



SERVICIO RESPONSABLE

Programa Nacional de Prevención de las Drogodependencias en el Sector Hostalero



FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



SERVICIO RESPONSABLE

CÓDIGO

DE BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES PARA LA PREVENCIÓN DE LAS DROGODEPENDENCIAS EN EL SECTOR HOSTELERO

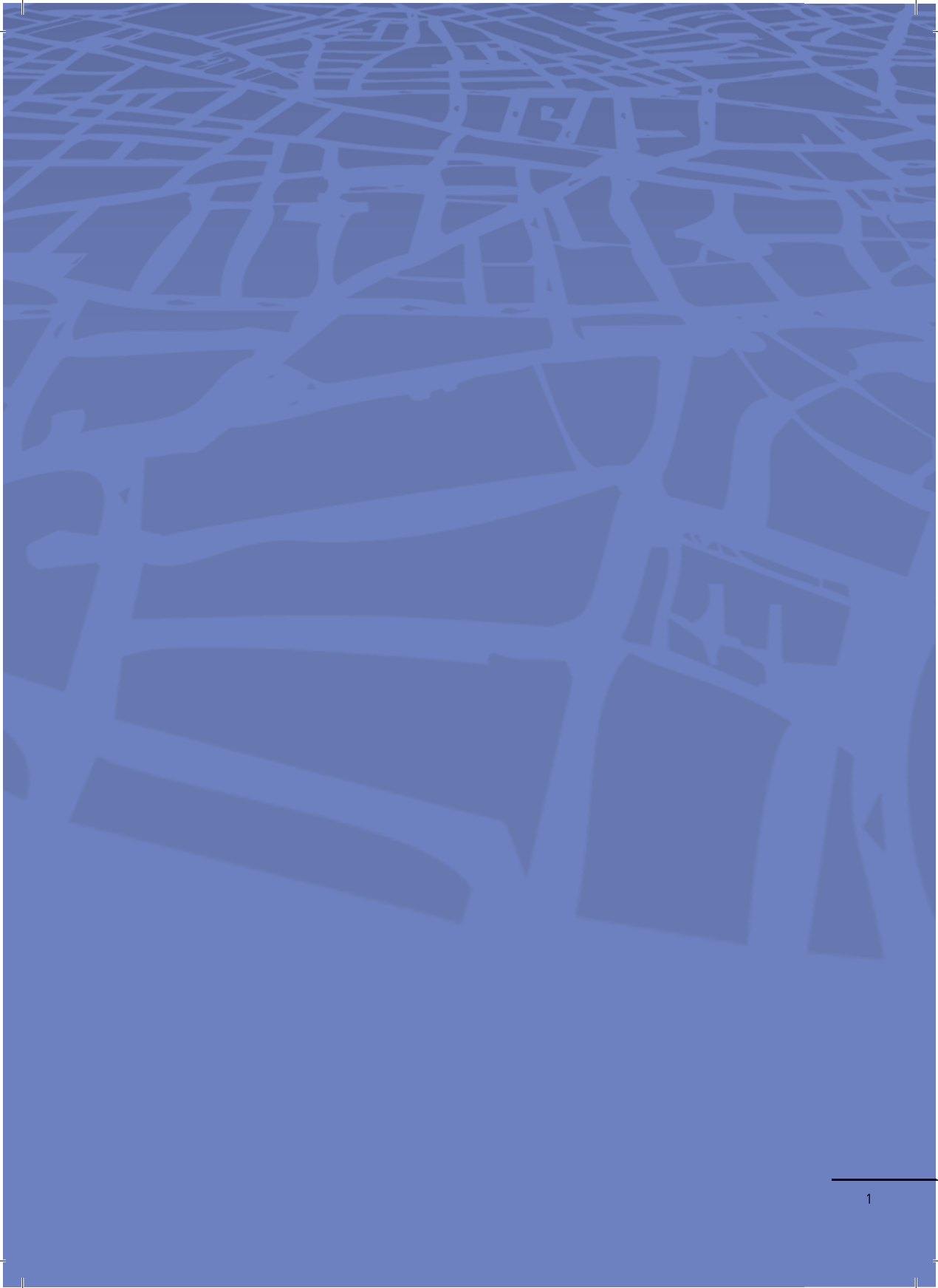
El contenido de este documento es fruto de la colaboración técnica entre la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas y la Federación Española de Hostelería, contando con la participación del Grupo de Trabajo de la Acción 9 del Plan de Acción Sobre Drogas conformado por representantes de diferentes Comunidades Autónomas, así como de ONG's del ámbito de la prevención de las drogodependencias y de entidades como la Federación Española de Municipios y Provincias.

Creación y diseño: CHC Herrera Consultants

Imprime: Artes Gráficas Luis de la Hoz

Quinta edición: Septiembre 2015

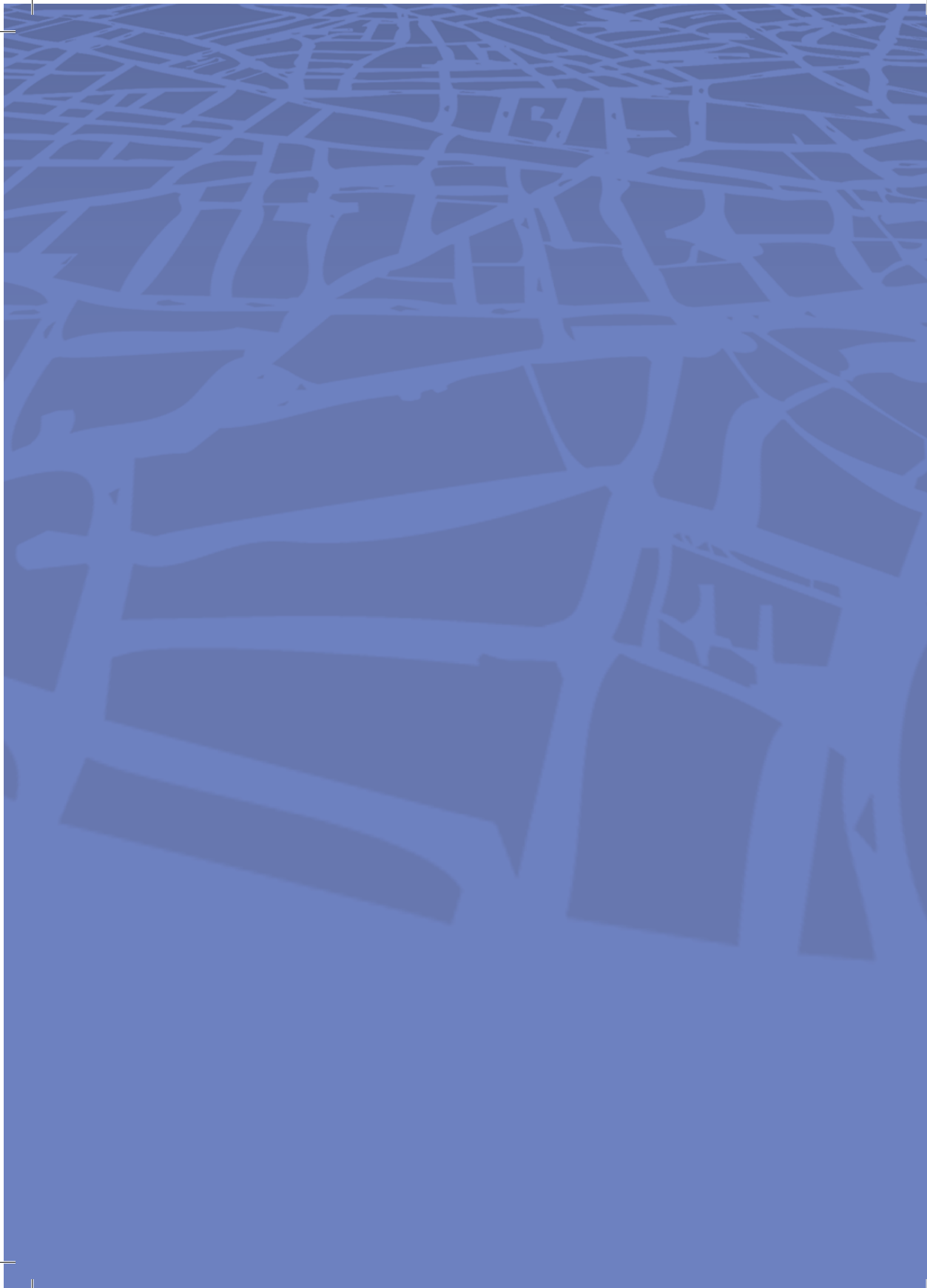
Depósito Legal: V-677-2012



Índice

	Introducción	5
1	Las y los profesionales del sector hostelero deben actuar para promover la prevención de las drogodependencias.	6
2	Las y los profesionales de Hostelería deberán llevar a cabo una dispensación responsable de alcohol.	8
3	Las y los profesionales hosteleros deben evitar la venta, tráfico y consumo de drogas en sus establecimientos.	10
4	Las empresas de hostelería asumirán y promoverán el compromiso social de protección a menores cumpliendo con la normativa vigente.	12
5	La dirección definirá unas normas de funcionamiento que eviten o reduzcan los riesgos y daños asociados al consumo de alcohol y otras drogas.	14

- 6** Las y los empresarios garantizarán las adecuadas condiciones de seguridad en el acceso a los establecimientos. 16
- 7** Las y los profesionales del sector promoverán medidas que eviten que los clientes y las clientas conduzcan bajo los efectos del alcohol y/o otras drogas. 18
- 8** Las campañas publicitarias de los locales estarán destinadas a favorecer un ocio responsable, seguro y más saludable. 20
- 9** Las y los profesionales deben conocer la problemática de las drogodependencias y saber abordar los conflictos provocados por los consumos de alcohol y otras drogas. 22
- 10** Las y los empresarios y responsables de los establecimientos favorecerán la implantación de medidas preventivas que favorezcan un ocio responsable, seguro y más saludable en relación con el consumo de alcohol y otras drogas. 24



Introducción

Teniendo en cuenta que los consumos abusivos de alcohol y el consumo de otras drogas se producen con frecuencia con motivo de las actividades recreativas, es necesario tomar conciencia de la importancia de intervenir en el Sector Hostelero para prevenir los consumos problemáticos y reducir sus riesgos.

De acuerdo con este planteamiento, se han llevado a cabo, en los últimos años, diversas iniciativas por todo el país para promover la prevención de las drogodependencias en el entorno del Sector Hostelero. El convenio establecido en 2007 entre la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas y la Federación Española de Hostelería ha propiciado la creación del **Programa Nacional de Prevención de las Drogodependencias “Servicio Responsable”** con el objetivo de desarrollar una cultura preventiva y de reducción de daños en la compleja realidad del consumo de alcohol y otras drogas, en una clara muestra del interés sectorial e institucional por este tipo de iniciativas.

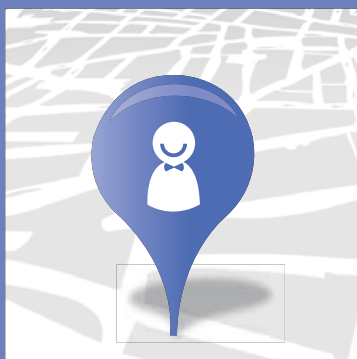
Dirigido a promover la consecución de este objetivo, la elaboración de este Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostelero pretende facilitar la labor del personal del local y la de los empresa-

rios y empresarias para ofrecer un servicio de calidad en sus establecimientos. La dispensación responsable de alcohol, la seguridad y control de las instalaciones de los establecimientos de hostelería, la capacidad de reacción del local ante situaciones de emergencia y, en general, la adecuada prestación del servicio y la atención a la clientela, son sus principios fundamentales. **Su objetivo, en definitiva, es aportar una guía para mejorar el funcionamiento de los locales de hostelería y contribuir a la promoción de un ocio responsable**, seguro y más saludable en lo que respecta al consumo de alcohol y otras drogas.

Estos procedimientos y recomendaciones sirven, además, como guía para la participación de los establecimientos en el programa “Servicio Responsable”.

La elaboración del presente Código de Buenas Prácticas ha sido posible gracias a la colaboración y al trabajo conjunto de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, Planes Autonómicos y la Federación Española de Hostelería con la Federación Española de Municipios y Provincias, las ONGs: Controla Club, Hazkunde y PDS, y con la participación de personas expertas en drogodependencias y profesionales de hostelería.

Las y los profesionales
del sector hostelero
deben **actuar**
para promover la
prevención de las
drogodependencias



01

Por qué

La implicación de las personas profesionales de la hostelería en la prevención de las drogodependencias es necesaria, ya que su manera de actuar puede influir sobre los comportamientos del público.

El tipo de relación que establezcan con la clientela puede favorecer el desarrollo de una cultura preventiva en sus establecimientos, evitando o minimizando riesgos y daños que el consumo de alcohol y el consumo de otras drogas pueden ocasionar.

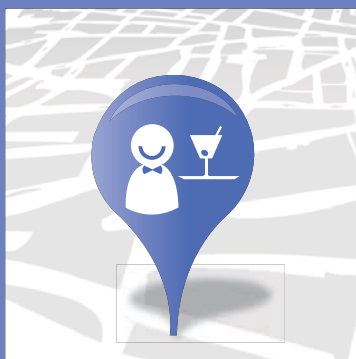
Cómo

El personal del local, en su puesto de trabajo, **no podrá consumir alcohol ni otras drogas.**

El personal del establecimiento no transmitirá mensajes de complicidad con el consumo abusivo de alcohol y otras drogas.

Las y los profesionales de hostelería deben cuidar y tener entre ellos y con la clientela unas relaciones saludables y responsables.

Las y los profesionales
de Hostelería
deberán llevar a cabo
una **dispensación**
responsable de alcohol



02

Por qué

Ser responsables en la venta y expedición del alcohol reduce considerablemente los daños y riesgos que los clientes puedan sufrir debido a un consumo abusivo.

La dispensación responsable de alcohol es especialmente eficaz y necesaria para evitar o minimizar:

- Los accidentes de tráfico debidos a la conducción bajo los efectos de un consumo excesivo de alcohol y/o el consumo de otras drogas.
- La violencia y las peleas entre el público.
- Los ruidos y las molestias en la calle.
- Las intoxicaciones etílicas y los daños a la salud del consumo excesivo de alcohol.
- Los daños que el feto puede sufrir debido al consumo de alcohol por parte de las mujeres embarazadas.

Cómo

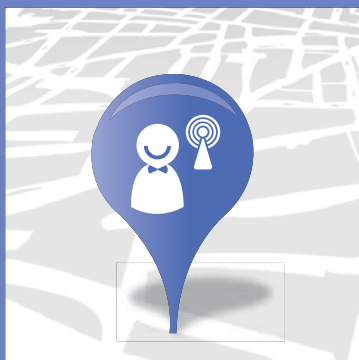
Para llevar a cabo una **dispensación responsable de alcohol**, el personal de barra y sala **debería tener en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- **Evitar la venta y/o expedición de alcohol a las personas con evidentes síntomas de embriaguez.**
- **Aconsejar a las mujeres embarazadas que consuman bebidas sin alcohol.**
- **Saber reconocer las posibles situaciones de riesgo y/o conflicto** a partir de los signos externos y la manera de actuar del público.
- **Saber afrontar los posibles conflictos que surjan por no dispensar alcohol** a personas en estado de embriaguez o por hacer cumplir el horario de desalojo del local y la finalización de la venta de consumiciones.
- **Respetar las medidas estándar en la dispensación de alcohol.** Adaptar y relacionar las medidas y proporciones de las dosis de las consumiciones con el tipo de cristalería

utilizada por cada local.

- **Recomendar el consumo de alcohol espaciado** y promover el consumo intercalado de bebidas no alcohólicas y alimentos sólidos.
- **Aplicar un tratamiento diferenciado al precio del agua y/o refrescos** con respecto a cualquier otro tipo de consumición.
- **Suspender el servicio de barra y sala** en el establecimiento al comienzo del horario de desalojo del local.
- **Eliminar el consumo gratuito de alcohol** en las promociones de marcas de bebida y suprimir las barras libres y los happy hour como medio de captación de clientela.
- **Realizar promociones de bebidas sin alcohol.**
- **Impulsar la coctelería con baja graduación alcohólica.**

Los/as profesionales
hosteleros deben **evitar**
la venta, tráfico y
consumo de drogas en
sus establecimientos



03

Por qué

Tolerar la venta y el tráfico de drogas ilegales en los establecimientos hosteleros es constitutivo de delito y puede ser sancionado penalmente. El consumo de tabaco y drogas ilegales en los establecimientos puede penalizarse con sanciones administrativas en función de la gravedad.

Cómo

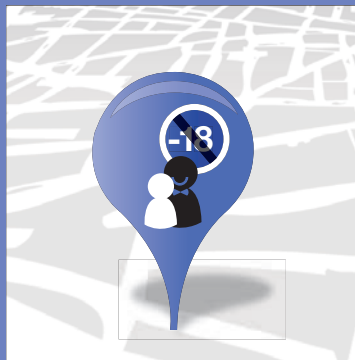
Para llevar a cabo esta medida se tendrán en cuenta las siguientes normas:

- **Aplicar la normativa vigente** referida a la venta, tráfico y consumo de drogas ilegales, así como de las drogas legales (tabaco y alcohol).
- El personal del establecimiento **no debe permitir el consumo de drogas ilegales ni de tabaco.**
- Llevar a cabo las rutinas y protocolos de actuación establecidos por la dirección del establecimiento para **controlar los puntos críticos y problemáticos donde puedan producirse la venta y tráfico de drogas ilegales, así como su consumo.** Estas rutinas incluirán, tanto el interior del local, con especial atención en los cuartos de baño, como las zonas de parking del establecimiento.

A modo de orientación gráfica, se puede optar por el **“sistema de las cinco P”**: **no se puede “Perseguir” a la clientela mediante una actitud represiva o policial, pero tampoco se puede “Permitir” el**

consumo de drogas, ya que es una falta que está tipificada por la ley. La solución está en” Publicitar” las “Prohibiciones” y “Presionar” para dificultar los consumos mediante actividades de control, supervisión y el requerimiento del cese de la conducta.

Las empresas de
hostelería asumirán
y promoverán el
**compromiso social de
protección al menor**
cumpliendo con la
normativa vigente



04

Por qué

Las personas menores representan el colectivo social al que hay que prestar la máxima atención por ser especialmente vulnerable. Esta vulnerabilidad viene determinada por la fase de crecimiento en la que se encuentran, durante la cual el consumo de alcohol resulta más perjudicial por afectar al desarrollo físico, psicológico y social. Esta es la razón por la que existe una legislación específica que prohíbe la venta de alcohol a menores de edad.

Cómo

- **Las empresas de hostelería aplicarán los respectivos marcos reguladores de las Comunidades y Ciudades Autónomas** en relación a la edad de acceso a los locales y a la venta de alcohol.

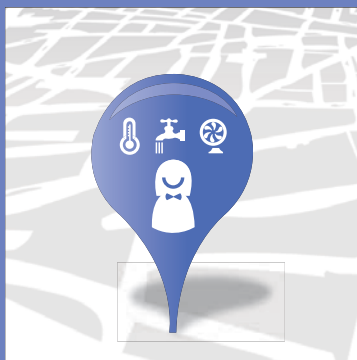
- **El personal de servicio en bares y restaurantes prestará especial atención a que menores de edad no consuman ningún tipo de bebidas alcohólicas**, siendo los empresarios y las empresarias de hostelería responsables de las sanciones por permitir estos consumos en sus locales.

- **El personal del servicio de admisión controlará el acceso a los locales y,**

ante cualquier duda, solicitará el DNI al público para comprobar su edad a la hora de acceder al establecimiento. En el caso de los bares de copas que carezcan de servicio de admisión, serán el personal encargado del local así como los camareros y las camareras, los responsables de solicitar la información a la clientela, especialmente a la hora de pedir cualquier tipo de consumición de bebidas alcohólicas en las barras.

- **Aquellos establecimientos** que lleven a cabo **sesiones light, cumplirán escrupulosamente las restricciones de todo tipo de publicidad y venta de alcohol y tabaco.**

La dirección definirá
unas **normas de
funcionamiento que
eviten o reduzcan
los riesgos y daños**
asociados al consumo de
alcohol y otras drogas



05

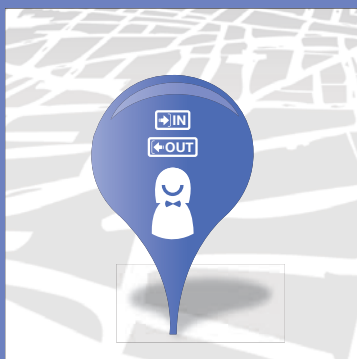
Por qué

Los factores ambientales del local, como luz, acceso al agua, limpieza, orden..., influyen en los riesgos asociados a los consumos de alcohol y otras drogas.

Cómo

- **Los locales deberán estar debidamente insonorizados, manteniendo un control del ruido** y, al mismo tiempo, alejando los altavoces del público para minimizar los efectos de la contaminación acústica y su influencia en el comportamiento.
- **El personal** del local deberá **vigilar la limpieza adecuada del mismo** y los aseos para evitar caídas y resbalones.
- **Los locales** tendrán garantizada **el agua fría potable en los lavabos de libre acceso** para permitir a la clientela utilizarla para despejarse, limpiarse, etc.
- Se recomienda que el **personal del local** utilice **vasos de plástico** o similar, e incorporar la función de **recogida de vasos** para potenciar la higiene y limpieza del local y para evitar posibles accidentes.
- Se recomienda ofrecer un mínimo de **servicios alimenticios que puedan enlentecer la absorción del alcohol**. Se deben evitar los alimentos salados por su efecto deshidratador.
- **El local** deberá disponer de un **botiquín de primeros auxilios**.
- Es recomendable una iluminación que evite la excesiva presión visual sobre el público y al mismo tiempo garantice que sea suficiente para el **buen desarrollo de las actividades de la clientela**. La utilización de efectos especiales puede suponer una excesiva presión visual que influye en el comportamiento del público
- **Los establecimientos** tendrán un buen **control de la ventilación** y del acondicionamiento de la temperatura y la humedad. Esta medida de confort general para la clientela ayuda a evitar, entre otras cosas, la amenaza de los golpes de calor o “shock térmico” asociados al consumo de drogas de síntesis y al ejercicio intenso asociado al baile.
- **Los responsables** de la ambientación musical del establecimiento deben **regular adecuadamente los tiempos, tono, volumen y ritmos de la sesión**, para evitar generar estados de alteración excesiva en el público, provocados por consumos de alcohol y otras drogas.
- **Los locales** deberán **disponer de una buena señalización de las vías de evacuación, ubicación de los aseos, etc.**, colas y aglomeraciones aumentan los conflictos y peleas
- En **los establecimientos**, tipo discotecas, se recomienda **disponer de un servicio de guardarropía** para mejorar la comodidad de la clientela, reducir los conflictos provocados por los robos y evitar la acumulación innecesaria de ropa en las personas, que puede favorecer la aparición de golpes de calor.
- En aquellos casos en los que sea posible, **sería recomendable configurar espacios de descanso o chill out** que contrarresten los efectos de la agitación provocada por el ejercicio físico y la presión del sonido, lo que amortiguará la aparición de taquicardias, mareos y lipotimias.

Las y los empresarios
garantizarán
las adecuadas
condiciones de
seguridad en
el acceso a los
establecimientos



06

Por qué

Garantizar un funcionamiento organizado en el exterior de los establecimientos, así como un acceso y salida del mismo ordenado, favorece la seguridad y reduce la posibilidad de que se produzcan situaciones de riesgo.

Cómo

- **Controlando el aforo** para disminuir tanto los riesgos propios de la actividad como los relacionados con los consumos de alcohol y otras drogas.
- **Los establecimientos aplicarán la normativa vigente en lo referido a las condiciones de acceso al local y su desalojo**, con la finalidad de promover un ambiente adecuado y prevenir las situaciones de riesgo.
- **El personal de admisión evitará la entrada a personas que tengan una actitud agresiva** que altere el orden, porten objetos peligrosos, lleven símbolos que inciten a la violencia, muestren síntomas de haber consumido drogas o claros síntomas de embriaguez.
- Dependiendo de la naturaleza de la actividad (conciertos, discotecas, fiestas al aire libre...) **deberá contemplarse un plan de seguridad y control de los accesos** utilizando, entre otras medidas, el uso de sistemas de vallas para ordenar filas, un sistema de entrada y salida escalonada, etc.
- **El personal** tendrá establecido un **protocolo de actuación ante peleas** de la clientela.

Los/as empresarios y
profesionales hosteleros
promoverán medidas
que eviten que los
clientes conduzcan bajo
los efectos del alcohol
y/o otras drogas



07

Por qué

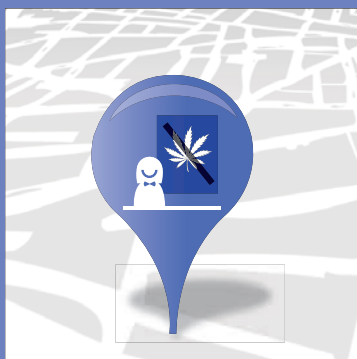
Conducir bajo los efectos del alcohol y/o drogas ilegales es una de las causas que mayor número de accidentes de tráfico produce, sobre todo entre la población juvenil, por lo que es necesario favorecer todas las medidas posibles para prevenirlos.

Cómo

Tanto las personas empleadas como las y los empresarios y responsables de los establecimientos hosteleros **deberán ofrecer alternativas de transporte y/o información sobre el transporte público existente**. Para ello deberán tener en cuenta:

- **Recomendar el uso responsable de los vehículos.**
- **Facilitar cuando sea posible una prueba de alcoholemia** a la posible persona conductora.
- Persuadir a la clientela, en la medida de lo posible, para **evitar que conduzca vehículos bajo los efectos del alcohol.**
- **Facilitar y promocionar medios de transporte alternativos:** taxi, transporte público, etc.
- **Promover acuerdos de colaboración con las administraciones locales** para facilitar el transporte público y campañas sobre seguridad vial.

Las **campañas publicitarias** de los locales estarán destinadas a **favorecer un ocio responsable, seguro y más saludable**



08

Por qué

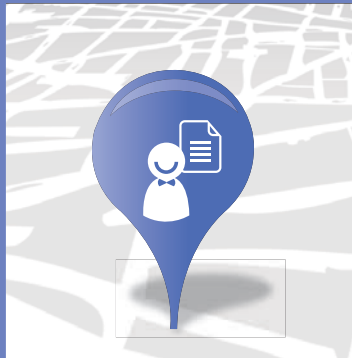
Las campañas que se desarrollan en los establecimientos de hostelería, incluidos los de uso nocturno tipo discoteca, pueden tener una influencia importante sobre el público. Modas y tendencias juveniles están, muchas veces, relacionadas con el marketing del sector, de ahí la importancia de cuidar tanto el vocabulario como el contenido y las imágenes de los mensajes que se emitan.

Cómo

Estas campañas deberán tener en cuenta:

- **El cumplimiento de la legislación** en lo referente a la promoción del consumo de alcohol y otras drogas.
- **Establecer un código de autorregulación** teniendo en cuenta las normas básicas para el desarrollo de una publicidad responsable por parte de los establecimientos.
- Difundir mensajes destinados a la **prevención del consumo** de alcohol durante el embarazo o durante la adolescencia.
- **Eliminar los mensajes que puedan fomentar** o hacer parecer atractivos o beneficiosos los consumos abusivos de alcohol y los consumos de otras drogas.
- **Evitar cualquier tipo de mensaje que incite a realizar conductas transgresoras, irrespetuosas y violentas.**
- Orientar el diseño gráfico y la definición de mensajes a la **promoción de un ocio responsable**, seguro y más saludable en lo referente al consumo de alcohol y otras drogas.
- **Colaborar en la realización y difusión de estudios** sobre prevención de las drogodependencias.

Las y los profesionales
**deben conocer la
problemática de las
drogodependencias**
y saber abordar los
conflictos provocados por
los consumos de alcohol y
otras drogas



09

Por qué

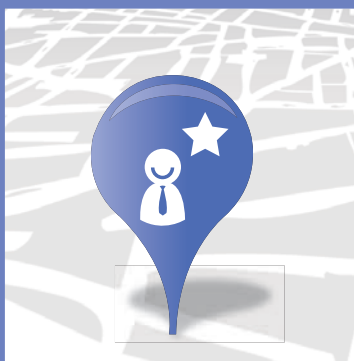
El consumo de alcohol y otras drogas plantean una problemática en los establecimientos hosteleros que puede ser minimizada si las y los profesionales tienen los conocimientos adecuados para saber prevenir y dar respuesta a las situaciones de riesgo y/o conflicto que puedan producirse.

Cómo

Las y los profesionales de los locales de ocio deberán contar con la formación necesaria para saber abordar los peligros y problemas provocados por el consumo abusivo de alcohol y el consumo de drogas ilegales. Esta formación permitirá al personal trabajador de los establecimientos:

- **Cumplir la normativa** referida a la venta y consumo del alcohol así como la referida al consumo y tráfico de las drogas ilegales.
- **Identificar los síntomas de las intoxicaciones** provocadas tanto por el consumo abusivo de alcohol como por el consumo de drogas ilegales y actuar ante las posibles situaciones de riesgo y/o conflicto ocasionadas por dichos consumos.
- **Ser capaces de responder de forma rápida y adecuada ante las situaciones de emergencia** que requieran intervención sanitaria para evitar el agravamiento del paciente hasta la llegada de los servicios médicos.
- **Tener las habilidades sociales adecuadas** para mantener un trato profesional y responsable con la clientela, así como poder utilizar unos argumentos sólidos sobre los riesgos derivados del consumo de drogas.
- **Recomendar hábitos de conducta y consumo saludable** a clientes, incitando a beber agua y otras bebidas no alcohólicas con regularidad.
- **Desmitificar los falsos remedios y pócimas** contra las intoxicaciones etílicas, así como conocer los mitos y estereotipos sobre las drogas.
- **Cumplir las rutinas y protocolos de actuación** en el interior y exterior de los establecimientos para controlar los puntos críticos y problemáticos para el consumo y tráfico de drogas ilegales, según la normativa vigente.

Las y los empresarios y responsables de los establecimientos **favorecerán la implantación de medidas preventivas que favorezcan un ocio responsable**, seguro y más saludable en relación con el consumo de alcohol y otras drogas



10

Por qué

El papel de las y los empresarios en la dirección, gestión y control de los locales de ocio es fundamental para la implantación de medidas preventivas que promuevan un ocio responsable, seguro y más saludable en relación con el consumo de alcohol y otras drogas entre la clientela de los establecimientos.

Cómo

La **dirección del establecimiento deberá contemplar** como principales medidas, en este sentido:

- **Cumplir la normativa**, en lo que respecta al consumo de bebidas alcohólicas y otras drogas.
- Favorecer que las y los empleados tengan acceso a un plan de formación inicial y continua referente a la reducción de riesgos y daños asociados al consumo de alcohol y otras drogas.
- Designar, al menos, a **una persona para que esté formada en primeros auxilios** y en las técnicas de soporte vital básico.
 - Asegurar que todas las personas empleadas conozcan las **normas y procedimientos de trabajo**, así como los protocolos de actuación para su correcta aplicación en caso de emergencia.
 - Garantizar el **mantenimiento de la seguridad e higiene** de las instalaciones de los establecimientos.
 - Mantener reuniones periódicas con todas las personas empleadas para **analizar las incidencias y las quejas asociadas al consumo de alcohol y otras drogas**, para establecer acciones de mejora.
 - Realizar un código de autorregulación que establezca las **normas básicas para el desarrollo de una publicidad responsable** en los locales de hostelería y ocio nocturno.
- Favorecer la **promoción de medidas preventivas y de sensibilización para la clientela**, a través de campañas de concienciación, participando en la elaboración de estudios, difundiendo materiales informativos, y aplicando señalética en el establecimiento, de forma que transmita la normativa referente al consumo de alcohol y otras drogas



Nombre del Local: _____

Nombre del Responsable: _____

De acuerdo con los objetivos del proyecto Servicio Responsable, como empresario del sector hostelero, me comprometo a asumir y aplicar el espíritu de este Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostelero

Lugar y Fecha:

Firma



Nombre del Local: _____

Nombre del Responsable: _____

De acuerdo con los objetivos del proyecto Servicio Responsable, como empresario del sector hostelero, me comprometo a asumir y aplicar el espíritu de este Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostelero

Lugar y Fecha:

Firma

