



# SERVICIO RESPONSABLE

Programa Nacional de Prevención de las Drogodependencias en el Sector Hostalero

## GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN

Financiado por





## INDICE

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. OBJETIVOS

### 3. POBLACIÓN DESTINATARIA

### 4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

#### 4.1. SENSIBILIZACIÓN

#### 4.2. FORMACIÓN

4.2.1. Formación de formadores

4.2.2. Formación de profesionales de la hostelería

#### 4.3. RED DE ESTABLECIMIENTOS COLABORADORES CON EL PROGRAMA SERVICIO RESPONSABLE

4.3.1. Reconocimiento de la adhesión a la Red de  
Establecimientos Colaboradores con el Programa Servicio  
Responsable

4.3.2. Comprobación de la adhesión

### 5. IMPLEMENTACIÓN

#### 5.1. VÍAS DE ACCESO AL PROGRAMA

#### 5.2. COORDINACIÓN

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

5.2.2. Compromisos de las Comunidades Autónomas

5.2.3. Compromisos de las Administraciones Locales

5.2.4. Compromiso de la Federación Española de Hostelería

5.2.5. Compromisos de otras entidades colaboradoras con el  
programa

### 6. MATERIALES

#### ANEXO I

#### ANEXO II



## **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 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, Planes Autonómicos 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. OBJETIVOS**

### **2.1. 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.

## **2.2. 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.

## **3. POBLACIÓN DESTINATARIA**

La población destinataria del programa son empresarios y empresarias del sector hostelero, así como los profesionales que desarrollan su trabajo en ámbito de la hostelería y los beneficiarios indirectos los usuarios de los locales de hostelería.

## **4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

### **4.1. 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 los usuarios de los locales de hostelería.
- Invitación a participar en el programa a los empresarios 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.

## **4.2. 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 la formación de profesionales de hostelería.

El documento que acredita la formación del programa, tanto de formadores como de profesionales de hostelería, irá firmado por el Delegado del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, el Presidente de la Federación Española de Hostelería, el organismo competente del Gobierno Autonómico y/o de la Administración Local.

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

### **4.2.1. Formación de formadores**

Esta formación va dirigida a técnicos que van a desarrollar su labor en el ámbito de la prevención de las drogodependencias, con el fin 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 de alcohol y de drogas ilegales, y sobre la reducción de los riesgos asociados a su consumo.

### **Contenidos**

- Programa Servicio Responsable: presentación e implementación del programa
- Sector de la hostelería: características y perfiles profesionales
- Estrategias de intervención: participación, implicación y dinámicas de formación
- Presentación de los contenidos del taller de formación para profesionales de la hostelería.
  - Legislación sobre la venta y consumo de alcohol y otras drogas
  - Conocimientos sobre el alcohol y otras drogas
  - Estrategias ante situaciones problemáticas

### **Duración**

Formación presencial de 20 horas. Para obtener la acreditación será necesaria la asistencia al 90% de la formación

#### **4.2.2. 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 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 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**

- Presentación del programa Servicio Responsable
- El papel del profesional de la hostelería como agente de salud.
- Legislación sobre la venta y consumo de alcohol y otras drogas
- Conocimientos sobre el alcohol y otras drogas
- Estrategias ante situaciones problemáticas

### **Duración**

El programa de formación se organiza en un módulo presencial de cinco horas de duración.

#### **4.3. 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 (los requisitos se especifican en el 4.3.1).

##### **4.3.1. Reconocimiento de la adhesión a la Red de Establecimientos Colaboradores con el Programa Servicio Responsable.**

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 los usuarios conozcan los servicios y compromisos adquiridos por el establecimiento al adherirse al programa de prevención.

Para que los locales de hostelería puedan adherirse al programa 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.
- Manifestar, 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 el Delegado del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas, el Presidente de la Federación Española de Hostelería, el organismo competente del Gobierno Autonómico 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.

#### **4.3.2. 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.

## **5. IMPLEMENTACIÓN**

### **5.1. 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 (Ayuntamientos o Mancomunidades) en el caso de que el programa no sea asumido por la Comunidad Autónoma. Previa comunicación a la Comunidad Autónoma.

## 5.2. COORDINACIÓN

Resulta imprescindible, en busca 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, y se realizará con la colaboración y participación de los ayuntamientos. Estos 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 implantación, seguimiento y evaluación para lo cual se coordinarán directamente con Delegación del Gobierno del PNSD, los cuales mantendrán informados a la CCAA.

### 5.2.1. 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 necesarios 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.

### **5.2.2. 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, 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 que se pueda 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 para ello.
- Crear un registro de locales adheridos al programa, así como de profesionales de la hostelería formados en el en el mismo.
- Supervisar en colaboración con las administraciones locales el seguimiento de los

locales 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.

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

Los Ayuntamientos o Mancomunidades que quieran implantar el programa en sus diferentes localidades, cuando este 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 programadas en relación con el programa, previamente a su realización.
- Realizar el seguimiento anual 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 participa en el programa, las Administraciones Locales serán responsables de la implementación y control del programa en su comunidad, 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.

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

- Invitar a las Asociaciones de Hosteleros a participar en el programa, enviándoles cartas con información sobre el programa.
- 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.

#### **5.2.5. 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.

## **6. MATERIALES.**

El programa cuenta con materiales de apoyo que facilitan la implementación del mismo y con documentos acreditativos de la realización de 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 Hostelero, 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 Hostelero**

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.

### **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

### **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.

### **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.