PROTOCOLO Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DIRIGIDAS A LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN ESTABLECIMIENTO FÍSICO Y NO SEDENTARIO

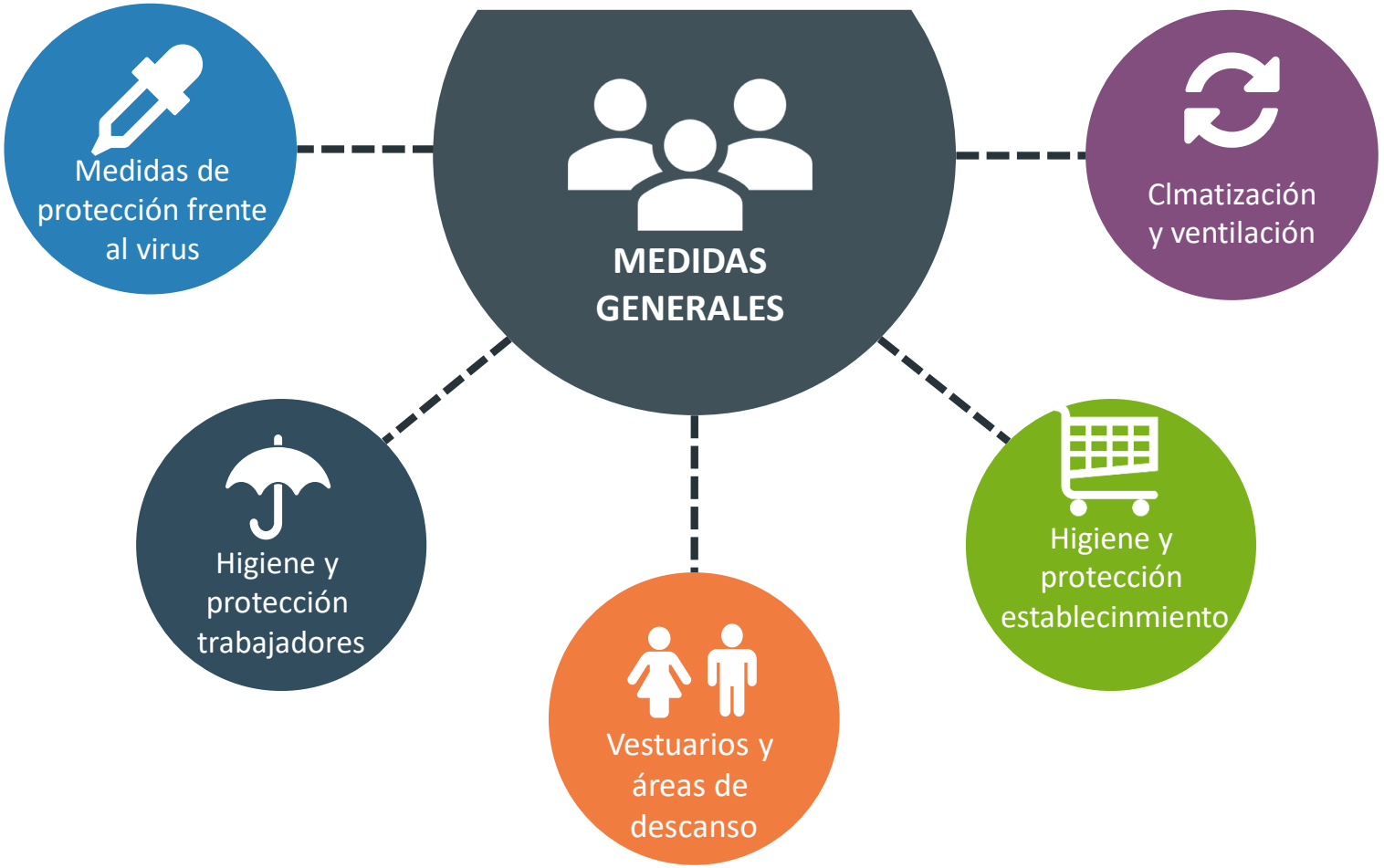
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

7 mayo 2020

Medidas Generales

Las medidas generales que se proponen se agrupan en 5 ejes clave:



Medidas de protección frente al virus

Las medidas sanitarias fundamentales de las que se deriva el desarrollo de la guía de buenas prácticas son las siguientes:

- ✓ Distancia de seguridad (2 m) - Mascarilla
- ✓ Agua y jabón - solución hidroalcohólica
- ✓ Ventilación
- ✓ Superficies de contacto frecuente
- ✓ Guantes desechables

Medidas de protección frente al virus

RECOMENDACIONES GENERALES

Medidas generales de higiene y protección de las personas trabajadoras

RECOMENDACIONES GENERALES

QUIÉN Y CUÁNDO

USO Y MANIPULADO DE LA MASCARILLA

Protección de las personas trabajadoras

Trabajadores que no deben incorporarse al trabajo

- En **aislamiento domiciliario** por tener diagnóstico de COVID-19 **o síntomas**
- Sin síntomas, pero en periodo de **cuarentena domiciliaria** (por contacto o patología)
- **Si sospechas** fundadas de COVID-19, solo podrá incorporase con **reconocimiento médico** específico por el Servicio Sanitario de Vigilancia de la Salud.

Protección para los trabajadores

- Provisión de **elementos de protección** y **limpieza manos** (nivel de riesgo, limpieza manos, distancia seguridad, información y formación, todo el personal)
- **Transporte individual** (recomendaciones ministerio de transporte)
- **Personal de limpieza** (nivel de riesgo, desechar de forma segura, lavado de manos)
- **Sin distancia mín. de seguridad**, mascarilla y protección individual adicional
- **Ropa de trabajo** (más de 60 º o higienización, limpieza diaria, almacenaje aislado)
- Medidas en los **vestuarios y zonas de descanso** (uso mín., dist. 2 m, por turnos, no uso compartido)

Medidas de higiene y protección en el establecimiento

- **Protocolo de limpieza** propio para características del establecimiento
- Limpieza **2 veces/día,** al final del día y preferiblemente a medio día (superficies de contacto, desinfectantes como diluciones de lejía o virucidas autorizados, en cambio de turno, zonas comunes)
- **Clientes no usarán aseos** del establecimiento y, en su caso, desinfección posterior
- Colocación de dispensadores o **gel hidroalcohólico** individual
- **Papeleras** con tapa y a ser posible con pedal, limpiadas frecuentemente o 1 vez/día
- **Carros, cestas, escaleras mecánicas y ascensores**: limpieza continua. Facilitar guantes o bolsas de plástico asimilables y toallitas desinfectantes para limpieza de carritos/cestas
- **Puertas abiertas** de manera general
- Posibilidad de **felpudos humedecidos** con una solución de agua y lejía al 2%

Medidas protección específicas de climatización y ventilación (I)

- **Revisión de la instalación** antes de la reapertura, con limpieza o reemplazo de los filtros en caso necesario, para **maximizar** en lo posible el **caudal de** ventilación

- En la manera de lo posible, usar y aumentar la **ventilación con aire del exterior**, cerrando (en lo posible) el sistema de recirculación de aire

- Usar **ventilación forzada de aire exterior** a caudal nominal al menos 2 horas antes de la hora de apertura y a caudal más bajo 2 horas después del cierre. Por las noches y fines de semana, dejarlo funcionando a bajo caudal

- Realizar una **ventilación natural** el mayor número de horas posible. Comenzar la ventilación natural una hora antes de la hora de apertura del comercio y dejarla al menos una hora después del cierre

- **No** usar **ventiladores** de techo o de pie

Medidas protección específicas de climatización y ventilación (II)

- Mantener la **ventilación de los aseos permanentemente**, verificar su correcto funcionamiento y no abrir las ventanas de los aseos
- Indicar que los inodoros de descarguen con la tapa cerrada
- En caso de **equipos con recuperación de calor**, se pararán los recuperadores rotativos y se revisarán los recuperadores estáticos para minimizar fugas
- **Priorizar la ventilación** con aire exterior sobre el confort y la eficiencia energética
- **Evitar la sobre-ventilación**. Temperaturas de 26-27ºC en modo refrigeración son admisibles
- El **trabajo de mantenimiento**, preferentemente fuera del horario de apertura
- En las instalaciones que lo admitan, **sistemas de purificación** del aire

Medidas organizativas (I)

- **Plan organizativo** con procedimientos de actuación del personal, relación de material de protección y limpieza y medidas para trabajadores y clientes
- Planificar la **actividad preventiva** previa evaluación de riesgos laborales
- **Plan de limpieza y desinfección**
- Entrada y salida al trabajo de manera **escalonada**
- **Limitar** el número de **trabajadores** coincidentes e individualizar o mantener distancia de seguridad. Teletrabajo en puestos de oficina.
- **Condiciones de trabajo** (distribución de espacios y de puestos, turnos y circulación de personas) en base a garantizar la distancia de seguridad y, si no es posible, uso de mascarillas

Medidas organizativas(II)

- Facilitar **información y formación** al personal en materia de higiene y sobre el uso del material de protección. En las zonas comunes se pondrán **carteles informativos** explicando los procedimientos de higiene
- **Planes de continuidad** de la actividad ante un aumento de las bajas laborales
- **Control diario de la temperatura** y, en caso de tener más de 37.5 º, no acudir al trabajo, notificarlo a la empresa y contactar con el servicio público de salud para tramitar su baja por IT y asistencia médica.
- Desactivar el **fichaje por huella dactilar** o desinfectar el dispositivo para su uso
- Evitar las **reuniones** de trabajo o celebrarlas respetando la distancia de seguridad y nunca en zonas comunes.

Medidas organizativas (III)

- Ocupación máxima del montacargas o **ascensores** de una persona o más si hay distancia de seguridad. Se limitará el uso al mínimo
- Minimizar las **visitas** de contratas, clientes y proveedores y fuera del horario comercial
- Protocolo para **minimizar el contacto** con los transportistas. Si es posible, zona exclusiva de entrega de pedidos la cual será desinfectada entre pedido y pedido.
- Enviar **electrónicamente** los albaranes firmados
- **Entregas a domicilio**, a ser posible por pago on-line y depositando la entrega en la puerta del domicilio, manteniendo entre el repartidor y el cliente las medidas de seguridad e higiene. Limpieza óptima del transporte usado

Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo

Síntomas

Contactar con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes. El trabajador abandonará su puesto de trabajo y la empresa lo notificará al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad

Personal Riesgo

En caso de personal de riesgo, se revisará su puesto de trabajo por el servicio de prevención para considerar la conveniencia de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo

Protocolo

La empresa elaborará y aplicará un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o que hayan estado en contacto con las primeras

Medidas generales de higiene y protección de los clientes(I)

- Los establecimientos podrán obligar a los **clientes** al uso de **mascarillas** en establecimiento
- **Aforo máximo** proporcional al local y que cumpla con las medidas acordes en cada fase de desescalada. Expuesto mediante cartelería en el acceso al establecimiento
- En caso de completarse el aforo permitido, los clientes deberán **esperar fuera** del establecimiento de forma organizada y guardando rigurosamente la distancia de seguridad
- El **tiempo** de permanencia en el local será el **estrictamente necesario** para realizar la compra
- El establecimiento deberá **señalar** de forma clara la distancia de seguridad de **2 metros** entre clientes. La atención personalizada a más de un cliente no podrá realizarse de manera simultánea por el mismo empleado

Medidas generales de higiene y protección de los clientes(II)

- Distancia de seguridad entre **vendedor y cliente** o uso de elementos de protección (mamparas, pantallas faciales...)
- Disposición de dispensadores de **geles desinfectantes** y de **guantes** desechables, en todo caso en la entrada del local, y de papeleras a la salida
- **Carteles informativos** de los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias, llamando a la colaboración y seguimiento de las normas
- **Flujo controlado** en la entrada y salida de clientes, evitando el cruce de unos y otros

Medidas generales de higiene y protección de los clientes(III)

- Posibilidad de **puertas distintas para la entrada y salida** de clientes donde se señalizará y establecerán dispositivos para garantizar la distancia mínima de seguridad
- **Línea de seguridad** en el suelo y/o cartelería informativa en la zona de caja y de venta directa al consumidor que marque la distancia entre cliente - producto - personal del local
- Posibilidad de **personal** encargado del **control** de aforo y de distanciamiento entre personas
- En establecimientos comerciales **no alimentarios con zonas de autoservicio**, se prestará dicho **servicio por un trabajador** con el fin de evitar la manipulación por parte de los clientes
- **No** poner **productos de prueba a disposición del cliente** de manera general

Medidas de protección en cajas y puntos de atención al público

- En la **línea de caja** se respetará la distancia de seguridad. Posibilidad de terminales alternos
- Protección de la zona con **mamparas o similares** y, si no es posible, protección adecuada del personal
- Evitar que personal que manipule **dinero u otros medios de pago** despache simultáneamente **productos**. En caso no ser posible, medidas higiénicas indicadas
- Fomentar **pago con móvil o tarjeta** y desinfectarlo tras contacto del cliente. Desinfectar las manos después del manejo de billetes o monedas
- **Disponer en estos puestos** de gel hidroalcohólico, guantes de uso individual, pañuelos desechables y papeleras con tapa y bolsa

Devolución de productos y máquinas expendedoras

- ✓ Informar sobre la necesidad de que los clientes mantengan la **distancia de seguridad al esperar turno**
- ✓ Informar sobre la conveniencia de usar **guantes o protección** para accionar la máquina o, si no se utilizan, la necesidad de desinfectarse las manos antes y después de su uso
- ✓ Extremar la **desinfección** de las máquinas con especial incidencia en los puntos de contacto

- ✓ En la devolución de productos, se recogerán con **guantes desechables** y **desinfectarán** antes de ponerlos de nuevo a la venta

Recomendaciones específicas para establecimientos en centros comerciales

- Limpieza de **áreas públicas** (aparcamiento, áreas de descanso, baños...) y de los muelles de carga y puntos de residuos
- En la zona de **aparcamiento** se fomentará el pago por "contactless"
- Control de acceso por **turnos** a los **aseos y salas** de lactancia
- **Cierre de zonas** infantiles, ludotecas o cualquier otra zona dedicada a alguna actividad del tipo no permitida. Las áreas de descanso también permanecerán cerradas o se limitarán de manera que se garantice el cumplimiento de la distancia de seguridad
- Desactivación **de pantallas táctiles** interactivas y desinfección continua aun estando desactivadas, salvo en los casos en que estas tengan por finalidad la gestión de turnos
- **Suspensión de actividades** dentro del centro que puedan ocasionar formación de grupos de personas
- Posibilidad de uso de sistemas de **video vigilancia y de conteo** de personas para el seguimiento de las medidas de distanciamiento y sanitarias

Recomendaciones sectoriales

Textil, calzado y sombrerería

- El uso **de probadores** será **limitado** al máximo posible, por ejemplo, manteniéndolos abiertos y cerrados de manera alternativa
- La zona de probadores deberá ser limpiada y **desinfectada tras cada uso**. En caso de que el acceso al probador sea mediante cortina, ésta se tocará solo con guantes o bien con el codo. Las cortinas deberán ser desinfectadas, así como el interior de los probadores, especialmente suelos y mobiliario. Se evitará la existencia de mobiliario y decoración no imprescindible para su uso.
- Control de entrada en la zona de probadores y **asistencia** de personal interno de tienda, todo ello con el fin de garantizar las medidas de seguridad e higiene
- En la medida de lo posible, se facilitarán guantes a los clientes a la hora de tocar los productos
- Las **prendas** probadas y no adquiridas o devueltas serán desinfectadas o puestas en cuarentena tras cada uso, disponiendo el establecimiento de una estrategia de tratamiento y/o desinfección de las mismas según su material
- En el caso del **calzado y sombrerería**, facilitar calcetines y gorros desechables o bolsa plástica para realizar la prueba desechándolos al terminar la prueba

Recomendaciones sectoriales

Alimentación

- Uso de guantes por parte del vendedor de manera general
- El **producto** expuesto directamente al cliente **sin envasar** deberá estar **protegido** y será manipulado por el vendedor o el cliente con el uso obligado de **guantes**
- En el autoservicio de **frutas y verduras** deberán recogerse recomendaciones respecto al lavado y tratamiento del producto y en el de otros productos a granel deberán habilitarse las medidas de seguridad adaptadas al tipo de productos

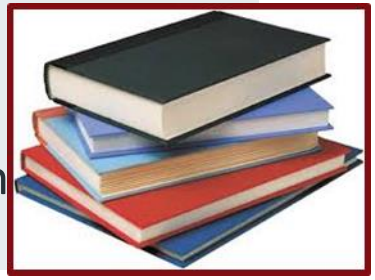
Joyerías, relojerías y similares

- Para pruebas, el **vendedor** usará mascarilla y guantes y el **cliente** mascarilla y desinfectarse o protegerse la zona del cuerpo en cuestión
- Desinfección con agua y jabón o con productos específicos

Recomendaciones sectoriales

Tecnología, telefonía y cultura

- **Guantes** desechables a la entrada y de **uso obligado** para la manipulación de productos
- Limpieza frecuente de **expositores y productos expuestos**
- No se desinfectarán los **libros**. En caso de **devolución**, podrán depositarse en un lugar apartado durante **14 días**



Tiendas de cerámica, baños, cocinas y reformas en general

- A la hora de testar la textura de los materiales, se indicará al cliente la **zona de prueba** y a continuación se desinfectará la pieza entera de muestra
- El suministro de los productos se realizará **directamente al destino** de la obra asegurando las medidas de seguridad e higiene en el traslado

Recomendaciones sectoriales

Muebles

- En lo posible, los **clientes recogerán** los productos de forma individual o bien con la adecuada protección si se requiere ayuda para su carga en el vehículo. Los **repartidores y montadores** deberían llevar cantidad suficiente de elementos de protección individual por si resultan dañados y geles desinfectantes para antes y después de cada entrega
- Los productos como sofás y colchones serán cubiertos con **protectores** que se desecharán o desinfectarán una vez terminada la prueba

Gasolineras

- Asegurar el uso de **guantes desechables y la distancia de seguridad** pudiendo mantener abiertos surtidores alternos cuando no pueda garantizarse dicha distancia de seguridad

Medidas y condiciones de seguridad
Mercados de venta no sedentaria

Los ayuntamientos establecerán las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las normas y recomendaciones en materia de seguridad e higiene

En el recinto

En el puesto

Medidas y condiciones de seguridad Mercados de venta no sedentaria

En el recinto

- ✓ Se recomienda que la **distribución lineal** de los puestos se realice a bastante distancia evitando que, en una calle, los puestos queden unos enfrente de otros, separados por una vía de tránsito y con una distancia mínima entre ellos de 6 metros, con una separación mínima de 2’5 metros entre los laterales
- ✓ En espacios no cubiertos habilitados para la celebración de mercados no sedentarios, deberán estar totalmente **delimitados** de forma que se pueda controlar la entrada y salida. En caso de no poder delimitarse puede valorarse el traslado de su ubicación a instalaciones deportivas o de otro tipo donde puedan adoptar medidas de control para dosificar el aforo
- ✓ **Vigilancia** del espacio donde se celebre el mercado durante el horario de funcionamiento

Medidas y condiciones de seguridad Mercados de venta no sedentaria

En el puesto y el vehículo de venta ambulante

- ✓ En cada puesto de venta al público son de aplicación los mismos deberes o **recomendaciones generales** de seguridad e higiene
- ✓ Se debe prestar especial atención a la **limpieza del vehículo** de venta ambulante aplicando las mismas recomendaciones generales que en el caso del establecimiento comercial

La responsabilidad del empresario y del trabajador es la mayor garantía para no contribuir a la difusión del virus.

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO · SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE SANIDAD

Con la colaboración de las Comunidades y Ciudades Autónomas, Cámaras, FEMP, Sindicatos y Asociaciones:

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
TURISMO, MERKATARITZA ETA KONTSUMO SAILA
DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

Generalitat de Catalunya

XUNTA DE GALICIA

Junta de Andalucía

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERIA DE INDUSTRIA, EMPLEO Y PROMOCIÓN ECONÓMICA

GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TRANSPORTE Y COMERCIO

Cantabria Camino Lebaniego

Gobierno de La Rioja

Región de Murcia

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

Con la colaboración de las Comunidades y Ciudades Autónomas, Cámaras, FEMP, Sindicatos y Asociaciones:

GOBIERNO DE ARAGON

Castilla-La Mancha

Gobierno de Canarias
Consejería de Turismo, Industria y Comercio

Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital

GOIB
CONSELLERIA TRANSICIÓ ENERGÈTICA I SECTORS PRODUCTIUS
DIRECCIÓ GENERAL COMERÇ

Junta de Castilla y León

procesa
SOCIEDAD DE DESARROLLO DE CEUTA
Ciudad Autónoma de Ceuta
Consejería de Hacienda, Economía y Función Pública

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Con la colaboración de las Comunidades y Ciudades Autónomas, Cámaras, FEMP, Sindicatos y Asociaciones:

Cámaras

FEMP
FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

CCOO

UGT FeSMC Comercio

Fetico
CONFEDERACIÓN SINDICAL INDEPENDIENTE

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO · SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE SANIDAD

Con la colaboración de las Comunidades y Ciudades Autónomas, Cámaras, FEMP, Sindicatos y Asociaciones:

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO | SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE SANIDAD

MUCHAS GRACIAS