

FEDERACIÓN MERCANTIL DE GIPUZKOA

GUÍA Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN PARA LOS COMERCIOS Y SERVICIOS FRENTE A LA EXPOSICIÓN AL NUEVO CORONAVIRUS (SARS-COV-2)

ÍNDICE

01. DESCRIPCIÓN

- 01.1. ¿Qué es la COVID-19?
- 01.2. ¿Cómo se produce el contagio?
- 01.3. ¿Cuáles son sus síntomas?

02. MEDIDAS A TOMAR EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES:

- 02.1. Medidas de higiene del personal
- 02.2. Medidas de higiene en el establecimiento
- 02.3. Medidas organizativas
- 02.4. Medidas generales de protección de las personas trabajadoras
- 02.5. Zonas comunes
- 02.6. Zonas de venta
- 02.7. Detección de un caso en el establecimiento.

03. MEDIDAS A TOMAR POR LOS CLIENTES

04. ANEXOS

- 04.1. Limpieza y desinfección
- 04.2. Tipos de mascarillas.

Fuentes consultadas:

- Procedimientos de Actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2
- Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial
- Procedimiento de actuación frente a casos de infección por el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2)
- Desinfección de superficies y espacios con coronavirus

01.

Descripción

01.1.

¿Qué es el COVID-19?

Los coronavirus son una familia de virus que se descubrió en la década de los 60 pero cuyo origen es todavía desconocido. Debe su nombre al aspecto que presenta, ya que es muy parecido a una corona o un halo. Se trata de un tipo de virus presente sobre todo en los animales, pero también en los humanos. Sus diferentes tipos provocan distintas enfermedades, desde un resfriado hasta un síndrome respiratorio grave (una forma grave de neumonía). Se desconoce el origen de estos virus, pero se sabe que ciertos animales, como los murciélagos, actúan como reservorios. Hasta ahora, se transmitían de forma limitada entre los humanos.

Gran parte de los coronavirus no son peligrosos y se pueden tratar de forma eficaz. De hecho, la mayoría de las personas contraen en algún momento de su vida un coronavirus, generalmente durante su infancia. Aunque son más frecuentes en otoño o invierno, se pueden adquirir en cualquier época del año.

A finales de diciembre de 2019 se notificaron los primeros casos de un nuevo coronavirus en la ciudad de Wuhan (China). Desde entonces el aumento de nuevos infectados por el virus SARS-CoV-2 (inicialmente llamado 2019nCoV), que provoca la enfermedad denominada Covid-19, ha sido continuo y su transmisión de persona a persona se ha acelerado. Todo parece indicar que el nuevo coronavirus tiene una procedencia animal. De hecho, los primeros casos se han relacionado con un mercado de animales vivos de la ciudad de Wuhan.

01.2.

¿Cómo se produce el contagio?

Son virus de transmisión aérea. Se transmiten por vía respiratoria a través de las gotas que producen los portadores cuando tosen, estornudan o hablan.

Estas secreciones contienen partículas virales que pueden alcanzar a personas cercanas o depositarse en objetos y superficies próximas. Si alguien toca es-

tas superficies y a continuación se lleva las manos a sus propios ojos, nariz o boca, el patógeno encuentra una vía para entrar en el organismo.

Se ha constatado que el coronavirus más reciente, el SARS-CoV-2, puede sobrevivir en diversas superficies durante varias horas (cobre, cartón) e incluso algunos días (plástico, acero inoxidable). No obstante, hay que tener en cuenta que la cantidad de virus viable disminuye con el tiempo y que no siempre está presente en esas superficies en una cantidad suficiente para provocar infección.

Mantener una higiene básica es la forma más eficaz de evitar contraer este virus en los lugares en los que existe un mayor riesgo de transmisión. Es conveniente lavarse las manos con frecuencia y evitar el contacto con personas ya infectadas, protegiendo especialmente ojos, nariz y boca. A las personas infectadas (o que crean que pueden estarlo) se les aconseja el uso de mascarillas y usar pañuelos para cubrirse la nariz y la boca cuando se tose o se estornuda.

Las personas infectadas por el virus que causa el Covid-19 deben guardar cuarentena desde el diagnóstico de la enfermedad hasta 15 días después de ser dadas de alta. Así lo aconseja la OMS porque se ha observado que, aunque ya estén recuperadas, pueden seguir transmitiendo la infección.

Además, se ha observado que los infectados asintomáticos, o bien aquellos que todavía no han desarrollado síntomas, pueden transmitir el virus.

01.3.

¿Cuáles son sus síntomas?

Los síntomas descritos para la neumonía de Wuhan provocada por el nuevo coronavirus son fiebre, dolor de cabeza y fatiga, acompañados de tos seca y sequedad y, en muchos casos, de disnea (dificultad para respirar). Estos síntomas se comparten con muchas patologías por lo que, para no saturar los servicios de salud y evitar nuevos contagios, el Ministerio de Sanidad recomienda llamar al 112 en caso de duda.

02. Medidas a tomar en los establecimientos comerciales

02.1. Medidas de higiene del personal

- Realizar una higiene adecuada de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas, si las manos están muy sucias preferentemente agua y jabón por, como mínimo, 40-60 segundos)
- 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 su turno y puesto de trabajo y así mantener la higiene adecuada.
- 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.
- Siempre que sea posible, se debe establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.
- Limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno.
- Lavado y desinfección diaria de los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C. Si el trabajador acude en vehículo propio al lugar de trabajo se recomienda que venga ya uniformado. En caso de no haber uniformes, cambiarse de ropa diariamente.
- En caso de haberlo, suspender el fichaje con huella dactilar sustituyéndolo por cualquier otro sistema.

02.2. Medidas de higiene en el establecimiento

- Ventilación adecuada de todos los locales. Es recomendable reforzar la limpieza de los filtros de aire y aumentar el nivel de ventilación de los sistemas de climatización para renovar el aire de manera más habitual.
- En las instalaciones que lo admitan, se instalarán sistemas de ozonificación del aire.
- Se recomienda mantener la temperatura del local entre 23 y 26°C, excepto aquellos locales comerciales que por naturaleza del producto (carnicerías, pescaderías, floristerías...) requieran de otro rango.
- 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. Ver anexo I para consultar diluciones y desinfectantes según materiales.
- 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/acrilonitrilo. 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 de hidrógeno al 0,5% en un minuto. En caso de usar otros desinfectantes, debe asegurarse la eficacia de los mismos. Siempre se utili-

zarán 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 teléfonos usados por diferentes personas, utilizar el sistema de “manos libres” o sistemas que permitan la individualización de su utilización. Si no es posible, después de cada uso, desinfectar el terminal y el auricular con una mezcla de agua y alcohol.
- Para una limpieza correcta de las instalaciones, sea puntual o sea la de finalización del día, y ya sea realizada por personal propio o mediante una subcontrata, la empresa titular del centro se asegurará de que la persona trabajadora cuenta con las medidas preventivas, equipos de protección individual necesarios, así como los productos adecuados para proceder a la misma.

02.3.

Medidas organizativas

- La disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas, la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, línea de cajas, etc.), la organización de los turnos, y el resto de condiciones de trabajo presentes en el centro deben modificarse, en la medida necesaria, con el objetivo de garantizar la posibilidad de mantener las distancias de seguridad mínimas exigidas en cada momento por el Ministerio de Sanidad.
- En cada puesto de trabajo se tiene que dotar de la suficiente flexibilidad para alternar el lavado de manos con el uso de gel o soluciones alcohólicas con el fin de mantener una correcta higiene.
- Se debe facilitar información y formación al personal en materia de higiene y sobre el uso del material de protección como, por ejemplo, guantes y mascarillas, para que se realice de manera segura.
- El aforo máximo deberá permitir cumplir con las medidas extraordinarias dictadas por las autoridades sanitarias, concretamente con el requisito de distancias de seguridad.
- Cuando sea posible, se fomentará la habilitación de mecanismos de control de acceso en las entradas de los locales. Este control de acceso debe garantizar el cumplimiento estricto del aforo máximo calculado para esta situación extraordinaria.

- Se establecerán medidas para organizar a los clientes que permanezcan en el exterior del establecimiento en espera de acceder a él cuando lo permita el aforo. Todo el público, incluido el que espera en el exterior del establecimiento, debe guardar rigurosamente la distancia de seguridad.
- Se informará claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre su obligación de cooperar en su cumplimiento.
- Facilitar las entregas a domicilio, a ser posible realizadas por pago on-line y preferiblemente depositar la entrega en la puerta del domicilio, sin acceder a la vivienda, manteniendo en todo caso la distancia recomendada con el cliente de al menos 1 metro cuando se cuente con elementos de protección, o de 2 metros sin estos elementos y sin ningún contacto físico. Al personal de reparto, sea propio o subcontratado, se le facilitará mascarilla y gel o solución alcohólica para la higiene entre cada entrega. Mantener en óptimo estado de limpieza el transporte utilizado para el reparto, interior y exteriormente.

02.4.

Medidas generales de protección de las personas trabajadoras

- Se tomarán en consideración las recomendaciones que el Ministerio de Sanidad tiene a disposición del público en su página web y, en particular, la contenida en el documento [“Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus \(SARS-COV-2\)”](#), documento que se actualiza periódicamente, incluyendo las recomendaciones más actuales y adaptadas a las circunstancias cambiantes.
- Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “persona de riesgo” según las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo por el servicio de prevención, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo”
- Se debe elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras.
- Se recomienda no compartir objetos (dinero, bolígrafos...) con clientes u otros empleados. En caso de no poder evitarlo se desinfectarán tanto las manos como el objeto tras el intercambio.

02.5.

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. Así mismo, clausurar aquellos aparatos de uso común como surtidores de agua que requieran acercar la boca al grifo. Deberá sustituirse por agua envasada o surtidores para rellenar botellas personales.
- Se limitará el uso de las áreas de descanso al mínimo imprescindible y en ese caso al mínimo de afluencia y tiempo de permanencia. En caso de que se utilicen dichas áreas de descanso, no se compartirán utensilios de cocina, menaje o comida.

02.6.

Zona de venta

- Informar mediante cartelera a las personas trabajadoras y a los clientes de los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias.
- Se recomendará a los clientes el uso de mascarillas dentro del establecimiento, facilitándose su obtención, en caso de necesidad, por parte del establecimiento.
- En las puertas de entrada y salida al establecimiento se situarán medios de limpieza adecuados para la higiene de las manos.
- La permanencia en los establecimientos comerciales deberá ser la estrictamente necesaria para que los consumidores puedan realizar la compra.
- Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los productos. En caso de no ser posible (textil, calzado, ópticas, ortopedias...) se recomendará el uso de guantes desechables de un solo uso que deberán estar siempre disponibles.
- Fomentar el pago por tarjeta, guardando siempre la distancia de seguridad de al menos 2 metros (alejarse cuando el cliente acceda al datafono). Limpieza del TPV tras cada uso.
- Utilización de guantes para cobrar, lavado frecuente con geles, en el caso de no contar con ellos, se extremarán las medidas de seguridad y la frecuencia en la limpieza y desinfección.
- Distancia entre vendedor-cliente y entre clientes, tanto en el proceso de compra como en el de pago, de al menos 2 metros. Se debe establecer un aforo máximo, que deberá permitir cumplir con las medidas extraordinarias dictadas por las autoridades competentes, concretamente con el requisito de distancias mínimas.
- Establecer, así mismo, un flujo controlado en la entrada y salida de clientes, evitando el cruce de unos y otros. Si es posible, definir sentidos de circulación de clientes en las zonas de mayor confluencia, diferenciando ambos sentidos mediante cintas de separación y/o vinilo adhesivo en el pavimento. Igualmente, en el pavimento de los espacios generales de las tiendas se podrán instalar vinilos adhesivos circulares (20 cm de diámetro) con la inscripción "2m", separados entre sí 2m, en forma de línea o malla en función de la anchura del espacio disponible (hasta 3m anchura una hilera, entre 3 y 5, dos hileras y así sucesivamente cada 2m de anchura adicional). Esto supondrá un recordatorio permanente a empleados y clientes y un indicador de cuándo el aforo del centro o de la planta alcanza el máximo admisible, que será una fracción del número de puntos rojos dispuestos en la planta.
- En caso de picos con afluencia masiva de clientes y cuando no se pueda garantizar la distancia mínima de seguridad se deberá esperar fuera del establecimiento.
- Se informará claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre la necesidad de cooperar en su cumplimiento, mediante cartelera.
- Se recomienda el uso de mamparas o elementos físicos que aseguren la protección de vendedor/cliente, se debería instalar en las cajas de cobro mamparas de plástico o similar, rígido o semi-rígido, de fácil limpieza y desinfección de forma que una vez instalada quede protegida la zona de trabajo.
- Si el producto se encuentra expuesto directamente al cliente sin envasar, se podrá proteger en vitrinas, plástico, cristal, metacrilato o cualquier otro material que garantice su higiene. En el caso de establecimientos textiles, pantallas de metacrilato que protejan las prendas, que deberán ser manipuladas únicamente por el personal del establecimiento hasta la prueba por parte del consumidor, que se hará bajo estrictas medidas higiénicas.
- Aquellos productos de prueba (testers en perfumerías, teléfonos móviles, etc.) deberán ser retirados del acceso al público durante este periodo de crisis, restringiendo su uso o manipulación únicamente a personal del local.

- Uso de carteles llamando a la solidaridad y respeto de las recomendaciones.
- Facilitar entregas a domicilio, únicamente realizadas por pago on-line, Bizum o transferencia para evitar el uso de efectivo, y preferiblemente depositar la entrega en la puerta del domicilio, sin acceder a la vivienda, manteniendo en todo caso la distancia de al menos 1 metro con el cliente y sin ningún contacto físico. Al personal de reparto, sea propio o subcontratado, se les facilitará gel o solución alcohólica sustitutiva del lavado de manos, para proceder de manera inmediata a la higiene necesaria entre cada entrega. Asimismo, se recomienda mantener en óptimo estado de limpieza el transporte utilizado para el reparto, interior y exteriormente.
- Disponer de papeleras con tapa y pedal para depositar pañuelos y otro material desechable que deberán ser limpiadas de forma frecuente.
- Limpieza de los productos de prueba a disposición de los clientes siempre exigiendo para su uso o manipulación la utilización de guantes desechables... Valorar y retirar, en su caso, dichos productos del acceso al público durante este periodo de crisis, restringiendo su uso o manipulación únicamente por el personal del local.
- En el caso de devolución de productos, se debe realizar su desinfección o mantenerlos en cuarentena antes de ponerlos a la venta si es posible. Proceder a su recogida con guantes desechables.

- En establecimientos del ámbito de la belleza, como por ejemplo centros de estética o peluquerías, la estricta observación de medidas de precaución es vital. En estos casos, como en los del ámbito de la salud, el personal debe utilizar guantes, mascarillas FFP2 y proporcionar en la medida de lo posible mascarillas al cliente.

02.7

Detección de un caso en el 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.

En caso de que una persona trabajadora sea la persona enferma, la empresa procederá a su notificación al servicio de prevención para que éste adopte las medidas oportunas y cumpla con los requisitos de notificación que establece el Ministerio de Sanidad. La baja será tratada como accidente laboral.

03.

Medidas a tomar por los clientes

- Acudir a los establecimientos comerciales preferentemente con nuestros propios guantes y mascarillas. En caso de no disponer de ellas, el establecimiento pondrá a su disposición en la medida de lo posible dichos elementos de seguridad.
- Respetar las distancias de seguridad establecidas por el Ministerio y hacer caso a las recomendaciones del establecimiento en cuanto a aforo, circulación por el local y medidas restrictivas.
- Procurar manipular alimentos frescos (frutas, verduras...) cubriendo la boca y nariz con mas-

carilla y siempre manipularlos con guantes desechables. En todo caso, evitar manosear todo el producto en la medida de lo posible. Esto incluye prendas textiles, monturas y gafas expuestas al público, calzado, objetos de decoración, etc.

- No extender nuestro tiempo en el establecimiento más allá del requerido para la adquisición de productos.
- Mantener la higiene lavándose las manos con los geles y soluciones puestas a su disposición, especialmente antes de manipular los productos.

04. Anexos

04.1.

Limpieza y desinfección

La lejía doméstica es muy efectiva para la desinfección de **superficies** donde pueda haber virus:

- Superficies que se tocan con frecuencia: mesas y sillas, escritorios, mobiliario de escaparate, mostradores, etc.
- Pomos de las puertas.
- Superficies del baño y el inodoro.

- Grifos.

Para que la lejía sea eficaz hay que limpiar previamente las superficies con bayetas húmedas, para recoger el polvo. Después limpiar esas mismas superficies con otra bayeta humedecida en una disolución de lejía al 1:50.

¿Cómo preparar la lejía al 1:50?

- Coger 20 ml de lejía casera, no importa la marca.
- Verterlo dentro de una botella de 1 litro.
- Rellenar la botella con agua del grifo hasta completar.
- Cerrar y darle la vuelta varias veces para mezclar.

Mojar una bayeta limpia con esta disolución para desinfectar las superficies. Limpiar la bayeta con agua del grifo tras cada uso y vuelva a impregnarla con esta disolución de lejía. Usar guantes.

Se pueden usar otro tipo de desinfectantes o virucidas recogidos en el siguiente **listado** aprobado por el Ministerio de Sanidad. En el se recogen marcas como Sanytol, por ejemplo.

Los **objetos personales** (gafas, móviles, joyas, teclados, llaves...) se pueden desinfectar con alcohol de 70°.

¿Cómo preparar el alcohol de 70°?

- Partir del alcohol para desinfectar las heridas que tenemos en el botiquín, que es alcohol de 96°.
- Coger 70 ml de alcohol de 96°. Rellenar con agua del grifo hasta 100 ml.
- Cerrar y darle la vuelta varias veces para mezclar.
- Mojar un paño limpio con esta disolución para desinfectar los objetos personales.

04.2.

Tipos de mascarillas

1.- Mascarillas quirúrgicas.



Diseñadas para proteger “de dentro hacia fuera”. Importantísimas para evitar la propagación del virus.

Cubren la boca y la nariz, y están fabricadas con sustancias de polipropileno, un polímero parecido a la celulosa vegetal, o de celulosa. Normalmente tiene tres capas. No están hechas para proteger de aerosoles, pero si pueden constituir una barrera para esas gotas de saliva que suelen desprenderse con la tos, al hablar o en un estornudo. Evitan que las gotas de virus salgan al exterior. No sirven, pues, para protegerse del ambiente, pero son útiles para evitar la diseminación del virus. Sin embargo, existen algunas que tienen una parte impermeable poco porosa, que por lo general suelen ser de color verde, que si puede evitar que entren las gotas más grandes.

2.- Mascarillas filtrantes.

Diseñadas para proteger “de fuera hacia dentro”.

Se conocen como FFP (filtering face piece) y contienen un filtro de micropartículas que impide la circulación del virus de fuera hacia dentro. Su finalidad es proteger a quien la lleva puesta. Existen tres tipos, según la eficacia de su filtro:

Las **FFP1**, que filtran el 78% del aire



Las **FFP2**, el 92%



Las **FFP3**, las más eficaces, el 98%. Algunas tienen una válvula de exhalación para reducir la humedad en el interior de la mascarilla.



Solo las FFP2 y FFP3 impiden a entrada del coronavirus, por lo que deben usarse en entornos proclives al contagio como hospitales o en centros sanitarios o socio sanitarios donde no sea posible mantener la distancia de seguridad: ópticas, odontólogos, ortopedias con taller de fabricación y toma de molde, etc. No obstante, por solidaridad y por su escasez hay que priorizar su uso solo por el personal sanitario y de mayor riesgo, hospitales mayormente.

3.- Mascarillas caseras: de papel higiénico o de tela.



No están médicamente comprobadas, ni autorizadas. Son actos de buena voluntad, pero tienen poca acción protectora: la que apenas ofrecería un pañuelo de papel o de tela, no son más que eso.

4.- Mascarillas contra gases y vapores



Están pensadas para sustancias tóxicas como la pintura y los aerosoles, pero **NO FRENAN** la inhalación ni la exhalación de microorganismos como **el coronavirus**, por lo que tienen la misma capacidad para eso que una mascarilla quirúrgica.

