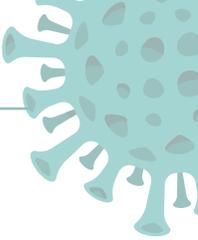




GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS  
FRENTE A LA COVID-19  
**SECTOR COMERCIO**





## INTRODUCCIÓN

Esta guía, que se dirige a los comercios minoristas, recoge una selección no exhaustiva de recomendaciones y medidas de seguridad adecuadas para garantizar la protección de la salud de los trabajadores frente a la exposición al coronavirus SARs- CoV-2 en el sector.

Se han tenido en cuenta las instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad.

Su eficacia dependerá de la concienciación, responsabilidad y solidaridad de las empresas, el personal y los consumidores. Hacer frente a la pandemia del coronavirus es una labor de todos.



## ANTES DE IR AL TRABAJO

**SI SE PRESENTA CUALQUIER SINTOMATOLOGÍA** (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con la COVID-19, **el trabajador no deberá acudir al trabajo** y deberá contactar con:

- la empresa,
- en su caso, con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa,
- con el teléfono de atención a la COVID-19 de la Comunidad Autónoma,
- o con el centro de atención primaria,

y se deberán seguir las instrucciones recibidas. No se deberá acudir al centro de trabajo hasta que se confirme que no hay riesgo para el afectado o el resto de personas.

**SI SE HA ESTADO EN CONTACTO ESTRECHO CON UNA PERSONA AFECTADA POR COVID-19** (convivientes, familiares y personas que hayan estado a una distancia menor de 1,5 metros durante un tiempo de, al menos, 15 minutos) **tampoco se deberá acudir al puesto de trabajo**, incluso en ausencia de síntomas, hasta el alta del médico de asistencia primaria. Durante ese periodo, se deberá realizar un seguimiento por parte del centro de salud, por si aparecen signos de la enfermedad.



## DURANTE EL TRABAJO

Si un trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, se lo comunicará a la empresa (y en su caso, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) y contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondiente. De manera inmediata, el trabajador se colocará la mascarilla ( si no la llevaba ya) y seguirá las recomendaciones que se le indiquen, hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.

## DESPLAZAMIENTOS AL TRABAJO



En relación con las medidas que se deben adoptar durante los desplazamientos, se atenderá a las instrucciones que dicten las autoridades competentes en cada momento, en función del tipo de transporte que se vaya a utilizar.

- Siempre que se pueda, se utilizarán las opciones de movilidad que mejor garanticen la distancia de seguridad mínima de 1.5 metros.



- Si se va al trabajo caminando hay que guardar la distancia de seguridad y hacer uso obligatorio de mascarilla.
- Si se utiliza un medio de transporte público (autobús, metro o tren), hay que intentar respetar la distancia de seguridad con el resto de pasajeros y siempre llevar la mascarilla cubriendo nariz y boca.
- Si se tiene que realizar un desplazamiento en un vehículo de uso propio, hay que extremar las medidas de limpieza y desinfección del mismo. Se debe evitar que viaje más de una persona por cada fila de asientos, manteniendo la mayor distancia posible entre los ocupantes. Si los ocupantes no son de la misma unidad familiar, se deberá hacer uso de mascarilla.



## MEDIDAS ORGANIZATIVAS

La empresa deberá evaluar los riesgos de todos los puestos (contando con la participación de los representantes de los trabajadores, si los hubiera) y, en concreto, los de aquellos trabajadores especialmente sensibles (Servicio Sanitario Prevención de Riesgos Laborales). Además, se deberá realizar la formación e información a trabajadores sobre riesgos de contagio y propagación del virus y de las medidas de prevención, higiene y protección adoptadas. Entre dichas medidas tenemos:

- Evitar el uso de fichajes que impliquen contacto (huella dactilar, etc).
- Planificar tareas y procesos laborales para facilitar que se mantenga la distancia de seguridad.
- Organizar turnos de trabajo estables, reduciendo el contacto entre personas.

- Garantizar la distancia de seguridad. Si no resulta posible, facilitar EPI adecuados.
  - > En zonas comunes (de trabajadores y clientes), evitando aglomeraciones.
  - > En la disposición de espacios y zonas de circulación (mobiliario, pasillos, líneas de cajas, etc.).
  - > En oficinas y puestos, equipos, etc.
  - > En la atención vendedor-cliente: 1 m si hay barrera, 1,5 m si no hay.
- Dotar de flexibilidad en los puestos para facilitar la higiene de manos.
- Establecer y señalar el aforo máximo. Prever medidas en esperas para acceso al local.
- Establecer y señalar zonas diferenciadas de entrada y salida al local, evitando el cruce de personas. Señalar un sentido único (flechas, balizas o carteles).
- En entradas y salidas públicas al local, usar puertas automáticas o dejar la puerta abierta.
- Usar barreras físicas (por ejemplo, mamparas) de fácil limpieza, en la medida de lo posible.
- Prohibición del uso de aseos y ascensores a clientes, salvo urgencias.
- Prohibición de la entrada a personas con síntomas.
- Limitar el tiempo de permanencia en el establecimiento.
- Se utilizarán preferentemente medios electrónicos de pago (tarjeta, móvil, etc.) y se limpiará el TPV tras cada uso.



## MEDIDAS DE HIGIENE EN EL CENTRO DE TRABAJO

Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y del resto de la normativa laboral que resulte de aplicación, el titular de la actividad económica deberá:

- Adoptar medidas de ventilación, limpieza y desinfección adecuadas a las características e intensidad de uso de los centros de trabajo, con arreglo a los protocolos que se establezcan en cada caso.
- Poner a disposición de los trabajadores agua y jabón, o geles hidroalcohólicos desinfectantes con actividad viricida, autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos.

La cantidad de tiempo que el coronavirus sobrevive en objetos inanimados y superficies es variable. Llevar a cabo estrictas medidas de limpieza y desinfección es la clave para eliminar el virus o reducir su carga viral, disminuyendo su probabilidad de contagio. Entre estas medidas se encuentran:

- Realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos. En la medida de lo posible se incrementará la entrada de aire fresco y se reducirá la recirculación del aire.
- Reforzar la limpieza y la desinfección de las instalaciones, en especial las superficies de contacto habitual como manillas, pomos, puertas, pasamanos, escaleras, perchas, cestas de compra, etc., sin olvidar las áreas de descanso.

- Realizar limpiezas y desinfecciones periódicas, como mínimo dos veces al día, y preferentemente después de cada turno y al finalizar la jornada.
- Incorporar lejía u otros productos desinfectantes con efecto viricida (autorizados por el Ministerio de Sanidad) a las rutinas de limpieza, siempre en condiciones de seguridad.
- Disponer de toallitas desechables y productos desinfectantes para limpiar mostradores, percheros, datáfono, teléfonos, teclados, ratones de ordenador, etc.
- Proporcionar solución de gel hidroalcohólico en la entrada al local para que los clientes y los trabajadores desinfecten sus manos en el acceso al mismo.
- En puestos de trabajo donde no sea posible proceder al lavado de manos por el desempeño de la tarea, se deberá disponer de gel o solución alcohólica sustitutiva en cantidad suficiente para el turno y puesto de trabajo, y así mantener la higiene adecuada.
- Solicitar a los clientes la no manipulación de artículos que no vayan a ser comprados.
- Se recomienda evitar compartir objetos (por ejemplo, dinero, tarjetas de pago, bolígrafos, etc.) con clientes u otros empleados. En caso de no poder evitar el intercambio de objetos, se realizará una desinfección de manos después de dicho intercambio.



- En el caso de que se empleen uniformes o ropa de trabajo, se procederá al lavado y desinfección regular de los mismos con un programa mínimo de 60 °C.
- Atender a las recomendaciones de carácter profesional y de higiene y limpieza que puedan establecer las autoridades sanitarias con respecto a protocolos de trabajo, protección y limpieza y desinfección de espacios concretos (aseos, salas de descanso, etc.).

### LA PERMANENCIA DE SARS-COV-2



COBRE  
**4 h**



CARTÓN  
**24 h**



ACERO INOXIDABLE  
**48 h**



PLÁSTICO  
**72 h**

En condiciones experimentales a 21-23 °C y humedad relativa del 65%.

Es importante asegurar una correcta limpieza de las SUPERFICIES Y DE LOS ESPACIOS. Es necesario utilizar productos con nivel **VIRICIDA** (que maten a los virus). Por ello, desde el Ministerio de Sanidad se ha recomendado el uso de:



**LEJÍA**

(hipoclorito sódico en una concentración 0,1%).



**ALCOHOL**

(etanol al 62-71%)



**AGUA OXIGENADA**

(peróxido de hidrógeno al 0,5%).

- Para la limpieza de los suelos se utilizará la dilución de hipoclorito sódico.

- Es recomendable aumentar la frecuencia de limpieza en zonas de más afluencia de personas dentro de cada empresa.

### MEDIDAS DE HIGIENE PERSONAL

LA CLIENTELA Y EL PERSONAL TRABAJADOR DEBERÁ HACER USO DE UNA MASCARILLA EN TODO MOMENTO



UNIÓN DE MUTUAS  
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 207





## USA MASCARILLA

TE PROTEGES  
*me proteges*



Se reforzarán las siguientes medidas:

- El lavado frecuente de manos con agua y jabón o con una solución hidroalcohólica.
- Es especialmente importante lavarse después de toser o estornudar, o después de tocar superficies potencialmente contaminadas.
- Tratar de que cada lavado dure al menos 40 segundos.
- La higiene de manos antes y después de atender a un cliente.
- Realizar medidas de desinfección y lavado de manos antes del acceso a la sala de descanso, almacenes, etc.
- Evitar tocarse la cara, la nariz y los ojos.
- Cubrirse la boca al toser o estornudar con el codo o con un pañuelo desechable que se tirará tras su uso en un cubo de basura que cuente con cierre, preferiblemente.
- Se recordará frecuentemente a los clientes la necesidad de extremar las medidas de higiene personal.
- Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia mínima de un metro y medio, llevando mascarilla quirúrgica o sanitaria en todo momento.
- Evitar los saludos de cortesía que requieran contacto físico como besos, abrazos o estrecharse las manos.

## ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos.



1. Mojarse las manos con **agua**.



2. Depositar en la palma de la mano una cantidad de **jabón suficiente** para cubrir todas las superficies de las manos.



3. Frotarse las palmas de las manos entre sí.



4. Frotarse la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda **entrelazando los dedos** y viceversa.



5. Frotarse el dorso de los **dedos** de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos



6. Frotarse con un movimiento de rotación el **pulgar izquierdo**, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa



7. Secarse con una **toalla desechable**.



8. Utilizar la **toalla** para cerrar el grifo.



9. Ahora las manos ya **están limpias**.



## MEDIDAS ESPECÍFICAS POR ZONAS DE TRABAJO

### EN CAJAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN

- Si existen varias cajas o puntos de atención, utilizar terminales alternos para poder mantener la distancia de seguridad; señalar la obligación de mantener dicha distancia.
- Instalar mamparas rígidas o semirrígidas, de fácil limpieza, para la protección de la zona de trabajo. Se limpiarán con desinfectante en cada cambio de turno y al final de la jornada laboral.
- Utilizar mascarilla y/o pantalla facial siempre que no sea posible protegerse por medio de una mampara.
- Fomentar el pago con tarjeta o dispositivo móvil para evitar el contacto físico, en la medida de lo posible. Si se paga con dinero en efectivo destinar un recipiente para depositar el dinero.
- Limpiar con desinfectante los dispositivos de pago (datáfonos, tabletas, etc.), así como el recipiente del efectivo cada vez que se use por los clientes.
- En caso de que se tenga que manipular dinero en efectivo, evitar que se manipule simultáneamente el dinero con los productos.
- Disponer en las cajas y puntos de atención de solución hidroalcohólica, pañuelos de desechables y papeleras con tapa para limpiarse de forma periódica, tanto los trabajadores como los clientes.
- En caso de devolución de productos, se creará un método que garantice la desinfección de los mismos antes de ponerlos a la venta de nuevo (zonas específicas de recogida, utilización de guantes desechables, cuarentena de productos si procede...).
- No embolsar en bolsas reutilizables de los clientes; solicitarles que sean ellos mismos los que guarden sus productos.

### EN APARCAMIENTOS

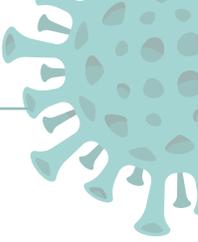
- Instalar lectores de tarjetas y tickets automáticos que no necesiten contacto.
- Las puertas de entrada a los comercios que no sean automáticas se deben mantener abiertas.
- Limitar las plazas de aparcamiento según el aforo interno del comercio.

### EN SERVICIOS

- Sustituir los dispositivos higiénico-sanitarios de contacto manual por otros que no precisen contacto (por ejemplo, grifos con sensores o con pedal).
- Sustituir el secado con aire de las manos por papel desechable.
- Realizar limpieza y desinfección con más frecuencia en las instalaciones sanitarias.

### EN MÁQUINAS EXPENDEDORAS

- Marcar y/o señalar en el suelo la distancia de 1.5 m de seguridad delante de la máquina para evitar que los clientes se acerquen mucho entre sí.
- Informar sobre la conveniencia del uso de guantes o la desinfección de las manos antes y después del uso de la máquina.
- Extremar la limpieza y desinfección de la máquina, especialmente de las botoneras, pantallas, sistemas de recogidas de productos, etc.



## MEDIDAS ESPECÍFICAS POR SECTORES DE ACTIVIDAD

### ALIMENTACIÓN

- Facilitar a los clientes la limpieza de manos con solución hidroalcohólica en la entrada a la tienda y/o antes de manipular artículos.
- Si el producto se encuentra sin envasar, se deberá proteger en vitrinas, plásticos, metacrilato o cualquier material que garantice su higiene.
- En caso de productos de pesca, carnes, charcutería, frutas, verduras, repostería, etc. en despachos asistidos, se garantizará la distancia de seguridad entre el producto y el cliente, adaptándose al tamaño del establecimiento.
- Si los productos están destinados al autoservicio, se debe garantizar las medidas higiénicas respecto al lavado o tratamiento del producto y el uso de guantes desechables por parte del cliente.
- Utilización de guantes y medidas higiénicas (pinzas, paletas u otros utensilios) por parte del vendedor.
- Facilitar la entrega a domicilio de compras realizadas con pago *on-line*. Depositar la entrega en la puerta del domicilio sin acceder a la vivienda y sin mantener contacto físico. Dotar a los repartidores de solución hidroalcohólica.

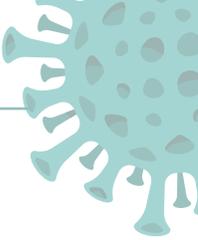
### TEXTIL

- Facilitar a los clientes la limpieza de manos con solución hidroalcohólica en la entrada a la tienda y/o antes de probarse o manipular artículos.

- Se limitará el uso de probadores. Estos serán usados solo por una persona y se desinfectarán tras su uso.
- Se recomienda evitar los probadores de cortina. Si no fuera posible, las cortinas serán desinfectadas periódicamente.
- Se evitará el mobiliario o la decoración que no sea imprescindible.
- Las prendas probadas o devueltas se desinfectarán y/o seguirán pautas de cuarentena establecidas previamente.
- Para las pruebas del calzado se utilizarán cubrepies o cubrepiernas, si se trata de botas. Limpiar y desinfectar el calzado después de cada prueba.

### JOYERIA, BISUTERÍA Y VENTA DE COMPLEMENTOS

- Facilitar a los clientes la limpieza de manos con solución hidroalcohólica en la entrada a la tienda y/o antes de probarse o manipular artículos.
- Utilizar cubrecabezas para la prueba de sombreros o tocados.
- Evitar las pruebas que no sean necesarias, como pruebas de collares, fulares, bolsos, etc.
- Limpiar las piezas probadas si no se compran. Se recomienda que se limpien con agua y jabón, con alcohol de 70° o con peróxido de hidrógeno (agua oxigenada) siempre que sea posible. Otra alternativa es la desinfección por medio de radiación ultravioleta.
- Para los complementos textiles, utilizar desinfectantes específicos o mantenerlos en cuarentena antes de ponerlos de nuevo a la venta.



### TECNOLOGÍA, TELEFONÍA Y VENTA DE CULTURA (LIBROS, ETC.)

- Evitar, en lo posible, la manipulación de productos por parte de los clientes. Preferiblemente, serán los dependientes quienes los manipulen, previa desinfección o uso de guantes.
- Facilitar a los clientes la limpieza de manos con solución hidroalcohólica en la entrada a la tienda y/o antes de manipular algún artículo.
- Realizar la limpieza y desinfección frecuente de expositores y artículos, excepto aquellos que no se puedan desinfectar como pueden ser los libros.
- En la devolución de libros y productos sensibles a las sustancias desinfectantes se seguirá un protocolo de cuarentena de 14 días antes de ponerlos de nuevo a la venta. En el resto de devoluciones se desinfectarán los productos antes de su venta.

### VENTA DE MOBILIARIO

- Facilitar a los clientes la limpieza de manos con solución hidroalcohólica en la entrada a la tienda y/o antes de tocar o manipular partes del mobiliario expuesto.
- Los sofás, sillas, colchones o cualquier mueble o accesorio que requiera de contacto físico será cubierto con protectores desechables o de fácil limpieza, o cubrecanapés, que se desecharan o limpiaran, según corresponda, después de cada uso o prueba.
- Siempre que sea posible, los clientes recogerán los productos de forma individual o con la debida protección si por su peso o tamaño requieren de ayuda.
- Los repartidores a domicilio y los montadores llevarán la cantidad de equipos de protección individual necesarios por si estos resultaran dañados. También deberán desinfectarse con solución hidroalcohólica antes y después de cada entrega o montaje.

### CONCESIONARIO DE VEHÍCULOS

- Facilitar a los clientes la limpieza de manos con solución hidroalcohólica en la entrada y/o antes de manipular o subirse al vehículo.
- Cubrir los asientos y alfombrillas con material desechable y limpiar tras su uso el volante y palancas de cambio, botoneras y manecillas de puertas.
- Las pruebas del vehículo se realizarán únicamente con dos personas a bordo; ambas deben usar mascarillas.
- Ventilar el vehículo durante el uso de la prueba y un mínimo de 10 minutos después de salir del mismo o tras su limpieza y desinfección al acabar la misma.
- Limpiar y desinfectar los vehículos tras las pruebas o visitas de clientes, y al acabar el turno de trabajo.

### VENTA DE BAÑOS, COCINAS, CERÁMICA Y REFORMAS EN GENERAL

- Facilitar a los clientes la limpieza de manos con solución hidroalcohólica en la entrada a la tienda.
- Si se trabaja sobre catálogo físico se recomienda que se lo presente el vendedor, sin que lo manipulen los clientes.
- En los mostradores es aconsejable el uso de mamparas de fácil limpieza y el uso de solución hidroalcohólica, puesta a disposición del cliente.
- El suministro del material se realizará directamente a la obra con un procedimiento de suministro que asegure la higiene y desinfección del mismo.
- En una obra o reforma se fomentará la relación con el profesional contratado por el cliente, para evitar la movilidad del mismo.



**UNIÓN DE MUTUAS**

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 267

[www.uniondemutuas.es](http://www.uniondemutuas.es)



MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social 2020



Línea asistencial 24 h  
**900 100 692**  
Accede desde tu móvil

