



# SERVICIO RESPONSABLE

Programa Nacional de Prevención de las Drogodependencias en el Sector Hostalero

## **GRUPO DE TRABAJO**

**Líder: Angela Higuera Soldevilla (Plan Autonómico sobre Drogas de Cantabria)**

**Coordinadora: María Visitación Mateo García (Plan Foral de Drogodependencias, Navarra)**

## **COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

**ANDALUCÍA: Mercedes Suárez Bernal, Francisco G. Fernández García y María Fernández Lorenzo**

**ASTURIAS: Nadia María García Alas**

**I.BALEARES : Cristina Mayol Quetglas**

## **CORPORACIONES LOCALES**

**FEMP: Elena Ramón Cercas**

## **SECTOR HOSTELERO**

**FEHR: Juan Navarro Barrios**

## **ONGs**

**CONTROLA CLUB: Vicente Pizcueta Capuz**

**HAZKUNDE: Libe Mariscal Ormazabal**

**PDS: Concepción García Fuentes**

## **DGPNSD**

**José Oñorbe de Tor**

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b>	<b>5</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>8</b>
<b>4. POBLACIÓN DESTINATARIA</b>	<b>8</b>
<b>5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>5.1. SENSIBILIZACIÓN</b>	
<b>5.2. FORMACIÓN</b>	
<b>5.3. RED DE ESTABLECIMIENTOS COLABORADORES CON EL PROGRAMA</b>	
<b>6. IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>17</b>
<b>6.1. VÍAS DE ACCESO AL PROGRAMA</b>	
<b>6.2. COORDINACIÓN</b>	
<b>7. EVALUACIÓN</b>	<b>22</b>
<b>8. MATERIALES</b>	<b>23</b>
<b>9. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>25</b>
<b>ANEXO I.</b> Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostalero	<b>29</b>
<b>ANEXO II.</b> Documentos acreditativos	<b>47</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

El programa de prevención de drogodependencias “Servicio Responsable” es un programa dirigido a profesionales del sector hostelero, con la finalidad de prevenir y de reducir los riesgos que, el consumo abusivo de alcohol y otras drogas pueden producir.

Es una iniciativa de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas que cuenta con la participación e implicación del colectivo profesional y empresarial del sector hostelero. El programa se desarrolla en el marco del convenio de colaboración entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la Federación Española de Hostelería.

Es un programa que pretende realizar una intervención en prevención comunitaria mediante la implicación de diferentes administraciones públicas, la Federación Española de Hostelería y de las ONGs y otros organismos colaboradores con el programa, para la consecución de un sector hostelero y de ocio más seguros, saludables, responsables y de mayor calidad en lo que respecta al consumo de alcohol y drogas ilegales. Para ello se plantea promover una cultura de servicio responsable en la venta y expedición del alcohol, la prevención del consumo de drogas ilegales en locales de hostelería y la reducción de riesgos y daños asociados al consumo de drogas.

La presente guía es el instrumento para la implementación del programa. Su elaboración ha sido posible gracias a la colaboración y al trabajo conjunto de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, los Planes Autonómicos de Andalucía, Asturias, Baleares, Cantabria y Navarra, y la Federación Española de Hostelería con la Federación Española del Municipios y Provincias, las ONGs, Controla Club, Hazkunde y PDS y con la participación de personas expertas en drogodependencias y profesionales de hostelería.

## **2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

El Programa de Servicio Responsable es un programa de intervención en materia de prevención de drogodependencias enmarcado en el ámbito de actuación de Reducción de la Demanda que define la Estrategia Nacional sobre Drogas 2009-2016. Dentro de este ámbito, se señalan varias líneas de actuación que fundamentan el Programa.

En Prevención, como contexto relevante de intervención, se indica a la Industria del ocio y del entretenimiento, con el fin de incrementar la percepción del riesgo, así como promover la adopción de opciones personales y grupales encaminadas a disminuir los riesgos y reducir los daños derivados de los consumos en contextos recreativos.

En Disminución del riesgo y reducción del daño se hace referencia, como población diana a quien dirigir las intervenciones, a los grupos de población que frecuentan entornos y participan en situaciones donde existe una especial facilidad para el consumo (por ejemplo concentraciones juveniles en contextos de ocio y fiesta, discotecas, etc.).

En Formación explícitamente se recoge que uno de los colectivos a los que se les debe ofrecer las actividades y programas de formación es a los profesionales de servicios dedicados al ocio, particularmente de jóvenes, ya que es un ámbito en el que se produce una parte muy considerable de los consumos de drogas.

Así mismo, el Plan de Acción sobre Drogas 2013-2016 contempla 36 acciones para los 14 objetivos Generales de la Estrategia Nacional sobre Drogas 2009-2016. Dentro de Reducción de la Demanda, una de las acciones planteadas para conseguir el objetivo general de disminuir el consumo de drogas legales e ilegales, es la implementación de un plan de prevención de las drogodependencias y adicciones en el sector del ocio con las Comunidades Autónomas y Municipios y el propio sector de la hostelería española, que dé continuidad a las acciones realizadas hasta la fecha.

Además debemos considerar que la Ley 33/2011 de 4 de octubre General de Salud Pública hace referencia, por una parte, al principio de salud en todas las políticas y, por otra, a la promoción de la salud, señalando que “Las actuaciones de salud pública tendrán en cuenta las políticas de carácter no sanitario que influyen en la salud de la población, promoviendo las que favorezcan los entornos saludables y disuadiendo, en su caso, de aquellas que supongan riesgos para la salud. Asimismo, las políticas públicas que incidan sobre la salud valorarán esta circunstancia conciliando sus objetivos con la protección y mejora de la salud” y que “La promoción de la salud incluirá las acciones dirigidas a incrementar los conocimientos y capacidades de los individuos, así como a modificar las condiciones sociales, laborales, ambientales y económicas, con el fin de favorecer su impacto positivo en la salud individual y colectiva”.

Por otra parte, existen una serie de razones que ponen de manifiesto la necesidad de esta intervención:

- El ocio es el principal espacio en el que la ciudadanía desarrolla su actividad recreativa y de socialización, y es donde se desarrollan conductas y se crean hábitos conducta que tienen un impacto directo en la salud de las personas.

- El consumo de sustancias es un fenómeno en constante cambio. En los últimos años se observan nuevos patrones de consumo, nuevas sustancias, nuevos perfiles de personas consumidoras, otra percepción social del fenómeno..., lo que da lugar a que, evaluadas las intervenciones preventivas llevadas a cabo basadas en los llamados “programas libres de drogas” cuya premisa fundamental era la abstinencia del consumo de sustancias, se obtiene un resultado distinto al esperado que hace necesario un modelo alternativo y/o complementario, con un enfoque de reducción de riesgos apoyado por países de nuestro entorno y sus evidencias científicas.
- La prevención y reducción de los riesgos asociados a los consumos recreativos de sustancias es fundamental para la protección de la salud y debe ser considerada como una intervención selectiva de ámbito comunitario donde la participación de la industria hostelera es importante para el éxito de cualquier iniciativa.
- La reducción de riesgos es un modelo de intervención que no sólo pretende reducir riesgos y daños ligados al uso de las sustancias, sino que también contribuye al proceso de rehabilitación del individuo, obrando para la adquisición de los derechos cívicos y sociales y favoreciendo la reinserción de las personas usuarias; y a la transmisión mensajes de prevención más adaptados a los grupos beneficiarios. Una combinación adecuada de componentes informativos, actitudinales y de aprendizaje de habilidades sociales contribuyen a la eficacia de este modelo.
- Las intervenciones preventivas con resultados positivos en los espacios de ocio se asocian a las siguientes características (International Standards on Drug Use Prevention: UNODC):
  - Capacitación a gerencia y trabajadores/as de los locales de ocio.
  - Apoyo profesional y tratamiento al personal y gerentes que lo necesitan.
  - Estrategias de comunicación para alertar a la población sobre los problemas y favorecer la aceptación del programa.
  - Participación activa de los sectores de la salud, social y legal/policial.
  - Promoción del cumplimiento de las leyes y políticas reguladoras sobre el uso/abuso de sustancias en estos espacios y en la comunidad.

En consecuencia, resulta de especial utilidad para la prevención de las drogodependencias intervenir en los espacios de ocio ligados al consumo de alcohol y otras drogas, contando con el compromiso y la participación del colectivo hostelero . Las Administraciones Públicas y entidades colaboradoras en la materia, con el Programa Servicio Responsable, promueven la implicación del sector empresarial y otros agentes económicos relacionados con el sector recreativo, así como la formación necesaria del personal que trabaja en dicho sector.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Implicar a los y las profesionales del sector hostelero en la prevención y reducción de los problemas asociados al consumo de alcohol y otras drogas.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Sensibilizar a las y los profesionales del sector hostelero sobre la importancia del papel que pueden desempeñar para evitar o reducir los riesgos asociados al consumo de alcohol y otras drogas.
- Formar a las y los profesionales del ámbito de la hostelería en dispensación responsable de alcohol y pautas de reducción de riesgos asociados, tanto al consumo de alcohol como al de otras drogas.
- Fomentar la dispensación responsable de alcohol y el cumplimiento de la normativa en relación a las drogas legales e ilegales.

### **4. POBLACIÓN DESTINATARIA**

El programa va destinado a empresarios y empresarias del sector hostelero, así como los profesionales que desarrollan su trabajo en ámbito de la hostelería, y tienen como beneficiarios indirectos a las personas usuarias de los locales de hostelería.

### **5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

#### **5.1. SENSIBILIZACIÓN**

La proyección social del programa es fundamental para favorecer la credibilidad de la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa “Servicio Responsable” y fomentar la implicación y responsabilidad del sector hostelero en la promoción de una cultura preventiva en los contextos recreativos.

En este sentido resulta imprescindible que las administraciones y entidades colaboradoras con el programa, además de realizar campañas de sensibilización dirigidas al sector de hostelería y a la población general, organicen actos públicos en los que se dé a conocer el programa con la participación de los medios de comunicación. Algunas de las actuaciones a realizar serían:

- Presentación del programa a los representantes de las administraciones locales y de las asociaciones provinciales de hostelería.
- Colaboración con las organizaciones empresariales en la difusión del programa.
- Realización de campañas de difusión del programa dirigidas especialmente a las personas usuarias de los locales de hostelería.
- Invitación a participar en el programa a empresarios y empresarias de las localidades en las que se vaya a implementar.
- Realización de entrevistas motivacionales con hosteleros de cara a la captación de locales.
- Entregar en actos públicos, tanto los distintivos de Establecimiento Colaborador con el Programa “Servicio Responsable” a los locales que hayan participado, como de los documentos acreditativos de la formación.

## **5.2. FORMACIÓN**

La formación del programa está orientada a dotar, a los y las profesionales del sector de la hostelería, de recursos eficaces que les permitan reducir los riesgos relacionados con el consumo de alcohol y otras drogas. La formación se basa principalmente en el servicio responsable: la prevención de incidentes o accidentes asociados al consumo de drogas, la disuasión de los consumos de riesgo, y la adopción de medidas ambientales saludables.

El programa contempla dos líneas de trabajo formativo: la formación de formadores y formadoras, y la de profesionales de hotelería.

Los materiales del programa de formación son: Manual del formador, Cuaderno para profesionales de hostelería y cinco vídeos para trabajar situaciones prácticas.

### 5.2.1. Formación de formadores y formadoras

Esta formación va dirigida al personal técnico que desarrolla su labor en el ámbito de la prevención de las drogodependencias, con el fin de capacitarlos para implantar el programa “Servicio Responsable”, motivar a la participación y dotarlos de los conocimientos y habilidades necesarias para impartir y evaluar la formación del programa dirigida a los profesionales de la hostelería. Se basa en el dominio del programa y de los contenidos a impartir, así como de las competencias que facilitan la colaboración, motivación y la trasmisión de conocimientos y el aprendizaje.

#### Objetivos

- Proporcionar estrategias de motivación y captación hacia el programa
- Proporcionar entrenamiento en habilidades pedagógicas y cambios de actitudes
- Proporcionar información sobre la legislación, efectos y riesgos del consumo abusivo de alcohol y de drogas ilegales, y sobre la reducción de los riesgos asociados a su consumo.

#### Contenidos y Estructura

La formación debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse al perfil de los participantes, tanto la metodología empleada como la duración de cada bloque temático podrá variar en función de los mismos.

Los contenidos del curso se agrupan en cuatro bloques temáticos conforme a la siguiente estructura:

BLOQUE TEMÁTICO	CONTENIDOS	DURACIÓN
1. Programa	Presentación del programa	
Servicio	Objetivos del programa	
Responsable	Población destinataria	
	Líneas de actuación	3 h.
	Implementación	

## Materiales

---

2. Sector de la hostelería	Características del sector	
	Perfiles profesionales	1 h.
	Relaciones sector hostelería – comunidad	
3. Estrategias de intervención	Herramientas de motivación	
	Dinámicas de formación	4 h.
4. Contenidos del taller para profesionales de hostelería	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Presentación del taller.</b>(objetivos, estructura, herramientas de evaluación)</li><li>- <b>Programa Servicio Responsable</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Toma de conciencia de la importancia del papel del profesional de la hostelería como agente de salud.</li><li>- Velar por el bienestar de los clientes. El servicio responsable de bebidas y las normas de la casa (Código de Buenas Prácticas).</li></ul></li><li>- <b>Legislación sobre la venta y consumo de alcohol y otras drogas</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Nivel nacional.</li><li>- Nivel autonómico.</li><li>- Ordenanzas municipales.</li></ul></li></ul>	12 h.

- **Conocimientos sobre el alcohol y otras drogas**  
Efectos del alcohol + implicaciones en el desarrollo.
- El nivel de alcohol en sangre y la intoxicación  
etílica.
- Efectos del cannabis.
- Efectos de la cocaína.
- Otras drogas (síntesis).
- **Estrategias ante situaciones problemáticas**
  - Identificación de señales de consumo  
problemático.
  - Estrategias de actuación ante el consumo  
problemático: habilidades de comunicación y  
normas de la casa.
  - Orientaciones para la reducción de riesgos  
ambientales.
  - Mensajes o recomendaciones para los clientes.  
Casos prácticos.
  - Pautas de actuación ante situaciones de urgencia

## **Duración**

Formación presencial de 20 horas.

## **Acreditación**

Para obtener la acreditación será necesaria la asistencia al 90% de la formación. El documento que acredita la formación del formador irá firmado por la Delegación del

Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, la Presidencia de la Federación Española de Hostelería, el organismo competente del Gobierno Autonómico y/o de la Administración Local.

### **5.2.2. Formación de profesionales de la hostelería**

Esta propuesta de formación va dirigida a profesionales de hostelería con el objetivo de dotarles de herramientas para que adquieran competencias que les permitan reducir los riesgos asociados al consumo de alcohol y al consumo de otras drogas que se dan en sus locales. Se basa en tres ejes fundamentales: la implicación de los profesionales de la hostelería en la prevención de las drogodependencias, la información sobre las drogas (efectos, normativa, etc.) y las destrezas para afrontar situaciones conflictivas en relación con el consumo de drogas.

#### **Objetivos:**

- Proporcionar información sobre los efectos y riesgos del consumo abusivo de alcohol y de las drogas ilegales de consumo más frecuente.
- Aprender a detectar los efectos y riesgos del alcohol en función de la cantidad consumida
- Proporcionar información sobre el marco legal que regula la venta y suministro de alcohol en cuanto a edad, lugares, graduación, conducción, etc.
- Aprender a detectar los elementos ambientales que favorecen la prevención de riesgos de mareos, peleas, caídas etc.
- Promover medidas de contención en situaciones difíciles.
- Proporcionar habilidades de afrontamiento de situaciones problemáticas relacionadas con el consumo de drogas.

#### **Contenidos y estructura**

La formación debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse al perfil de los participantes, tanto la metodología empleada como la duración de cada bloque temático podrá variar en función de los mismos.

Los contenidos del Taller se agrupan en cuatro bloques temáticos conforme a la siguiente estructura:

BLOQUE TEMÁTICO	CONTENIDOS	DURACIÓN
1. Programa Servicio Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación.</li> <li>- Toma de conciencia de la importancia del papel del profesional de la hostelería como agente de salud.</li> <li>- Velar por el bienestar de los clientes. El servicio responsable de bebidas y las normas de la casa (Código de Buenas Prácticas)</li> </ul>	30'
2. Legislación sobre la venta y consumo de alcohol y otras drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel nacional.</li> <li>- Nivel autonómico.</li> <li>- Ordenanzas municipales.</li> </ul>	30'
3. Conocimientos sobre el alcohol y otras drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectos del alcohol + implicaciones en el desarrollo.</li> <li>- El nivel de alcohol en sangre y la intoxicación etílica.</li> <li>- Efectos del cannabis.</li> <li>- Efectos de la cocaína.</li> <li>- Otras drogas.</li> </ul>	60'

4. Estrategias ante situaciones problemáticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de señales de consumo problemático.</li> </ul>	90'
	<p>Estrategias de actuación ante el consumo problemático: habilidades de comunicación y normas de la casa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientaciones para la reducción de riesgos ambientales.</li> <li>- Mensajes o recomendaciones para los clientes.</li> <li>- Casos prácticos.</li> </ul>	60'
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pautas de actuación ante situaciones de urgencia.</li> </ul>	30'

### **Duración**

El Taller para los profesionales de hostelería tiene una duración de 5 horas presenciales.

### **Acreditación**

Para obtener la acreditación será necesaria la asistencia a la totalidad del taller. El documento que acredita la formación del profesional de hostelería irá firmado por la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, la Presidencia de la Federación Española de Hostelería, el organismo competente del Gobierno Autónomo y/o de la Administración Local.

### **5.3. RED DE ESTABLECIMIENTOS COLABORADORES CON EL PROGRAMA SERVICIO RESPONSABLE.**

La Red estará constituida por los establecimientos y locales de hostelería de un mismo ámbito territorial que cumplan con los requisitos del programa.

#### **5.3.1. Reconocimiento de la adhesión a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa Servicio Responsable y requisitos que deben cumplir.**

La adhesión de los locales a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa de Prevención “Servicio Responsable”, se realizará mediante un documento que así lo indique y un distintivo para el establecimiento que deberá ser situado en sitio visible para que las personas usuarias conozcan los servicios y compromisos adquiridos por el establecimiento al adherirse al programa.

Para la adhesión al programa los establecimientos deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Seguir los procedimientos y recomendaciones estipulados en el Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostelero.
- Tener un 30% de personal formado en servicio responsable en el que debe estar incluido el dueño o gerente del establecimiento.
- Manifiestar, mediante la firma de una declaración responsable, que la empresa cumple con la normativa vigente que regula su actividad profesional

La administración responsable de la implementación del programa, comprobará el cumplimiento de estos criterios, verificando la formación del 30% del personal y guardando un ejemplar de la firma del Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostelero por parte del empresario o empresaria y de la declaración responsable en la que hace constar el cumplimiento de la normativa vigente.

El documento que acredite la adhesión a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa irá firmado por la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, la Presidencia de la Federación Española de Hostelería, el organismo competente del Gobierno Autónomo y/o el la Administración Local, donde se ubica el establecimiento.

Para hacer efectiva la adhesión de los locales las actuaciones realizadas deberán ajustarse a lo establecido en la presente guía y haber utilizado los materiales del programa.

### 5.3.2. Comprobación de la adhesión

Todas aquellas empresas y establecimientos hosteleros que pertenezcan a **la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa Servicio Responsable** deberán ser objeto de un seguimiento bienal, de tal manera que se pueda chequear el grado de cumplimiento de los criterios por los que se le otorgó la adhesión.

A tal efecto la administración responsable verificará:

- La formación del 30% del personal incluida la del dueño o gerente del establecimiento.
- Que el establecimiento no haya sido sancionado por causas en relación con el programa, desde su adhesión a la Red de Establecimientos Colaboradores.

## 6. IMPLEMENTACIÓN

### 6.1. VÍAS DE ACCESO AL PROGRAMA

Existen dos vías a la hora de implantar el programa:

- Puede ser asumido por la Comunidad Autónoma, en cuyo caso la coordinación del programa dependerá de ésta y no podrá ser implantado directamente por los ayuntamientos de su ámbito territorial.
- Puede ser implementado directamente por las Administraciones Locales (Diputaciones, Ayuntamientos o Mancomunidades) en el caso de que el programa no sea asumido por la Comunidad Autónoma. Previa comunicación a la Comunidad Autónoma.

## 6.2. COORDINACIÓN

Resulta imprescindible, en pro de una mayor garantía en la ejecución del programa, así como en la eliminación de duplicidades y mejor aprovechamiento de los recursos, delimitar las competencias y establecer mecanismos estables de coordinación entre todos los agentes que se encuentran implicados en la puesta en marcha de la **Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa “Servicio Responsable”**: la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, la Federación Española de Hostelería, los Gobiernos Autonómicos, las Administraciones Locales, ONGs y otras entidades colaboradoras.

La implementación, coordinación y responsabilidad del programa en una determinada localidad será competencia de la Comunidad Autónoma, en el caso de que esta lo asuma, y se realizará con la colaboración y participación de las Administraciones Locales. Los Ayuntamientos tienen las competencias relacionadas directamente con la gestión de los establecimientos hosteleros, además el ámbito municipal permite reunir a los locales con una mayor proximidad facilitando la implantación del programa.

En el caso de que la Comunidad no haya asumido el programa las Administraciones Locales serán las responsables de su implementación, seguimiento y evaluación para lo cual se coordinarán directamente con la Delegación del Gobierno para PNSD, los cuales mantendrán informada a la CCAA.

### 6.2.1. Compromisos de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas

- Impulsar la implementación del programa y favorecer la creación de sinergias de colaboración estables con las Comunidades Autónomas, las Administraciones Locales y las Asociaciones de Hostelería.
- Establecer mecanismos de financiación del programa dirigidos a los diferentes agentes implicados en su desarrollo: Comunidades Autónomas, Administraciones Locales, ONGs y Federación Española de Municipios y Provincias.
- Informar a las Comunidades Autónomas y/o Administraciones Locales de las subvenciones convocadas para la realización de actividades en relación con el programa en su ámbito territorial.
- Promover la difusión y visibilidad del mismo para favorecer la ampliación de la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa.

- Favorecer la consolidación de dichas redes y de la adhesión de establecimientos colaboradores del programa “Servicio Responsable”.
- Recomendar y promover la asunción del programa por parte de las Comunidades Autónomas y/o Administraciones Locales.
- Comunicar a las Comunidades Autónomas y/o Administraciones Locales responsables de la implantación del programa la concesión de las subvenciones otorgadas para la realización de actividades relacionadas con el mismo en su ámbito territorial.
- Firmar los documentos que acrediten la formación de los profesionales y la adhesión de los establecimientos cuando cumplan los requisitos exigidos para ello.
- Elaborará anualmente una memoria de las actividades llevadas a cabo del programa de prevención “Servicio Responsable”, donde constará el registro de establecimientos adheridos a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa Servicio Responsable y se publicará en la página web de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas.

#### **6.2.2. Compromisos de las Comunidades Autónomas**

- La responsabilidad de la coordinación y control del programa en su comunidad, si se asume como tal.
- Promover la difusión y visibilidad del mismo para favorecer la ampliación de la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa.
- Favorecer la coordinación de actuaciones conjuntas con otros departamentos administrativos, Diputaciones, Ayuntamientos, Mancomunidades y entidades relacionadas con las actividades lúdicas en relación con el sector hostelero.
- Seleccionar a los técnicos para participar en el curso de formación de formadores.
- Enviar a la Delegación del Gobierno para el PNSD los datos necesarios para realizar la acreditación de la formación y de los locales colaboradores con el programa.
- Firmar los documentos que acrediten la formación de los profesionales y la adhesión de los establecimientos cuando cumplan los requisitos necesarios exigidos para ello.
- Crear un registro de locales adheridos al programa, así como otro de profesionales de la hostelería formados.

- Supervisar en colaboración con las administraciones locales el seguimiento de los locales adheridos al programa.
- Informar a la Delegación del Gobierno para el PNsD de la pérdida de la adhesión de los locales y de los motivos para ello, así como de retirar el distintivo indicador de establecimiento colaborador con el programa.
- Enviar a la Delegación del Gobierno para el PNsD anualmente la memoria del programa.

### **6.2.3. Compromisos de las Administraciones Locales**

Las Administraciones Locales, bien desde las competencias que tienen atribuidas en materia de servicios sociales (en tanto no sean asumidas por las Comunidades Autónomas) o bien desde las competencias que las Comunidades Autónomas han atribuido a los municipios en materia de prevención de drogodependencias, pueden asumir los compromisos previstos en este apartado del Programa.

Las Diputaciones, Ayuntamientos o Mancomunidades que quieran implantar el programa en sus diferentes localidades, cuando éste haya sido previamente asumido por la Comunidad Autónoma, deberán hacerlo en colaboración con ella, que tiene la responsabilidad de la implantación y control del programa en su territorio, y asumirán los siguientes compromisos:

- Promover la difusión y visibilidad del mismo para favorecer la ampliación de la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa.
- Favorecer la coordinación de actuaciones conjuntas con otros departamentos administrativos, ayuntamientos y entidades relacionadas con las actividades lúdicas en relación con el sector hostelero.
- Promover todas aquellas actuaciones que favorezcan el desarrollo y mejora de la Red de Establecimientos Colaboradores del Programa Servicio Responsable.
- Informar a la Comunidad Autónoma de las actividades planificadas en relación con el programa, previamente a su realización.
- Realizar el seguimiento de los locales colaboradores con el programa.
- Informar a la Comunidad Autónoma de las sanciones impuestas a los locales adheridos a la Red de Establecimientos Colaboradores con el programa.
- Firmar los documentos acreditativos del programa que se requieran.

- Enviar a la Comunidad Autónoma una memoria de las actividades realizadas.

Si la Comunidad Autónoma no asume el programa, las Administraciones Locales serán responsables de la implementación y control del programa en su territorio, asumiendo además:

- Comunicar a la Comunidad Autónoma la asunción del programa.
- Enviar a la Delegación del Gobierno para el PNSD los datos necesarios para que se pueda realizar la acreditación de la formación y de los locales colaboradores con el programa.
- Crear un registro de profesionales de la hostelería formados en el programa así como de locales adheridos como colaboradores con el programa.
- Informar a la Delegación del Gobierno para el PNSD de la pérdida de la adhesión de los locales y de los motivos para ello, así como de retirar el distintivo indicador de establecimiento colaborador con el programa.
- Enviar a la Delegación del Gobierno para el PNSD anualmente la memoria del programa.
- Firmar los documentos que acrediten la formación de los profesionales y la adhesión de los establecimientos cuando cumplan los requisitos necesarios para ello.

#### **6.2.4. Compromiso de la Federación Española de Hostelería**

- Invitar a las Asociaciones de Hosteleros a participar en el programa, haciéndoles llegar información sobre el mismo .
- Promover la difusión y visibilidad del programa para favorecer la ampliación de la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa.
- Firmar los documentos que acrediten la formación de los profesionales y la adhesión de los establecimientos cuando cumplan los requisitos necesarios para ello.

#### **6.2.5. Compromisos de otras entidades colaboradoras con el programa**

- La realización de cualquier actividad relacionada con el programa deberá ajustarse a los criterios mínimos establecidos en el mismo.

- Cumplir. de acuerdo a la planificación establecida, las actividades del programa para las que haya sido subvencionadas.
- Comunicar y coordinarse con las administraciones implicadas en la implantación y desarrollo del programa, para llevar a cabo las distintas actividades para las que hayan sido subvencionadas.

## 7. EVALUACIÓN

Para la evaluación de la implementación del Programa se proponen indicadores de proceso y resultado para cada uno de los objetivos específicos. Los resultados se presentarán por municipio, provincial CC.AA. y nivel nacional.

### **Objetivos específicos:**

1. Sensibilizar a las y los profesionales del sector hostelero sobre la importancia del papel que pueden desempeñar para evitar o reducir los riesgos asociados al consumo de alcohol y otras drogas.

Indicadores de proceso:

- Nº de locales contactados
- Nº de Visitas a empresarios y trabajadores hosteleros
- Nº de entrevistas motivacionales realizadas

Indicadores de resultado:

- Relación de visitas y establecimientos del municipio
- Relación entrevistas realizadas y establecimientos del municipio
- Relación de locales contactados por cualquier medio y establecimientos del municipio
- Empresarios que dan el consentimiento para poner publicidad sobre prevención de consumo de alcohol y otras drogas en sus locales

2. Formar a las y los profesionales del ámbito de la hostelería en dispensación responsable de alcohol y pautas de reducción de riesgos asociados, tanto al consumo de alcohol como al de otras drogas.

Indicadores de proceso:

- Nº de cursos realizados
- Nº de personas formadas

Indicadores de resultado:

- Nº de establecimientos con personal formado
- Cambios en las ideas previas sobre el curso (Pre y Post-test)
- Cambios en el nivel de conocimientos (Pre y Post-test)

3. Fomentar la dispensación responsable de alcohol y el cumplimiento de la normativa en relación a las drogas legales e ilegales.

Indicadores de proceso:

- Profesionales de hostelería que han firmado el Código de Buenas prácticas profesionales y la declaración responsable.

Indicadores de resultado:

- Número de establecimientos adheridos a la Red de Establecimientos Colaboradores
- Conocimiento del Programa por la comunidad.

## **8. MATERIALES.**

El programa cuenta con materiales de apoyo que facilitan la implementación del mismo y con documentos acreditativos de la realización de las diferentes actuaciones del programa.

Los documentos acreditativos del programa (el distintivo de adhesión a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa “Servicio Responsable” y los documentos acreditativos de la formación de formadores, de la formación de los y las profesionales de hostelería y de local adherido a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa Servicio Responsable), deberán incluir el logotipo del Programa, el de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas, el de la Federación Española de Hostelería y el de las administraciones implicadas en su implementación (Comunidad Autónoma y/o Administración Local).

El Programa “Servicio Responsable” así como los materiales de apoyo (Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostalero, Manual del formador, Cuaderno para profesionales de hostelería, Videos didácticos, así como cualquier otro material utilizado en la difusión o para cualquier otra actividad en relación con el programa, deberán mostrar el logotipo del Programa, el de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas y el de la Federación Española de Hostelería, pudiéndose incluir también los logotipos de las entidades implicadas en su implementación.

### **Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostalero**

Este código pretende ser una guía para mejorar el funcionamiento de los locales de hostelería y contribuir a la promoción de un ocio seguro, responsable y más saludable en lo que respecta al consumo de alcohol y otras drogas. 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.

El Anexo I recoge el Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostalero

### **Manual del formador**

Sirve de apoyo para la implementación del Programa Servicio Responsable y en la capacitación como formadores del taller para los y las profesionales de hostelería.

En el Anexo II, se recogen las recomendaciones de este grupo de trabajo que considera necesarias seguir a la hora de diseñar y elaborar el manual.

### **Videos didácticos.**

Como material de apoyo a la formación de los profesionales de hostelería, los videos reflejan situaciones que se utilizan para el entrenamiento en destrezas para el manejo

de situaciones difíciles, se trabajan principalmente situaciones de riesgo con relación al consumo de drogas: consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores, por personas con intoxicación etílica, conducción bajo los efectos del alcohol, peleas, cortes etc.

### **Cuaderno para profesionales de hostelería**

Sirve de apoyo a la formación de los profesionales de la hostelería, aportando información que les permita mejorar su competencia profesional y su papel preventivo en el trabajo que realizan cotidianamente. Para ello se presentan diferentes módulos temáticos en dispensación responsable de alcohol y pautas de reducción de riesgos asociados, tanto al consumo de alcohol como al de otras drogas.

En el Anexo II, se recogen las recomendaciones de este grupo de trabajo considera necesarias seguir a la hora de diseñar y elaborar el manual.

### **Documentos acreditativos.**

- Distintivo de adhesión a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa "Servicio Responsable".
- Documento que acredita la formación de formadores
- Documento que acredita la formación del profesional de hostelería
- Documento que acredita la adhesión del local a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa Servicio Responsable.

El Anexo III recoge el modelo de cada uno de los documentos acreditativos del Programa.

## **9. BIBLIOGRAFÍA**

- Alcohol Seller/Server Training. Available at: <http://www.serverlicense.com/>
- Banco de Instrumentos para la Evaluación de Intervenciones Preventivas (BIP): versión española del "Evaluation Instruments Bank" (EIB) del Observatorio

Europeo de Drogas y Toxicomanías (OEDT) Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid 2003.

- Base de datos de la FEMP de los programas en drogodependencias.
- Drogodependencias: reducción de daños y riesgos. Observatorio Vasco de Drogodependencias. Accesible en:  
[http://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones\\_ovd\\_inf\\_txostena/eu\\_9033/adjuntos/Drogodependenciasriesgos.pdf](http://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_ovd_inf_txostena/eu_9033/adjuntos/Drogodependenciasriesgos.pdf)
- Guía preventiva y de seguridad para espacios de música y baile. Organización de la seguridad y la prevención socio-sanitaria en locales de ocio nocturno y grandes eventos musicales. Asociación Bienestar y Desarrollo Energy Control.
- Guía para la implementación Local de la Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el SNS 2015. Accesible en  
[http://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/Estrategia/Implementacion\\_Local.htm](http://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/Estrategia/Implementacion_Local.htm)
- Guidelines for the evaluation of drug prevention. EMCDDA.
- Healthy Nightlife Toolbox. International initiative that focuses on the reduction of harm from alcohol and drug use among young people.
- Hughes K, Furness L, Jones L, Bellis M. Reducing harm in drinking environments Evidence and Practice in Europe. Centre for Public Health, Liverpool John Moores University. Available at:  
<http://www.cph.org.uk/wp-content/uploads/2012/08/reducing-harm-in-drinking-environments-evidence-and-practice-in-europe.pdf>
- Instrucción nº 3/2011, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se actualizan las normas de ejecución del “Plan estratégico de respuesta policial al consumo y tráfico minorista de drogas en zonas, lugares y locales de ocio”.
- Manual: Set of standards to improve the health and safety of recreational nightlife venues Guía preventiva IREFREA 2012.
- Nightlife Empowerment & Well-being Implementation Project.
- Preventing Excessive Alcohol Consumption: Responsible Beverage Service Training [online] Available at:  
[http://www.thecommunityguide.org/alcohol/beverage\\_service.html](http://www.thecommunityguide.org/alcohol/beverage_service.html)

- Province of Prince Edward Island, C. (2016). *Prince Edward Island: Responsible Beverage Service Program*. [online] Peilcc.ca. Accesible en <http://www.peilcc.ca/index.php3?number=1014600>
- Reducción de riesgos y consumo de drogas en espacios de ocio nocturno. Asociación Bienestar y Desarrollo Energy Control. Accesible en: <http://www.sobredrogues.net/files/arxiu/Reduccion%20de%20riesgos+y+consumo+recreativo.pdf>
- Responding to drug use and related problems in recreational settings European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction 2012. Accesible en <http://www.emcdda.europa.eu/publications/thematic-papers/recreational-settings>
- Responsible Alcohol Beverage Service On-Premise Available at: [http://www.tabc.state.tx.us/training and certification/RespOn.asp](http://www.tabc.state.tx.us/training%20and%20certification/RespOn.asp)
- Responsible Service of Alcohol: A Trainer's Guide. Available at: [http://ec.europa.eu/health/ph\\_determinants/life\\_style/alcohol/Forum/docs/alcohol\\_lib24\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/alcohol/Forum/docs/alcohol_lib24_en.pdf)
- Responsible Beverage Service. Available at: <https://www.go2hr.ca/training/serving-it-right/responsible-beverage-service>
- Responsible Beverage Service Training Provider Program. [online] Accesible en: <https://www.abc.ca.gov/programs/RBS.html>
- Responsible Beverage Service Training. Available at: <http://www.sonoma-county.org/health/services/rbstraining.asp>
- Responsible Beverage Service Training Certificate Program. Available at: <http://www.nationalbartenders.com/coursetips.asp>
- Rodríguez-Martos, A. Dispensación responsable de bebidas alcohólicas. Cuaderno para profesionales del sector de la hostelería. Agencia de Salud Pública de Barcelona. 2000. (reedición 2005).
- Rodríguez-Martos, A, García Fuentes, C et al. Dispensación responsable de bebidas alcohólicas. Guía para el formador. Agencia de Salud pública de Barcelona. 2005. Accesible en <http://www.pdsweb.org/?p=860&lang=es>.

- Rodríguez-Martos Dauer, A; García Fuentes, C; Duran Vinyeta, A. (2004). «Evaluación de un programa piloto de formación en Dispensación responsable de bebidas alcohólicas». *Trastornos Adictivos*, 6(4),240-247.
- RSA, RRAI, Responsible Alcohol Training, Ireland. [online] Available at: <http://www.alcohol.ie/#!/launch-of-rsa-online/c1dmc>
- Terradillos J.M., López-Goñi J.J., Arteaga A. Evaluación de los resultados de un programa de Dispensación Responsable de Bebidas Alcohólicas. *Anales Sis San Navarra* Vol.34 no.3 sep./dic. 2011. Accesible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272011000300005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272011000300005)
- THE COMMUNITY GUIDE. The Guide to Community Preventive Services. What Works to Promote Health.
- Toomey TL, Wagenaar AC, Gehan JP et al. Project ARM: Alcohol risk management to prevent sales to underage and intoxicated patrons. *Health Education & Behavior* 2001; 28: 186-199.
- Saltz RF, Stanghetta P. A community-wide responsible beverage service program in three communities: early findings. *addiction* 1997; 92: S237-249.
- Smart Serve Ontario. Available at: <https://www.smartserve.ca/>
- *Serving It Right - Home*. [online] Accesible en: <http://www.servingitright.com/index.html>
- Wagenaar AC, Toomey TL, Erickson DJ. Preventing youth access to alcohol: Outcomes from a multic-ommunity time-series trial. *Addiction* 2005; 100: 335-345.
- Wallin E, Gripenberg J, Andreasson S. Too drunk for a beer? A study of overserving in Stockholm. *Addiction* 2002; 97: 901-907.

# **Código de Buenas Prácticas Profesionales para la Prevención de Drogodependencias en el Sector Hostelero**

## Introducción

Teniendo en cuenta que los consumos abusivos de alcohol y los consumos 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 empresarios 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.

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

### **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 consumo de otras drogas.
- Las y los profesionales de hostelería deben cuidar y tener entre ellos y con la clientela unas relaciones saludables y responsables.

## 02. Las y los profesionales de hostelería deberán llevar a cabo una dispensación responsable de alcohol.

### Por qué

Ser responsables en la venta y expedición del alcohol reduce considerablemente los daños y riesgos que la clientela pueda 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 étlicas 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.
- Los efectos y daños en las personas dependientes del alcohol.

### 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.

### **03. Las y los profesionales hosteleros deben evitar la venta, tráfico y consumo de drogas en sus establecimientos.**

#### **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 de los hechos.

#### **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 local 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.

#### **04. Las empresas de hostelería asumirán y promoverán el compromiso social de protección a menores cumpliendo con la normativa vigente.**

##### **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, 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.

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

### 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.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Los seis últimos puntos hacen referencia a locales de hostelería de uso nocturno.

## **06. Las y los empresarios garantizarán las adecuadas condiciones de seguridad en el acceso a los establecimientos.**

### **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 del 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 contemplar 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

## **07. 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.**

### **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.

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

### **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 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.

## **09. 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.**

### **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**

Los y las 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.

## **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.**

### **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 Programa 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

Ejemplar para el interesado

Nombre del Local:

Nombre del Responsable:

De acuerdo con los objetivos del Programa 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

Ejemplar para la administración

## **Distintivos y Documentos Acreditativos**

Distintivo de adhesión a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa “Servicio Responsable”.



## Documento acreditativo de la formación de formadores



Logotipo del órgano  
competente de la Comunidad  
Autónoma

Logotipo del Ayuntamiento  
o Mancomunidad

La Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, la Federación Española de Hostelería y órgano competente de la Comunidad Autónoma y/o del Ayuntamiento o Mancomunidad, manifiestan mediante el presente documento que

# NOMBRE Y APELLIDOS

ha completado satisfactoriamente el Curso de Formación de Formadores sobre **"Servicio Responsable" del Programa Nacional de Prevención de las Drogodependencias en el Sector Hostelero**, realizado los días XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con una duración de XX horas.

**FRANCISCO DE ASÍS BABÍN VICH**  
Delegado del Gobierno para el  
Plan Nacional Sobre Drogas

**JOSÉ M<sup>a</sup> RUBIO MARÍN**  
Presidente de la Federación  
Española de Hostelería – FEHR

Firma de la persona competente de  
la Comunidad Autónoma

Firma del Alcalde  
o del Presidente

Lugar y fecha

## Documento acreditativo de la formación de los profesionales de la hostelería



Logotipo del órgano  
competente de la Comunidad  
Autónoma

Logotipo del Ayuntamiento  
o Mancomunidad

La Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, la Federación Española de Hostelería y órgano competente de la Comunidad Autónoma y/o del Ayuntamiento o Mancomunidad, manifiestan mediante el presente documento que

# NOMBRE Y APELLIDOS

ha completado satisfactoriamente el Curso de Formación sobre **"Servicio Responsable" del Programa Nacional de Prevención de las Drogodependencias en el Sector Hostelero**, realizado los días XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con una duración de XXXX horas.

**FRANCISCO DE ASÍS BABÍN VICH**  
Delegado del Gobierno para el  
Plan Nacional Sobre Drogas

**JOSÉ M<sup>a</sup> RUBIO MARÍN**  
Presidente de la Federación  
Española de Hostelería – FEHR

Firma de la persona competente de  
la Comunidad Autónoma

Firma del Alcalde  
o del Presidente

Lugar y fecha

**Documento acreditativo de local adherido a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa Servicio Responsable.**



Logotipo del órgano  
competente de la Comunidad  
Autónoma

Logotipo del Ayuntamiento  
o Mancomunidad

La Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, la Federación Española de Hostelería, órgano competente de la Comunidad Autónoma y/o del Ayuntamiento o Mancomunidad, manifiestan mediante el presente documento que

## **NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO**

ha completado satisfactoriamente los procedimientos exigidos para su inclusión en la **Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa Nacional de Prevención de las Drogodependencias "Servicio Responsable**, entrando a formar parte del Registro de Establecimientos Colaboradores del Programa

**FRANCISCO DE ASÍS BABÍN VICH**  
Delegado del Gobierno para el  
Plan Nacional Sobre Drogas

**JOSÉ M<sup>a</sup> RUBIO MARÍN**  
Presidente de la Federación  
Española de Hostelería – FEHR

Firma de la persona competente de  
la Comunidad Autónoma

Firma del Alcalde  
o del Presidente

Lugar y fecha