedan **desinfectar fácilmente** o que sean **de uso individual guardados en kit individualizados o desechables**. Los niños no **compartirán material**.

---

- 04 Incorporar dinámicas que posibiliten la **participación de los alumnos/as** (por ejemplo, como “vigilantes”, “responsables”, “detectives”, etc.) para que puedan **promover y transmitir entre iguales** las nuevas normas y condiciones de funcionamiento del comedor (distancias entre niños, circulación, entrada y salida del comedor, lavado de manos, etc.). .

---

- 05 Las **Jornadas Gastronómicas** podrán celebrarse con música pero sin elementos decorativos en el comedor.

## G. PARTICULARIDADES SERVICIO ALUMNADO ESPECIAL

### Alumnado con alergia o intolerancia

- 01 Punto de recogida de **dietas** donde se dispensará la bandeja completa. Estos comensales entrarán los primeros de cada turno.

---

- 02 **Bandeja identificada** con el nombre del alumno y tipo de dieta.

---

- 03 El personal que dispense dichas bandejas es conveniente que **sea siempre el mismo** para conocer a los comensales y el tipo de dieta que necesitan. (**protocolo de alergias** del departamento de calidad y nutrición)

---

### Alumnado con necesidades educativas especiales

- 01 El servicio se realizará de la misma manera que al resto de comensales del centro

---

- 02 Debido a la gran cercanía a estos alumnos de nuestro personal de atención, se deberá de dotar además de la obligatoria **mascarilla**, de una **pantalla facial** para evitar contagios.

## H. OPERATIVA DE COMEDOR



## H. OPERATIVA DEL COMEDOR

### 1. Recogida de los usuarios

01

Intentar que la recogida de los usuarios sea **en el aula**. La monitora irá provista de mascarilla y recién higienizada.

---

02

No se podrán llevar **artículos personales** al comedor. Se pactará con el centro dónde dejar éstos útiles (en la misma clase preferentemente).

---

03

Estableceremos una especial atención con los alumnos de **infantil**. Se desarrollarán técnicas para que en el recorrido al comedor guarden la distancia social.

---

04

En aquellos centros donde no sea posible la recogida en las aulas se propondrá una zona por grupo de comedor como **punto de encuentro** donde se dirigirán los alumnos al finalizar las clases, allí se encontrará con la monitora del grupo.

---

05

Para facilitar el control de todos los usuarios del grupo, hasta que no estén **todos los componentes** no se iniciará el traslado al comedor.

---

06

En los centros donde no se puedan implementar estas medidas se acordará con la **dirección del centro** un plan específico.

## H. OPERATIVA DEL COMEDOR

### 2. Limpieza e higienización de manos

01

Por grupos y respetando la distancia social se irán **higienizando las manos** de los usuarios mediante el lavado de manos.

---

02

Se usarán todos los **aseos del colegio** posibles para acelerar este proceso.

---

03

La monitora supervisará el correcto higienizado de las manos y que hasta la entrada del comedor estas seguirán limpias evitando que los usuarios se **toquen la cara** u objetos que puedan contaminar.

### 3. Organización de entrada al comedor

01

Por grupo se colocaran a la entrada del comedor respetando la distancia social.

---

02

La entrada al comedor se realizará cuando el **responsable del comedor** indique que todo está preparado para comenzar el servicio.

---

03

Una vez dentro seguirán el flujo establecido y la **monitora deberá cerciorarse** de que todos los usuarios estén sentados con la bandeja correspondiente a cada cual, especialmente los usuarios con alergia e intolerancia.

---

04

Los alumnos con **alergia e intolerancia** de cada grupo de comedor serán los primeros en entrar al comedor y se encaminarán al punto de recogida de bandejas para ellos.

## H. OPERATIVA DEL COMEDOR

### 4. Salida de comedor y lavado de manos

01

La duración de cada turno de comedor será de **30 minutos**. No habrá mesa para rezagados.

---

02

Hasta que la monitora no indique que se puede salir del comedor, ningún usuario podrá levantarse de la silla. Cuando esto se produzca todos los comensales se levantarán y **saldrán ordenadamente del comedor** respetando la distancia social.

---

03

Cuando salgan los usuarios, el personal de cocina **higienizará, limpiará** las mesas y sillas de comedor y montará las bandejas para el siguiente turno.

---

04

A la salida del comedor los usuarios se dirigirán a los aseos necesarios para realizar las **labores de higiene** pactadas con cada colegio.

### 5. Actividades de patio y talleres

01

Todas las actividades respetarán la **distancia social** y **otras medidas preventivas**. Además se fomentará la formación sobre los riesgos del contagio del COVID19 y sobre buenos hábitos de comportamiento. Ver el anexo sobre Actividades.



## H. OPERATIVA DEL COMEDOR

### 6. Entrega de usuarios

#### Entrega de usuarios a los profesores / extraescolares

01

Al terminar el horario de comedor la **entrega de los comensales a los profesores** se realizará de la misma manera que se produjo la recogida de los mismos. Directamente a las clases, en un punto de entrega o a las filas de entrada a clase.

#### Entrega de usuarios a las familias

01

Se recomienda **aumentar los turnos de entrega** (frangas horarias) y hacerlo en **diferentes puertas** de acceso al colegio. Donde no sea posible haremos la entrega por grupos de comedor.

02

La monitora deberá cerciorarse de que los usuarios lleven todos los **objetos personales** que han llevado al centro para evitar los objetos perdidos que serán un foco de riesgo.

03

Estableceremos una especial atención a los alumnos de **infantil**. Es preferible que los **padres no entren** a las instalaciones para respetar la distancia social.

04

En los centros donde la entrega sea dentro del mismo, se establecerán puntos de encuentro en el patio donde los usuarios estarán separados por distancia social y la entrega será de manera individual al familiar. Se establecerá un **turno de entrega por llegada del familiar** y siempre a distancia con el resto del grupo.

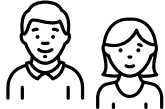



# 5. COMUNICACIÓN



## A. ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN

### Piezas de comunicación por target

#### RECEPTORES DE LA INFORMACIÓN: ESCENARIO COVID

	 FAMILIA	 ALUMNO	 PERSONAL	 CLIENTE
1. VIDEO PROTOCOLO	X	X	X	X
2. FOLLETO	X			X
3. MENÚ MENSUAL	X			X
4. REDES SOCIALES	X	X	X	X
5. CARTA BIENVENIDA	X			X
6. MENSAJES PUSH APP	X			
7. CAMPAÑA BIENVENIDA		X	X	
8. CAMPAÑA SSL		X	X	

## B. CAMPAÑAS

**Campaña de bienvenida** dirigida a todos los usuarios de comedor y los equipos de cocina y monitoraje.

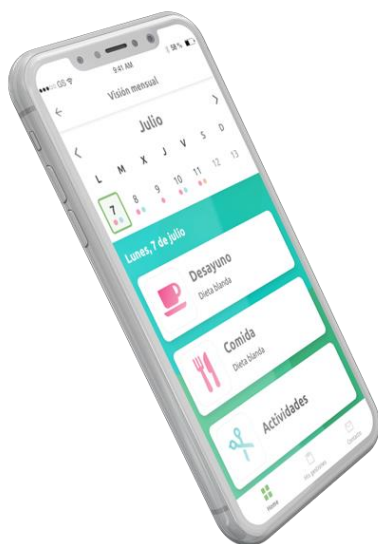
**Campaña de Seguridad y Salud**, con las normas básicas en nuestras instalaciones.



## C. PIEZAS DE COMUNICACIÓN PARA FAMILIAS

### MENSAJE PUSH

Aprovechamos la **APP**, para comunicar a las familias, a través de mensaje PUSH, las nuevas medidas que tomamos en el comedor.



### CARTA BIENVENIDA

Incluimos una frase en la **Carta de Bienvenida** para nuevos clientes y los redirigimos a la web del colegio.



### MENÚ MENSUAL

Aprovechamos el canal mensual de comunicación con las familias, para comunicar que estamos preparados y re-dirigir a la web del cole para más información.

Publicaremos el menú vía digital en **PDF** para evitar el uso del papel.



## C. PIEZAS DE COMUNICACIÓN PARA FAMILIAS

### FOLLETO

Elaboramos un **folleto** completo, con toda la información de medidas y protocolos, para colgar en la web del colegio.



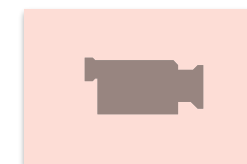
### REDES SOCIALES

Ofrecemos al colegio contenidos sobre nuevas medidas en el comedor, para que ellos lo puedan usar para sus **Redes Sociales**.



### VÍDEO

A través de un **vídeo**, explicaremos las medidas más importantes que interesan a las familias, de cara a confiar en nuestro servicio.



## C. PIEZAS DE COMUNICACIÓN PARA FAMILIAS

### FOLLETO

**Objetivo:** Mantener la conexión emocional con las familias a través de una herramienta de comunicación simpática, vinculada al servicio de comedor del colegio.

**Mantenemos vivo este nuevo canal de comunicación online** durante todo el curso escolar 2020-21.

El **contenido** es **100% exclusivo y participativo**, aportando valor añadido al centro, a través de los **menús, recetas, recomendaciones y actividades** que se hacen en los propios colegios, para que puedan replicarse en casa, con las familias.

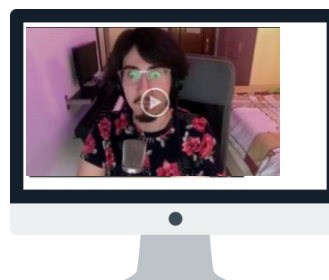
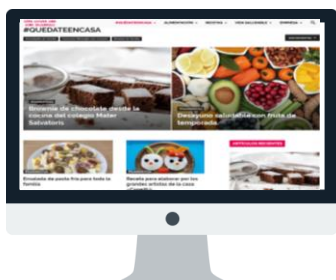
El **procedimiento** es siempre a través del colegio. Serunion lo envía a la Dirección del centro para que lo derive a las familias. La periodicidad planteada es semanal.

Un canal de aportación de valor a las familias



## C. PIEZAS DE COMUNICACIÓN PARA FAMILIAS

**FASE DE VUELTA AL COLE Y DURANTE EL CURSO 20-21: #ESTAMOSCONVOSOTROS**



### **EDUCACION: ESPECIAL FAMILIAS**

Sección **WEBINAR** destinada a los padres sobre temas de interés, según planificación.

Ejemplos:

- Alergias/intolerancias: ¿Cómo detectar si mi hijo tiene intolerancias?- experto invitado (atx o nutricionistas)
- Nuevos alimentos en la dieta infantil (pescado, verduras...): la importancia del comedor escolar como espacio pedagógico y por efecto "imitación".
- Chat abierto de expertos: las Ventajas de Comer en el cole.
- El momento de la comida, sociabilización y mejora del comportamiento: Normas básicas y cómo enseñarlas a los niños y niñas

### **RECETAS:**

#### **LOS PLATOS PREFERIDOS DE NUESTROS NIÑ@S**

- **Video-recetas realizadas por nuestros equipos en las cocinas de los colegios.**
- Clases/talleres de cocina en colegios para adultos.
- Recetas elaboradas por los alumnos en los centros
- Recetas y actividades en comedor de Nutrifriends.

### **ACTIVIDADES**

- **Propuestas de actividades**
- En familia.
- Celebraciones.

### **SECCIÓN PARTICIPATIVA**

Destinada al concurso anual "Superchefdelcole"



# 6.

## PROYECTO EDUCATIVO



## A. INTRODUCCIÓN

La reapertura de los colegios en septiembre se hará bajo un **estricto protocolo sanitario**, y en ello se incluye el tiempo de **comedor y patio**. Cuando empiece el curso escolar 2020-21, nuestros alumnos se encontrarán con una situación inédita en esos espacios debido al nuevo protocolo de actuación.

Nuestro papel como **educadores especializados** en tiempo de mediodía es seguir apostando por el **potencial educativo del comedor y patio** hacia la promoción de la salud integral de los niños. Para ello, 2 ingredientes son fundamentales:

01

Monitores motivados y debidamente **formados** para acompañar a los alumnos en la **gestión de sus emociones**, y capaces de crear una atmósfera amigable y de confianza.

02

La **participación** de los niños como figuras activas dentro de nuestro nuevo proyecto de comedor, como **promotores y transmisores** de las nuevas condiciones de funcionamiento entre su grupo de iguales.



En este apartado presentaremos de qué manera las **actividades lúdico-educativas** en el patio se adaptarán a esta nueva realidad, y se podrán llevar a cabo de manera segura por los equipos de monitoraje. Para más detalles, ver anexo *Dossier de Actividades*.

## B. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Nuestro objetivo para el primer trimestre del curso 2021-21 (o en función de cómo evolucione la pandemia) será el de incidir en **3 ámbitos principales**:

### Autocuidado (salud e higiene)

Promovemos la adquisición de hábitos de higiene por parte de nuestros comensales, por medio de diferentes prácticas con las que los pequeños se concienciarán de la importancia de la higiene bucal y sobre todo el **lavado riguroso y sistemático de las manos**.

### Convivencia en el comedor y patio

Educamos en la **actitud tranquila y ordenada** de los alumnos, promoviendo las normas establecidas de **circulación, turnos y comportamiento** durante las comidas. Todo ello a través de dinámicas sencillas y fáciles de fijar.

### Gestión emocional

Es importante que los niños sepan que pueden contar con **el apoyo del equipo de monitores** para sobrellevar la situación anormal que estamos viviendo. La **educación emocional** es el punto de partida para enseñarles a identificar, expresar y gestionar lo que sienten.

## C. ¿CÓMO SERÁN NUESTRAS ACTIVIDADES?

### 8 PUNTOS QUE TENDREMOS EN CUENTA

Destacamos las principales características que deberán cumplir las **actividades** y demás **dinámicas** que llevaremos a cabo en el comedor y patio:

**01** Desarrollaremos actividades que posibiliten jugar juntos, pero **guardando las distancias**. Para garantizar más fácilmente el distanciamiento social y en **coordinación con el centro**, sería importante poder contar con más instalaciones (espacios internos y externos) para hacer las actividades.

**02** Debemos **priorizar las actividades que se puedan realizar en espacios abiertos**. En el caso de solo disponer de espacios cerrados (aulas, biblioteca, aulas, etc.), es importante que sea un lugar que cuente con una **ventilación** adecuada.

**03** Se recomienda que los grupos reducidos de niños/as sean **estables**, y que cuenten siempre con el **mismo/a monitor/a** para las actividades. En caso de detección de un niño/a con sintomatología compatible, este funcionamiento permite un rápido aislamiento de las personas de contacto y una trazabilidad en caso de posibles contagios.

**04** Para evitar aglomeraciones es aconsejable disponer de espacios alternativos cercanos al lugar de realización de la actividad para **descongestionar los accesos**.

**05** Planificaremos actividades que no contemplan el **intercambio de ningún tipo de material** entre los alumnos. En el caso de los materiales de apoyo para circuitos de psicomotricidad (conos, aros), habrá que **desinfectarlos** después de la actividad.

**06** Las **Jornadas Gastronómicas** podrán celebrarse con música pero sin elementos decorativos en el comedor, disfraces o cualquier otro tipo de adorno.

**07** Dentro del comedor, no habrá murales decorativos ni otras piezas que los niños puedan llegar a tocar. Priorizaremos los **carteles de señalización** para los puntos críticos del flujo (recogida de bandejas, entra y salida, zona alergias e intolerancias, etc.).

**08** Las actividades se adaptarán a aquellos **alumnos con necesidades educativas especiales** por medio de propuestas adecuadas a su nivel de desarrollo cognitivo y apoyadas, si fuera necesario, con el uso de pictogramas o cualquier otra herramienta requerida.

## D. FORMACIÓN DE MONITORES

Para el correcto desarrollo de las actividades, necesitamos un equipo de monitores/as **cohesionados, implicados, atentos y debidamente formados** para hacer frente al nuevo modelo de comedor. Para ello, nuestros monitores/as cumplirán con el siguiente recorrido formativo:

- **Píldora formativa online COVID-19: El rol del equipo de monitoraje.** En este nuevo contexto, es muy importante que los/as monitores/as sean capaces de transmitir a los/as alumnos/as de manera clara y tranquila las correctas conductas higiénicas (lavado de manos, evitar tocarse la cara), distanciamiento social y demás medidas preventivas **sin crear actitudes fóbicas**. Esta formación tiene como objetivo:
  - Ofrecer herramientas que puedan ayudar a los/as niños/as a **gestionar las emociones e inquietudes** acumuladas durante esos meses, dentro del proceso de aprendizaje de las nuevas rutinas.
  - Ayudar a los/as monitores/as a lidiar de manera positiva con la **asignación de nuevas responsabilidades** dentro del protocolo de funcionamiento del comedor, para que puedan sobrellevar las potenciales situaciones de estrés de la mejor manera posible.
- **Protocolo de funcionamiento** relativo a las normativas para cada una de las etapas del servicio de comedor.
- **Medidas preventivas de higiene** y protección contra el coronavirus.
- **Dossier de Actividades** con una serie de propuestas de actividades pensadas para el comedor, patio y zonas comunes, considerando la importancia que tiene el **componente lúdico** a la hora de reforzar las medidas de prevención dentro del nuevo contexto normativo-organizativo del tiempo de mediodía.

GRACIAS

