

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR COMERCIAL



**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DEL SECTOR COMERCIAL** ..... 1

**MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN** ..... 3

    Recomendaciones de protección frente al virus.....3

    Medidas de higiene del personal ..... 6

    Medidas de higiene en el establecimiento ..... 6

    En caso de sospecha de sufrir la enfermedad..... 7

**DETECCIÓN DE UN CASO EN UN ESTABLECIMIENTO**.....7

**ZONAS COMUNES**..... 8

**ZONA DE VENTA** ..... 8

**ABASTECIMIENTO**..... 9

Esta Guía de Buenas Prácticas pretende dar respuesta a las inquietudes y dudas generadas en el sector comercial, ayudándoles a adoptar las medidas más adecuadas que garanticen la seguridad del personal y del cliente. Para ello, se han tenido en cuenta las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad.

Esta Guía pretende ser un compendio de recomendaciones en continua actualización que sea de fácil comprensión, así como amplia en su ámbito de aplicación. Su eficacia dependerá de la concienciación, responsabilidad y solidaridad tanto del personal como de los consumidores; entre todos podremos hacer frente a la pandemia del coronavirus con eficacia, evitando un efecto negativo en la economía, el empleo y la salud de nuestro país.

Estas recomendaciones van dirigidas a los establecimientos comerciales minoristas de alimentación, bebidas, productos y bienes de primera necesidad, establecimientos farmacéuticos, médicos, ópticas y productos ortopédicos, productos higiénicos, prensa y papelería, combustible para la automoción, estancos, equipos tecnológicos y de telecomunicaciones, alimentos para animales de compañía, comercio por internet, telefónico o correspondencia, tintorerías y lavanderías, de acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.



## MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN

Recomendaciones de protección frente al virus

### ¿Qué puedo hacer para protegerme del nuevo coronavirus y otros virus respiratorios?



Lávate las manos frecuentemente



Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión



Al toser o estornudar, cúbrete la boca y la nariz con el codo flexionado



Usa pañuelos desechables para eliminar secreciones respiratorias y tíralo tras su uso



Si presentas síntomas respiratorios evita el contacto cercano con otras personas

Consulta fuentes oficiales para informarte  
[www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es)  
[@sanidadgob](https://twitter.com/sanidadgob)



# LAVARSE LAS MANOS

## PARA PROTEGERSE Y PROTEGER A LOS DEMÁS

### ¿POR QUÉ?

La correcta higiene de manos es una medida esencial para la prevención de todas las infecciones, también las provocadas por el nuevo coronavirus



### ¿CUÁNDO DEBO LAVÁRMELAS?



Tras estornudar, toser o sonarse la nariz



Después del contacto con alguien que estornuda o tose



Después de usar el baño, el transporte público o tocar superficies sucias



Antes de comer



Mójate las manos con agua y aplica suficiente jabón.



Frótate las palmas de las manos entre sí



Frótate la palma de una mano contra el dorso de la otra entrelazando dedos



40-60"



Frótate las palmas de las manos entre sí con los dedos entrelazados.



Frótate el dorso de los dedos de una mano con la palma de la otra



Con un movimiento de rotación, frótate el pulgar atrapándolo con la palma de la otra mano



Frótate los dedos de una mano con la palma de la otra con movimientos de rotación



Enjuégate las manos con agua



Sécate las manos con una toalla de un solo uso



## ¿CÓMO DEBO LAVARME LAS MANOS?



## Medidas de higiene del personal

- Realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas).
- Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de un metro con las personas, especialmente con aquellas con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).



- Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos inmediatamente.
  - Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- Sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.

## Medidas de higiene en el establecimiento

- Ventilación adecuada de todos los locales.
  - Realizar limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones con especial atención a superficies, pomos de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos, etc. Para esta acción puede utilizarse lejía de uso doméstico diluida en agua, extremándose las medidas de protección a agentes químicos.
  - Después de cada jornada, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.
  - Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/ acrilnitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces



concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto. En caso de usar otros desinfectantes, debe asegurarse la eficacia de los mismos. Siempre se utilizarán de acuerdo a lo indicado en las Fichas de Datos de Seguridad. El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma

segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.

### En caso de sospecha de sufrir la enfermedad

- Si se empieza a tener síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.), hay que avisar al teléfono que disponga su comunidad autónoma o centro de salud que corresponda. Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán extremarse las medidas de higiene respiratoria (taparse con el codo flexionado la boca al toser o estornudar...), lavado de manos y distanciamiento social (evitar contacto o cercanía a otras personas). Se deberá llevar mascarilla quirúrgica.
- Para evitar contagios del personal se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como, por ejemplo: tarjetas de pago, billetes y monedas, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.

### DETECCIÓN DE UN CASO EN UN ESTABLECIMIENTO

En primer lugar, deben revisarse los programas de limpieza de todos los espacios para asegurar que el proceso de desinfección de superficies potencialmente contaminadas (todo lo que las personas tocan de forma rutinaria: botones, pomos, puerta, barandillas, mostradores, griferías, etc.) se realiza de forma adecuada y con la mayor frecuencia posible según los medios disponibles.

Según los datos actuales se calcula que el período de incubación de COVID-19 es de 2 a 12 días, y el 50% comienza con síntomas a los 5 días de la transmisión. Por analogía con otros coronavirus se estima que este periodo podría ser de hasta 14 días

## ZONAS COMUNES

Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.

También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos.

## ZONA DE VENTA

- La permanencia en los establecimientos comerciales deberá ser la estrictamente necesaria para que los consumidores puedan realizar la adquisición de alimentos y productos de primera necesidad.
- Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos, especialmente los no envasados, y de equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el uso del sistema de autoservicio. Se recomendará el uso de guantes desechables de un solo uso en las zonas de autoservicio, que deberán estar siempre disponibles.
- Limpieza del TPV tras cada uso.
- Utilización de guantes para cobrar, lavado frecuente con geles.
- Evitar que el personal que manipule dinero u otros medios de pago despache simultáneamente alimentos.
- Distancia entre vendedor-cliente y entre clientes, tanto en el proceso de compra como en las colas de atención y de pago de al menos 1 metro.



En caso de picos con afluencia masiva de clientes y cuando no se pueda garantizar la distancia mínima de seguridad, una vez se haya cogido turno, se deberá esperar fuera del establecimiento.

- Se recomienda el uso de mamparas o elementos físicos que aseguren la protección de vendedor/cliente.
- Si el producto se encuentra expuesto directamente al cliente sin envasar, se deberá proteger en vitrinas, plástico, cristal, metacrilato o cualquier otro material que garantice su higiene.
- Uso de carteles llamando a la solidaridad y respeto de las recomendaciones.
- Facilitar entregas a domicilio y preferiblemente depositar la entrega en la puerta del domicilio, sin acceder a la vivienda
- Disponer de papeleras con tapa y pedal para depositar pañuelos y otro material desechable que deberán ser limpiadas de forma frecuente.
- Asegurar la distancia entre el cliente y los productos no envasados: carnes, pescados, frutas y hortalizas, panadería, confitería y pastelería... Se recomienda que el vendedor utilice guantes.
- Asegurar el uso de guantes desechables para repostaje de carburante.
- Imagen de limpieza segura en todo momento.
- limpieza de los productos de prueba a disposición de los clientes: material tecnológico, perfumes...o valorar su retirada del acceso al público durante este periodo y que sean solo de uso por el personal del local.
- En la devolución de productos, desinfección o cuarentena antes de ponerlos a la venta si es posible
- recomendar el lavado previo de los productos antes de su uso

## ABASTECIMIENTO

- Mantener actualizado el inventario de productos para evitar, en la medida de lo posible, el desabastecimiento.

- Recabar información de proveedores sobre su capacidad de suministro, ampliando en su caso la gama de productos sustitutivos de aquellos agotados o próximos a hacerlo.
- Recomendar a los clientes evitar acaparamientos excesivos de productos. En caso necesario, limitar el volumen máximo a adquirir por cliente cuando se observa un riesgo de agotamiento.
- Asegurar una rápida reposición de productos en los anaqueles de los establecimientos para evitar trasladar a los clientes la impresión de riesgo de desabastecimiento, incitando así a incrementar el volumen de compras preventivas.

***La responsabilidad del empresario es la mayor garantía para no contribuir a la difusión del virus de manera incontrolada.***

Más información: [Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social](#)