



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

PROTOCOLO Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DIRIGIDAS A LA ACTIVIDAD COMERCIAL MINORISTA EN EL MUNICIPIO DE LEÓN EN SU TRANSICION A LA NUEVA NORMALIDAD

CONCEJALÍA DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

SALUBRIDAD PÚBLICA





1. OBJETO Y PLAN DE TRANSICIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD EN EL ÁMBITO DEL COMERCIO MINORISTA Y ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

2. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN.

- 2.1. Medidas de protección frente al virus.
- 2.2. Medidas generales de higiene y/o protección de las personas trabajadoras:
- 2.3. Ropa de trabajo.
- 2.4. Medidas en los vestuarios y en las zonas o salas de descanso.
- 2.5. Medidas de higiene y protección en el establecimiento.
- 2.6. Medidas protección específicas en los sistemas de climatización y ventilación.

3. MEDIDAS ESPECÍFICAS.

- 3.1. Medidas organizativas:
- 3.2. Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo.
- 3.3. Medidas generales de higiene y protección de los clientes.
- 3.4. Medidas de protección específicas en Cajas y Puntos de Atención al Público.
- 3.5. Devolución de productos.
- 3.6. Máquinas expendedoras.

4. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA DISTINTOS SECTORES COMERCIALES.

- 4.1. Textil.
- 4.2. Calzado.
- 4.3. Joyerías, relojerías y similares.
- 4.4. Tecnología, telefonía y cultura (libros, cd's, películas y similares).
- 4.5. Muebles Tiendas de cerámica, baños, cocinas y reformas en general.
- 4.6. Tiendas de sombreros o tocados.
- 4.7. Gasolineras.

5. CONTACTO



1. OBJETO Y PLAN DE TRANSICIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD EN EL ÁMBITO DEL COMERCIO MINORISTA Y ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Con el fin de que entre todos logremos garantizar la seguridad higiénico-sanitaria en los comercios minoristas y actividades de prestación de servicios en la ciudad de León, desde la Oficina de Salubridad Pública de la **Concejalía de Promoción Económica del Ayuntamiento de León**, se ha elaborado este documento, tomando como referencia el *PROTOCOLO Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DIRIGIDAS A LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN ESTABLECIMIENTO FÍSICO Y NO SEDENTARIO*, elaborado por la Secretaria de Estado de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y resto de normativa aprobada hasta la fecha.

Este protocolo contiene un compendio de medidas de seguridad y sirve de guía de buenas prácticas, a implementar en las empresas del sector del comercio minorista y actividades de prestación de servicios en nuestra ciudad, **para prevenir la transmisión y la infección por COVID-19**.

Debemos actuar con **CORRESPONSABILIDAD** para lograr la máxima protección tanto de los trabajadores como la de los usuarios y consumidores. La implicación de todos es clave para no dar un paso atrás y poder proteger la salud de la ciudadanía.

2. MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN

2.1. Medidas de protección frente al virus.

El Ministerio de Sanidad destaca como principales medidas de protección las siguientes:

- **Distanciamiento interpersonal de aproximadamente dos metros** u otras medidas de barrera y el uso de mascarilla cuando no se puede mantener dicha distancia.
- **Higiene de manos con agua y jabón** y, en defecto de estos, con una solución hidroalcohólica.
 - La higiene de manos es la medida más sencilla y eficaz para prevenir la transmisión de microorganismos incluido el Covid-19 debido a su envoltura lipídica que es desactivada con las sustancias surfactantes de los jabones.
 - No hace falta utilizar jabones desinfectantes; el jabón corriente de manos, sea sólido o líquido, es suficiente. Lo importante es la duración de la fricción que debe ser como mínimo de 40-60 segundos.
 - Otra opción es usar alguna solución hidroalcohólica teniendo en cuenta que la misma no sería efectiva en el caso de manos relativamente sucias, en cuyo caso debe realizarse el lavado con agua y jabón.
- **Limpieza y desinfección periódica de los objetos de uso personal** como:
 - gafas, móviles, teclados, ratón, tarjetas, etc.



- **Medidas preventivas a adoptar en zonas comunes como son:**
 - la adecuada ventilación,
 - la limpieza diaria de las superficies de contacto frecuente o la
 - utilización de guantes de un solo uso.



y no olvide **LAVAR SUS MANOS** con agua y jabón tras la retirada de los guantes.

¿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
[@sanidadgob](https://twitter.com/sanidadgob)





Mascarillas higiénicas en población general



La mayoría de las personas adquieren la COVID-19 de otras personas con síntomas. Sin embargo, cada vez hay más evidencia del papel que tienen en la transmisión del virus las personas sin síntomas o con síntomas leves. Por ello, el uso de mascarillas higiénicas en la población general en algunas circunstancias podría colaborar en la disminución de la transmisión del virus.

Esto es así, sólo si se hace un uso correcto y asociado a las medidas de prevención y se cumplen las medidas para reducir la transmisión comunitaria:



Si tienes síntomas, quédate en casa y aíslate en tu habitación



Mantén 1-2 metros de distancia entre personas



Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente



Evita tocarte ojos, nariz y boca



Cubre boca y nariz con el codo flexionado al toser o estornudar



Usa pañuelos desechables



Trabaja a distancia siempre que sea posible

Una mascarilla higiénica es un producto no sanitario que cubre la boca, nariz y barbilla provisto de una sujeción a cabeza u orejas

Se han publicado las especificaciones técnicas UNE para fabricar mascarillas higiénicas:

- Reutilizables (población adulto e Infantil)
- No reutilizables (población adulto e Infantil)



¿CUÁNDO se recomienda su uso?

- Cuando no es posible mantener la distancia de seguridad en el trabajo, en la compra, en espacios cerrados o en la calle.
- Cuando se utiliza el transporte público.

¿A QUIÉN se recomienda su uso?

A la población general sana



Haz un uso correcto para no generar más riesgo:



Lávate las manos antes de ponerla.



Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla. Es importante que se ajuste a tu cara.



Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.



Por cuestiones de comodidad e higiene, se recomienda no usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas. En caso de que se humedezca o deteriore por el uso, se recomienda sustituirla por otra. No reutilices las mascarillas a no ser que se indique que son reutilizables.



Para quitarte la mascarilla, hazlo por la parte de atrás, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos.



Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las instrucciones del fabricante.

21 abril 2020

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

ESTE VIRUS
LO PARAMOS
UNIDOS





2.2. MEDIDAS GENERALES DE HIGIENE Y/O 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)”**, y resto de normativa aprobada hasta la fecha.

- **No podrán incorporarse a sus puestos de trabajo los siguientes trabajadores:**

a) **Trabajadores que en el momento de la reapertura del establecimiento comercial estén en aislamiento domiciliario por tener diagnóstico de COVID-19 o tengan alguno de los síntomas compatibles con el COVID-19.**

b) **Trabajadores que, no teniendo síntomas se encuentran en periodo de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19 o sufran alguna de las patologías que se han declarado de riesgo ante el COVID-19.**

En el caso de que algún trabajador tenga la certeza o sospechas fundadas de que ha podido contraer la enfermedad por COVID-19, solo podrá incorporarse a su puesto de trabajo previo reconocimiento médico específico por el Servicio Sanitario de Vigilancia de la Salud.

- **El titular de la actividad económica que se realice en el establecimiento o local se asegurará de que todos los trabajadores cuenten con equipos de protección individual adecuados al nivel de riesgo**, y de que tengan permanentemente a su disposición en el lugar de trabajo geles hidroalcohólicos para la limpieza de manos o cuando no sea posible el lavado frecuente con agua y jabón. El uso de mascarillas será recomendado cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad interpersonal de 2 metros u otras medidas de barrera entre el trabajador y el cliente o entre dos trabajadores.
- **Todo el personal deberá estar formado e informado sobre el correcto uso de los citados equipos de protección.** Lo anterior será también aplicable al personal encargado de la limpieza, mantenimiento, reposición, reparto o seguridad del establecimiento o local comercial minorista, ya sea propio o empleado mediante una subcontrata, que también deberá disponer de todos los productos adecuados para proceder a la misma.
- **En la organización del trabajo, establecer garantías para que durante la jornada laboral se pueda realizar un lavado de manos frecuente con agua y jabón y, en defecto de estos, con una solución hidroalcohólica.**
- 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 mínima de dos metros, llevando mascarilla quirúrgica o sanitaria en todo momento. Evitar los saludos de cortesía que requieran contacto físico como besos, abrazos o estrecharse las manos.**
- **Evitar la entrada al establecimiento de clientes que presenten síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).** En caso de que algún cliente con síntomas haya entrado al local, realizar una desinfección de todos los puntos como estanterías, carros etc., con los que haya podido tener contacto.
- **Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar.** Tirar el pañuelo a una papelera con tapa y lavarse las manos inmediatamente.
- **Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca,** ya que las manos facilitan la transmisión del virus.
- **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.
- **Eliminar o clausurar en los lugares de trabajo aparatos de uso común como surtidores de agua, cafeteras, neveras, microondas, etc.** Se hará lo posible por facilitar a los empleados agua envasada en caso de que no se disponga de surtidor para rellenar botellas personales.
- **El personal de limpieza utilizará el equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación,** y los desechará, cuando se trate de equipos desechables, de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.

2.3.Ropa de trabajo

- Para la **limpieza de la ropa de trabajo,** esta debe manipularse lo menos posible, ser suavemente enrollada y **llevar directamente a la lavadora o colocar en una bolsa para su traslado al lugar de lavado.** La ropa debe **lavarse a una temperatura de, al menos, 60°C y 90 grados centígrados durante, al menos, 30 minutos, o con cualquier otro método que garantice la correcta higienización.** En aquellos casos en los que no se utilice uniforme o ropa de trabajo, las prendas utilizadas por los trabajadores en contacto con clientes, visitantes o usuarios, también deberán lavarse en las condiciones señaladas anteriormente.
- **Se recomienda la higienización o limpieza diaria de los uniformes por lo que podría valorarse el aumento de dotación de los mismos.** En caso de que esto no fuera posible, se recomienda cubrir los uniformes con batas, guardapolvos o similares. Ante la imposibilidad de cumplir con todo lo señalado anteriormente, podría suspenderse la obligatoriedad del uso de uniformes de manera que al llevar la vestimenta propia del trabajador se puedan garantizar las medidas de higiene y su desinfección diaria.



2.4. Medidas en los vestuarios y en las zonas o salas de descanso

- **Siempre que sea posible se cerrarán los vestuarios y las zonas o salas de descanso.** Si no se cerrasen, se limitará su uso 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.
- Evitar aglomeraciones, **manteniendo una distancia mínima de dos metros.**
- **Se recomienda el uso de este tipo de zonas por turnos de manera que pueda mantenerse la distancia de seguridad.**
 - Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente, en especial antes y después de cada comida,
 - Mantener protegidos los alimentos con film o en envases con tapa.
 - Mantener limpia la zona de comedor utilizada y los objetos de uso común.
 - Dejar la puerta abierta de la sala de descanso para asegurar la renovación del aire.

2.5. Medidas de higiene y protección en el establecimiento

- **Cada local dispondrá de un protocolo de limpieza** que responda a las características del mismo y a la intensidad de uso. **El listado de los productos virucidas autorizados y registrados en España que han demostrado eficacia frente a virus atendiendo a la norma UNE-EN 14476, puede consultarse en el enlace https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf.**
- Los establecimientos y locales comerciales que abran al público **realizarán, al menos dos veces al día, una limpieza y desinfección de las instalaciones con especial atención a las superficies de contacto más frecuente como pomos de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, máquinas dispensadoras, suelos, teléfonos, perchas, carros y cestas, grifos, etc.** utilizando para ello desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de estos productos siempre se respetarán las indicaciones del etiquetado.
- **Se realizará una limpieza obligatoriamente, al finalizar el día, y otra limpieza a lo largo de la jornada y preferentemente a mediodía,** realizando una pausa de la apertura dedicada a tareas de mantenimiento, limpieza y reposición. **Estos horarios de cierre por limpieza se comunicarán debidamente al consumidor por medio de cartelería visible o mensajes por megafonía.**
- **Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección individual utilizados se desecharán de forma segura,** procediéndose posteriormente al lavado de manos.
- **Se realizará una limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno,** con especial atención a mostradores, mamparas en su caso, teclados, terminales de



pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación.

- Cuando en el establecimiento vaya a permanecer más de un trabajador atendiendo al público, las medidas de limpieza se extenderán no solo a la zona comercial, si no también, en su caso, a zonas privadas de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso.
- Se reforzarán las condiciones de limpieza de aseos y zonas comunes para cuyo acceso se establecerán turnos de entrada para evitar aglomeraciones.
- **No se utilizarán los aseos de los establecimientos comerciales por parte de los clientes, salvo en caso estrictamente necesario.** En este último caso, se procederá de inmediato a la limpieza de sanitarios y grifos.
- En la medida de lo posible **se colocarán dispensadores o se facilitará, individualmente, gel hidroalcohólico para la desinfección de las manos.**
- **Los establecimientos y locales deberán disponer de papeleras con tapa y a ser posible con pedal o basculante** en los que poder depositar pañuelos y otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente y al menos una vez al día.
- En **teléfonos usados por diferentes personas**, es recomendable utilizar el sistema de “manos libres” o sistemas que permitan la individualización de su utilización, o, de no ser posible, serán limpiados después de cada uso.
- **Los carros, cestas, las escaleras mecánicas y los ascensores serán objeto de atención y limpieza continua.** Podrán facilitarse al cliente guantes o bolsas de plástico asimilables que puedan usarse como guantes y toallitas desinfectantes para la limpieza de carritos o cestas de la compra antes y después de su uso.
- En la medida de lo posible, siempre que no contravenga ninguna norma sectorial o de seguridad, mantener las puertas abiertas con cuñas y otros sistemas, para evitar el contacto de las personas con las manetas y pomos.
- En caso de considerarlo conveniente y según el tipo de establecimiento, se dispondrá de felpudos humedecidos con una solución de agua y lejía al 2% en las entradas y salidas al centro de trabajo.

2.6. Medidas protección específicas en los sistemas de climatización y Ventilación.

- **Realizar una revisión de la instalación de climatización antes de la reapertura**, donde se asegure la limpieza o reemplazo de los filtros de aire exterior en caso necesario, para maximizar en lo posible el caudal de ventilación.
- Indicar que los **inodoros de descarguen con la tapa cerrada.**



- **Aumentar en lo posible la ventilación de los espacios con aire exterior, abriendo puertas y ventanas el mayor número de horas posible y evitando** poner en funcionamiento ventiladores de techo o de pie ya que únicamente remueven el aire interior sin aportar aire fresco.

3. MEDIDAS ESPECÍFICAS

3.1. Medidas organizativas

- **Establecer un plan organizativo donde se detallen los procedimientos de actuación del personal (propio y ajeno), la relación de material de protección y limpieza necesario en cada zona del centro o los centros de trabajo y las medidas establecidas o recomendaciones para las personas trabajadoras y los clientes**, que se actualizarán permanentemente según evolucionen las circunstancias sanitarias y sociales. Estos planes deberán ser consultados y participados por la representación legal de los trabajadores de las empresas, allí donde los hubiere, en el ámbito de los Comités de Seguridad y Salud.
- Planificar la actividad preventiva previa evaluación de riesgos laborales.
- **Establecer un plan de limpieza y desinfección** donde se recojan las medidas de control de higiene de forma estructurada y con atribución de competencias. En cualquier caso, se incluirá la obligatoriedad, para todos los trabajadores, de lavarse las manos antes de comenzar su jornada, usando agua y jabón y, en su defecto, gel hidroalcohólico. 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.
- **La entrada y salida al lugar del trabajo se organizará de manera escalonada**, adaptada a la actividad del centro, para evitar que los trabajadores sufran aglomeraciones en las horas punta.
- **Limitar el número de trabajadores coincidentes** (jornadas partidas, mantenimiento, etc.), así como individualizar, en la medida de lo posible, aquellas tareas que se realizaban en pareja, o, si no lo fuera, manteniendo las distancias de seguridad, también se facilitará preferentemente la posibilidad de trabajo en modalidades no presenciales, como el teletrabajo, en caso de tratarse de puestos de oficina.
- 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 y posible, con el **objetivo de garantizar la posibilidad de mantener las distancias de seguridad interpersonal de 2 metros** o las exigidas en cada momento por el Ministerio de Sanidad. En caso de no ser posible, se adoptará el uso de mascarillas.



- **Facilitar información y formación al personal en materia de higiene frente a Covid-19 y sobre el uso del material de protección como, por ejemplo, guantes y mascarillas, para que se realice de manera segura.** En las zonas comunes se pondrán carteles informativos explicando cómo hay que lavarse las manos, poner y quitarse guantes y mascarillas, así como todos los procedimientos de higiene necesarios aconsejados por las autoridades sanitarias.
- Uno de los síntomas del Covid-19 es la fiebre alta. Por ello, **se recomienda a los trabajadores que se realicen un control diario de la temperatura antes de salir de su vivienda y, en caso de tener más de 37.5 grados, no acudan al trabajo y lo notifiquen a su empresa llamando al contacto médico habilitado por la compañía.** Asimismo, deberán contactar con el servicio público de salud para tramitar su baja por IT y asistencia médica.
- **En la medida de lo posible, se evitarán las reuniones de trabajo dentro de la tienda** y si se tienen que celebrar, se harán en una zona amplia que permita guardar la distancia de seguridad interpersonal, lo más alejada posible de clientes, y nunca en zonas comunes.
- **Minimizar las visitas de contratistas, clientes y proveedores.** Para aquellas contratistas que deban prestar servicios en el establecimiento, se recomienda que tengan lugar fuera del horario comercial y que se mantengan las mismas medidas de seguridad que para el personal propio.
- **Establecer un protocolo para minimizar el contacto con los transportistas.** Si es posible, establecer una zona exclusiva de entrega de pedidos la cual será desinfectada entre pedido y pedido. A su vez, en la medida de lo posible, se eliminará el embalaje original y, de no ser posible, se desinfectarán los paquetes siempre y cuando el material lo permita.
- **Enviar electrónicamente los albaranes firmados** de forma que no se entreguen en papel de mano en mano, en la medida de lo posible.
- **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, informando al cliente de ello en el momento de tramitar su pedido.
- **Al personal de reparto, sea propio o subcontratado, se le facilitará mascarilla y gel o solución alcohólica sustitutiva del lavado de manos, para proceder de manera inmediata a la higiene necesaria entre cada entrega.**
- **Se recomienda a los clientes el uso de mascarillas dentro del establecimiento para asegurar así la protección del resto de clientes y personas trabajadoras.**



3.2. Modo de actuación en caso de personal infectado o de riesgo

- **Conocimientos básicos sobre Covid-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:**

- Los síntomas del Covid-19 son tos, fiebre y dificultad respiratoria principalmente y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días.
- El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.

- **Si un trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Comunidad Autónoma o centro de salud correspondientes.** El trabajador abandonará su puesto de trabajo, prestando especial atención a las medidas de distanciamiento e higiene, hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario. Por su parte, 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.

- Por parte de la empresa, 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.

- 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 (vigilancia de la salud), para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo.

3.3. MEDIDAS GENERALES DE HIGIENE Y PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES

- **Los establecimientos podrán obligar a los clientes al uso de mascarillas quirúrgicas o higiénicas dentro del establecimiento.**
- **Se deberá establecer un aforo máximo**, que deberá permitir cumplir con las medidas extraordinarias dictadas por las autoridades competentes en cada fase de flexibilización de las medidas de contención. Para su cálculo se aplicará el Código Técnico de la Edificación, a través del Documento Básico de Seguridad en caso de incendio (DB-SI), sobre los metros libres dedicados a las zonas de venta, sin incluir la correspondiente a espacios privados, o de uso restringido.

<https://www.codigotecnico.org/images/stories/pdf/seguridadIncendio/DBSI.pdf>

Comercial	En establecimientos comerciales:	
	áreas de ventas en plantas de sótano, baja y entreplanta	2
	áreas de ventas en plantas diferentes de las anteriores	3
	En zonas comunes de centros comerciales:	
	mercados y galerías de alimentación	2
	plantas de sótano, baja y entreplanta o en cualquier otra con acceso desde el espacio exterior	3
	plantas diferentes de las anteriores	5
	En áreas de venta en las que no sea previsible gran afluencia de público, tales como exposición y venta de muebles, vehículos, etc.	5



- **El aforo deberá estar expuesto en lugar visible tanto para el cliente como para los trabajadores.**
- En los locales comerciales en los que no sea posible mantener dicha distancia, se permitirá únicamente la permanencia dentro del local de un cliente.
- Para ello, los establecimientos y locales **deberán establecer sistemas que permitan el recuento y control del aforo**, de forma que éste no sea superado en ningún momento, y que deberá incluir a los propios trabajadores.
- **En caso de completarse el aforo permitido, los clientes deberán esperar fuera del establecimiento de forma organizada y guardando rigurosamente la distancia de seguridad.**
- Preferiblemente, **siempre que un local disponga de dos o más puertas, se podrá establecer un uso diferenciado para la entrada y la salida**, reduciendo así el riesgo de formación de aglomeraciones.
- En su caso, y salvo que estrictos motivos de seguridad recomienden lo contrario, **las puertas** que se encuentren en el recorrido entre el parking y el acceso a tienda o los vestuarios de los empleados **permanecerán abiertas** para evitar la manipulación de los mecanismos de apertura.
- Se establecerá un horario de atención con **servicio prioritario para mayores de 65 años.**
- En los establecimientos en los que no se pueda respetar la distancia de seguridad, **fomentar**, si es posible, **los medios de compra no presenciales**, COMPRA ON-LINE, o **servicio de entrega a domicilio** y sobre todo fomentar el uso de estos canales entre la clientela más vulnerable.
- **Se podrán establecer sistemas de recogida en el local de los productos adquiridos por teléfono o en línea**, siempre que garantice una recogida escalonada que evite aglomeraciones en interior del local o su acceso.
- El Ayuntamiento de León, a través de la Concejalía de Promoción Económica, ha puesto a disposición de los ciudadanos el listado completo de los establecimientos de León que ofrecen venta y entrega a domicilio con el doble objetivo de favorecer el comercio de proximidad y evitar salidas de casa para realizar compras durante el confinamiento. El listado está disponible en el enlace <http://www.aytoleon.es/es/general/Lists/Calendario/Attachments/107>, en la web del ayuntamiento de León, en la sección de comercio, y también en el apartado especial dispuesto con información del coronavirus para facilitar el acceso a todos los leoneses **a puntos de venta que no requieren salidas del domicilio.**



- Evitar el contacto con durante la entrega de la mercancía depositando el género en una zona del **mostrador/bandeja intermedia**.
- **Promover el pago por medios electrónicos. Limpieza del TPV tras cada uso.** Utilizar guantes o geles al cobrar y si no es posible, extremar las medidas de seguridad y la frecuencia del lavado de manos.
- **Evitar, si es posible, que la persona que manipula dinero u otros medios de pago despache también alimentos.** Si no es posible, utilizar soluciones o geles hidroalcohólicos desinfectantes después de atender a cada persona.
- El **tiempo de permanencia en los establecimientos y locales será el estrictamente necesario** para que los consumidores puedan realizar sus compras o recibir la prestación del servicio.
- Los establecimientos y locales **deberán señalar de forma clara la distancia de seguridad de 2 metros entre clientes, con marcas en el suelo, o mediante el uso de balizas, cartelería y señalización** para aquellos casos en los que sea posible la atención personalizada de más de un cliente al mismo tiempo, que no podrá realizarse de manera simultánea por el mismo empleado.
- **La distancia entre vendedor y cliente será de al menos 1 metro cuando se cuente con elementos de protección como mamparas o pantallas faciales de protección, o de 2 metros sin estos elementos,** durante todo el proceso de compra, así como en las zonas de atención y de pago.
- **Los establecimientos y locales deberán poner a disposición del público dispensadores de geles desinfectantes,** en todo caso en la entrada del local, que deberán estar siempre en condiciones de uso.
- **Los establecimientos y locales deberán poner a disposición del público guantes desechables,** pudiendo utilizarse los denominados guantes de sección o de cualquier otra clase no reutilizable, en todo caso en la entrada del local, junto con papeleras para que sea posible desecharlos de forma segura a la salida del local comercial. Se recomienda disponer de papeleras con tapa y accionamiento a pedal.
- **Informar mediante cartelería a los clientes de los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias,** llamando a la colaboración y seguimiento de las normas por el bien de todos. **Se darán recomendaciones especiales en las zonas más sensibles como:**
 - **Escaleras mecánicas:** evitar, en la medida de lo posible, tocar los pasamanos. Además, cada 4 o 5 escalones, se marcarán para indicar la distancia de seguridad de 2m.
 - **Ascensores:** su uso se limitará al mínimo imprescindible y se utilizarán preferentemente las escaleras. Cuando sea necesario utilizarlos, **la ocupación máxima de los mismos será de una**



persona, salvo que sea posible garantizar la separación de dos metros entre ellas, o en aquellos casos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante.

- **Cajas**: respeto de las distancias de seguridad.

- **Siempre que sea posible, utilizar puertas distintas para la entrada y para la salida de los clientes al establecimiento**, donde se situarán medios de limpieza adecuados para la higiene de las manos.
- **Se marcará una línea de seguridad en el suelo y/o cartelería informativa tanto en la zona de caja como en la zona de venta directa al consumidor**, de forma que se asegure la distancia entre cliente - producto - personal del local.
- **En el interior de los locales podrá dedicarse personal a labores de organización de la circulación de los clientes** y evitar zonas de elevada concentración de personas.
- En caso de ser posible, **crear "carriles de compra segura"** con posibles flechas indicativas o señalizaciones que se sigan en orden de entrada y salida, con el objetivo de evitar contactos no necesarios entre los clientes.
- De manera **general no se podrá poner a disposición de los clientes productos de prueba** (como cosméticos, productos de perfumería, y similares que impliquen manipulación directa por sucesivos clientes) **y se restringirá su uso o manipulación únicamente al personal del local**, excepto para ciertos subsectores detallados en los apartados posteriores como el textil, calzado, sombreros o joyería los que deben seguir las recomendaciones específicas.

3.4. Medidas de protección específicas en Cajas y Puntos de Atención al Público

- En la **línea de caja se respetará la distancia de seguridad interpersonal de 2 metros**. En la medida de lo posible, se utilizarán terminales alternos, para aumentar la distancia entre filas y evitar aglomeraciones.
- **Se priorizará la atención a embarazadas, personas mayores, discapacitados, personas con movilidad reducida y padres y madres con niños menores de 3 años y carritos de bebé.**
- **Se instalarán mamparas de plástico o similar, rígido o semirrígido, de fácil limpieza y desinfección**, de forma que, una vez instalada quede protegida la zona de trabajo, procediendo a su limpieza en cada cambio de turno. **Si no fuera posible la instalación de mamparas, el personal de caja y atención al público llevarán sobre la mascarilla, una pantalla facial protectora de toda la cara**, adecuada a la actividad que van a desarrollar.
- **Fomentar el pago con móvil o con tarjeta**. Se deberán desinfectar las manos después del manejo de billetes o monedas y antes de empezar la siguiente transacción. Cuando se use un TPV, con PIN, se limpiará el terminal, así como el bolígrafo en el caso de que la operación requiera firma. Será válido el proteger el TPV con un film desechable en cada operación.



En el caso de uso de dinero en efectivo este se depositará por la clientela en una superficie de fácil limpieza evitando el contacto personal y desinfectando la superficie por cada operación.

- **Disponer en estos puestos de trabajo de gel hidroalcohólico, pañuelos desechables y papeleras con tapa y bolsa** (preferentemente con pedal o basculante) para depositar pañuelos y otro material desechable. Las papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente.
- **Imagen de limpieza segura en todo momento.** Se recomienda que las zonas de atención al público que los clientes toquen de forma habitual, se limpien con productos desinfectantes frecuentemente.

3.5.Devolución de productos

- **En el caso de devolución de productos**, el establecimiento contara con una estrategia de **tratamiento y/o desinfección de los mismos**, que defina en función de las características del producto el tratamiento adecuado, antes de ponerlos a la venta, procediendo a su recogida con guantes desechables.

3.6.Máquinas expendedoras:

- Se informará mediante cartelería sobre la necesidad de que los **clientes mantengan la distancia de seguridad de 2 metros al esperar turno**, así como sobre la **conveniencia de usar guantes o alguna protección para accionar la máquina o, si no se utilizarán, la necesidad de desinfectarse las manos antes y después de su uso.**
- **Extremar la limpieza y desinfección de las máquinas** con especial incidencia en los puntos de contacto directo con el usuario (pantalla, botoneras, recogida producto, etc.).

4. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA DISTINTOS SECTORES COMERCIALES

4.1.TEXTIL.

- Se **facilitarán guantes a los clientes** a la hora de tocar las prendas. Podrán usarse guantes propios del cliente previa limpieza con hidrogel o solución hidroalcohólica.
- En los establecimientos del sector comercial textil, y de arreglos de ropa y similares, el **uso de probadores deberá ser limitado a única persona**, y la zona de probadores deberá ser **limpiada y desinfectada tras cada uso**. Con objeto de facilitar el distanciamiento interpersonal e higiene, se recomienda el cierre temporal o apertura parcial de los probadores alternando, por ejemplo, uno abierto con uno cerrado.
- Con asistencia de personal interno de tienda **se establecerá un control de entrada en la zona de probadores.**



- **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.
- Asimismo, **deberá garantizarse la higienización y/o cuarentena de las prendas probadas y/o devueltas tras su adquisición**. Dada la variedad de tejidos existentes y procedimientos de desinfección, el establecimiento dispondrá de una estrategia de tratamiento y/o desinfección de las prendas probadas y/o devueltas tras su adquisición. (Higienización, cuarentena de 48 horas...).

4.2.CALZADO.

- Se recomienda que las **pruebas del producto se realicen mediante calcetines desechables o bolsa plástica** proporcionados por el comercio.

4.3.JOYERÍAS, RELOJERÍAS Y SIMILARES.

- Por las especiales características y valor de los artículos a la venta, y con aras a mantener las medidas básicas de seguridad del establecimiento, **se podrá pedir al cliente que se descubra de la mascarilla al pedir entrar en el establecimiento para su identificación más clara y una vez permitido su acceso pueda volver a usarla**.
- **El cliente no deberá tocar ninguna superficie, vitrina o catálogos salvo con guantes nuevos** proporcionados por la tienda o aquellos que aporte la clientela y que sean lavados con gel hidroalcohólico. No podrá tocar las mercaderías, sino que será el comerciante quien se las enseñe.
- **Todo el muestrario deberá estar desinfectado y se realizará la desinfección de cada una de las piezas cada vez que se toque o se prueben**.
- **Si se realizan pruebas de artículos**, el vendedor deberá usar mascarilla y guantes y el cliente mascarilla y desinfectarse con gel hidroalcohólico las manos o la parte del cuerpo donde vaya a realizarse la prueba. Otra alternativa sería usar una cubierta de plástico desechable (por ejemplo, film) que cubra la parte necesaria del cuerpo (mano, brazo, escote...etc.) dependiendo de dónde se pruebe la sortija, reloj, collar, etc.
- **Se recomienda como productos desinfectantes el agua y jabón de manera general**. También el alcohol propílico de 70º frotándolo con una toallita o disco de algodón evitando su aplicación en aquellas joyas que puedan ser dañadas por el alcohol (como perlas) en cuyo caso se recomienda el uso de peróxido de hidrógeno (agua oxigenada) o realizar un baño de vapor con dicho compuesto. Igualmente, se recomienda la desinfección con radiación ultravioleta.



4.4. TECNOLOGÍA, TELEFONÍA Y CULTURA (LIBROS, CD'S, PELÍCULAS Y SIMILARES)

- **Se proporcionará a los clientes guantes desechables en la entrada del establecimiento o área siendo obligatorio su uso para la manipulación de los productos.**
- Se limpiará frecuentemente expositores y productos expuestos.
- En caso de devolución de productos, se actuará como se recoge en el apartado de medidas generales de higiene y protección de los clientes.
- **No se desinfectarán los libros.**
- Teniendo en cuenta que los materiales que componen los libros y publicaciones en papel están compuestos por materiales variados (papel, cartón, plástico, tela, cuero, pegamento, hilo, etc.), **se recomienda que en los casos de devoluciones, éstas se depositen en un lugar apartado y separadas entre sí durante 14 días, de manera que pueda garantizarse que no están infectados cuando vuelvan al canal librero.**

4.5. MUEBLES

- **En la medida de 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 a domicilio y los montadores de las tiendas deberían llevar cantidad suficiente de elementos de protección individual (mínimo dos pares de guantes y 2 de mascarillas por persona) por si resultan dañados en alguna manipulación y también geles desinfectantes para antes y después de cada entrega.**
- **Los sofás, sillas, colchones o cualquier mueble o accesorio que para su venta requiera de contacto físico, será cubierto con protectores o cubre canapés que se desecharán o desinfectarán una vez terminada la prueba.**

4.6. TIENDAS DE CERÁMICA, BAÑOS, COCINAS Y REFORMAS EN GENERAL

- En la presentación de muestras, a la hora de testar la textura de los materiales, se indicará al cliente la zona donde realizar la prueba y a continuación se someterá la pieza al oportuno proceso de desinfección.
- A la hora de trabajar con catálogo físico, o bien lo presenta el vendedor u ofrecer guantes protectores y desechables al cliente para su utilización.
- Se fomentará la relación con el profesional contratado por el cliente para poder apoyar la coordinación de la obra evitando al máximo la movilidad del cliente.

- El suministro de los productos se realizará directamente al destino de la obra bajo el procedimiento de suministro que asegure la higiene y desinfección de los espacios transitados.
- Para mayor seguridad, en los mostradores de albaranes es recomendable que se utilicen mamparas y en lo posible protección por parte de los trabajadores.

4.7. TIENDAS DE SOMBREROS O TOCADOS

- Cuando se realicen pruebas de accesorios de cabeza, **se usarán gorros desechables de celulosa** que se tirarán una vez terminada la prueba.

4.8. GASOLINERAS

- Asegurar el **uso de guantes desechables y el mantenimiento de la distancia interpersonal de 2 metros** utilizando surtidores alternos para repostaje de carburante siempre que no pueda cumplirse la distancia interpersonal de 2 metros.
- **Mantener la zona de repostaje limpia y desinfectada.**

5. CONTACTO

Concejalía de Promoción Económica, a través de:

- **Oficina de Salubridad Pública:** salubridadpublica@aytoleon.es, teléfono 987 87 83 68.
- **Oficina de Comercio:** comercio@aytoleon.es, teléfono: 987 87 83 28.

Para resolver cualquier duda al respecto póngase en contacto con nosotros, y le daremos respuesta lo antes posible.



Ayuntamiento de León
Área de Servicios a la Ciudadanía
Servicio de Comercio, Consumo, Salubridad y Mercados
Sección de Salubridad, Mercados y Venta Ambulante
Salubridad Pública

León, a 20 de mayo de 2020