

Recomendaciones básicas y protocolo de actuación frente al coronavirus (COVID-19) en el comercio

El suministro de alimentos es una actividad esencial y crítica que debe garantizarse, especialmente en el estado de emergencia sanitaria, para ofrecer a la población un servicio básico y fundamental así como trasladarle tranquilidad al disponer de acceso a fuentes seguras y suficientes de alimentos básicos.

En consecuencia, el principal objetivo es garantizar el abastecimiento y la salud de las personas a través del buen funcionamiento y operatividad de la cadena de producción y suministro de alimentos, de forma que todos los eslabones puedan continuar desempeñando su actividad. Por ello, se llama a la **responsabilidad de las personas y las empresas** para minimizar los riesgos y evitar el contagio por el coronavirus actual Sars-CoV-2.

Con este protocolo de actuación se pretende:

- 1) Implantar medidas para **garantizar la salud de las personas**.
- 2) **Controlar la propagación** del virus.
- 3) **Acompañar** a las medidas sociales que las Autoridades recomienden o establezcan.
- 4) **Garantizar la continuidad de la actividad y suministro de alimentos a la población**, esencial para proporcionar un servicio básico y fundamental así como favorecer el retorno a la normalidad lo antes posible y evitar un grave impacto económico.

Los contenidos de este documento se dirigen a las empresas y a cualquiera de sus modalidades de organización preventiva.

Dado que el contacto con el virus puede afectar a entornos productivos y no productivos, corresponde a las empresas evaluar el riesgo de exposición y seguir las recomendaciones que sobre el particular emita su Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante SPRL), siguiendo las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias.

Cualquier medida de protección debe garantizar que proteja adecuadamente al personal trabajador de aquellos riesgos para su salud o su seguridad que no puedan evitarse o limitarse suficientemente mediante la adopción de medidas organizativas, medidas técnicas y, en último lugar, medidas de protección individual. Todas las medidas anteriores se podrán adoptar simultáneamente si las condiciones de trabajos así lo requieren.

Las empresas deben informar a la plantilla para que se pongan en contacto con el centro de salud si aparecen síntomas súbitos de enfermedad (fiebre, tos, dificultad respiratoria) y en caso de ser diagnosticados de COVID 19 informen a la empresa para identificar los contactos y proceder en consecuencia según los protocolos establecidos.

GESTIÓN PREVENTIVA DE LA EMPRESA

- Establecer un **procedimiento de actuación** frente al Coronavirus (COVID-19)
- **Disponibilidad de recursos:** se debe disponer de los medios económicos y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.
- **Registros de acciones:** se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.
- La **formación e información** son fundamentales para poder implantar medidas organizativas, de higiene y técnicas entre el personal trabajador en una circunstancia tan particular como la actual. Se debe garantizar en todo momento que todo el personal cuenta con una información y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Es precisa la **máxima colaboración de todas las personas de la organización** en la adopción de las medidas preventivas y el seguimiento de las recomendaciones que se realizan a continuación.

MEDIDAS DE ORGANIZATIVAS Y TÉCNICAS

Como norma general, siguiendo los principios establecidos en el Art. 15 de la Ley 31/1995 de prevención de Riesgos Laborales, para todos los puestos de trabajo, se priorizará la aplicación de medidas organizativas y técnicas, que limiten la presencia y la transmisión del virus además de, dada la ausencia de vacuna y tratamiento médico para esta enfermedad, proveer de Equipos de Protección Individual (EPI).

Medidas de carácter organizativo general:

Implementar las medidas necesarias para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras y entre estas últimas y la posible presencia de personas externas que puedan concurrir en su lugar de trabajo (clientela, transportistas...).

En relación a la plantilla, como premisa general, se recomienda restringir la movilidad y priorizar el confinamiento domiciliario, potenciando, cuando sea posible, el teletrabajo y el trabajo a distancia.

En el caso de que no sea posible articular el sistema de teletrabajo o el trabajo a distancia, se deben proponer medidas que, de manera temporal, eviten al máximo las situaciones de contacto, como por ejemplo:

- Establecer **turnos** de trabajo para **evitar la coincidencia** de empleados/as.
- Establecer medidas para **llegada o salida escalonada** de la plantilla a fin de evitar que no se respeten la distancia de seguridad interpersonal.
- Análisis de **distribución y organización espacial, así como de procesos de trabajo**, garantizando la distancia mínima de 2 metros entre personas.

- Asignar **diferentes horarios** de uso de comedor, aseos, vestuarios y áreas de descanso entre los diferentes grupos de trabajadores, debiéndose proceder a la limpieza y desinfección de estas zonas después del uso de cada grupo o turno de trabajo.
- Fomentar los **medios de compra no presenciales**.

Medidas específicas en los establecimientos:

En lugares visibles, tanto en la entrada como dentro del comercio, colocar cartelería informativa en relación a los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias así como la necesidad de cooperar en el cumplimiento de las medidas organizativas y de higiene adoptadas.

La permanencia en los establecimientos comerciales cuya apertura esté permitida deberá ser la estrictamente necesaria para que los consumidores puedan realizar la adquisición de alimentos y productos de primera necesidad, estando prohibido el consumo de productos en los propios establecimientos.

Se **evitarán** aglomeraciones y se controlará que consumidores y empleados mantengan la distancia de seguridad de al menos 2 metros a fin de evitar posibles contagios.

Para ello se pueden adoptar las siguientes medidas:

- **En los accesos:**
 - Se recomienda que haya una persona encargada de los **controles de acceso**.
 - Efectuar un **control adecuado del aforo**: organizar la entrada de la clientela por turnos y guardando siempre la distancia de seguridad de 2 metros.
 - Marcar una línea de seguridad en el suelo y/o cartelería informativa de forma que se asegure **la distancia de 2 metros entre personas**.
- **Dentro del establecimiento:**
 - Se determinará el número de clientes a atender, teniendo en cuenta que se les atenderá de uno en uno, manteniendo una **distancia mínima de 2 metros**.
 - 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.
 - Se recomienda que sólo la persona que atiende manipule los alimentos, los cuales no deberán estar al alcance de las personas compradoras. En aquellos establecimientos donde el producto está al alcance, poner a disposición de la clientela guantes desechables para coger cualquier alimento no envasado y verificar el cumplimiento de esta recomendación.
 - En caso de devolución de productos, se debe realizar su limpieza o mantenerlos en cuarentena antes de ponerlos a la venta si es posible. Proceder a su recogida con guantes desechables.

- En los establecimientos con régimen de autoservicio es recomendable facilitar a los clientes, a la entrada del establecimiento, en los sitios de recogida de carros y cestas de la compra y en otros puntos de fácil acceso dentro de la tienda, un sistema de desinfección a base de alcohol para posibilitar la higiene frecuente de las manos.
- **En zona de atención directa:**
 - Mantener la separación de seguridad entre personas en las zonas de pago, preparación de productos, zonas de reposición de mercancías, mediante sistema de número, señalización horizontal, vertical, pegatinas en los pasillos para delimitar las zonas, etc.
 - 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 semirrígido, de fácil limpieza y desinfección de forma que una vez instalada quede protegida la zona de trabajo.
 - Promover el **pago por medios electrónicos** (tarjeta, móvil). Se realizará limpieza del TPV tras cada uso.
 - Al finalizar la operación con un cliente, se procederá a la **limpieza de manos** con agua y jabón o con líquido desinfectante a base de alcohol.

En TODOS los lugares de trabajo se dispondrán de **dispensadores** con solución hidroalcohólica para la higiene de manos, **pañuelos desechables** para la higiene respiratoria y **contenedores específicos** para pañuelos usados.

En aquellos **servicios de entrega a domicilio**, el pedido se depositará preferiblemente, en la puerta del domicilio, sin acceder a la vivienda, manteniendo en todo caso una distancia de al menos 2 metros con el cliente y sin ningún contacto físico. A las personas de reparto se les facilitará gel o solución hidroalcohólica sustitutiva del lavado de manos, para proceder de manera inmediata a la higiene necesaria entre cada entrega. Asimismo, se mantendrá en óptimo estado de limpieza el transporte utilizado para el reparto, interior y exteriormente.

Procedimiento de limpieza y desinfección de instalaciones

Es crucial asegurar una correcta limpieza de las superficies y de los espacios, realizando limpieza diaria e incrementando la frecuencia de la limpieza de los espacios comunes como recepción, salas de descanso, aseos, vestuarios, zonas de tránsito, instrumental, mostradores, cajas automáticas, PTV de las cajas registradoras, agarres de carros y cestos, etc.

Recomendación de productos de limpieza:

Para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de lejías comerciales:

- Lejía comercial de 50g/l: añadir 25 ml de lejía en 1 litro de agua.
- Lejía comercial de 40g/l: añadir 30 ml de lejía en 1 litro de agua.

*Como ejemplo, una “cuchara de sopa” equivale a 15ml.

En superficies que no se pueda utilizar lejía se utilizará etanol al 95%.

Los desinfectantes virucidas autorizados se pueden consultar en el siguiente enlace de la web del Ministerio de Sanidad: [Listado de productos virucidas autorizados en España](#)

El personal de limpieza utilizará los equipos de protección individual (EPI) adecuados (guantes, delantales, etc.), dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación por parte del servicio de prevención de riesgos laborales.

Estricto cumplimiento de las medidas de higiene en los procesos de manipulación de alimentos. Evitar la contaminación cruzada entre los productos y cualquier fuente de contaminación como, por ejemplo, objetos personales, teléfonos móviles u otros utensilios. Hay que hacer un lavado de manos minucioso cada vez que haya tocado una superficie que pueda estar contaminada y utilizar sistemáticamente pinzas o guantes limpios y desinfectados para manipular alimentos.

Se recomienda que el vendedor utilice guantes, cumpliendo con la reglamentación sobre manipulación de alimentos, si es el caso. En el caso de no contar con ellos, se extremarán las medidas de seguridad y la frecuencia en la limpieza y desinfección.

Aumentar la **retirada de desechos**. Se deberá especial precaución en esta actividad para evitar contacto manual con los mismos.

Realizar una **ventilación adecuada** de todos los espacios, si es posible de manera natural (abriendo ventanas), de acuerdo a la normativa establecida:

- Real Decreto 486/97, de 14 de abril, por el cual se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el cual se aprueba el Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (RITE)

Medidas de Higiene personal

Es imprescindible **reforzar las medidas de higiene personal** en todos los ámbitos de trabajo y frente a cualquier escenario de exposición. Para ello se facilitarán los medios necesarios (**dispensadores** con solución hidroalcohólica para la higiene de manos, **pañuelos desechables** para la higiene respiratoria y **contenedores específicos** para pañuelos usados), para las personas trabajadoras puedan asearse adecuadamente siguiendo estas recomendaciones.

- La higiene de manos es una medida muy importante de prevención y control de la infección. Se realizará **lavado frecuente de manos** con agua y jabón (o solución recomendada) especialmente después de toser, estornudar y tocar o manipular pañuelos o superficies potencialmente contaminadas.

En los lugares de trabajo donde no sea posible proceder al lavado de manos se dispondrá de gel o solución alcohólica en cantidad suficiente por turno y puesto.

- Al toser o estornudar, se debe **cubrir bien la boca y la nariz con el pliegue del codo** o con un pañuelo desechable para retener las secreciones respiratorias.
- Usar **pañuelos desechables** y tirarlos inmediatamente a un recipiente habilitado para tal fin.
- Las uñas deben llevarse cortas y cuidadas, evitando el uso de anillos, pulseras, relojes de muñeca u otros adornos que puedan dificultar una correcta higiene de manos.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.

- No **Fumar**. Evitar **comer y beber** en el puesto de trabajo. En caso de hacerlo, seguir las normas higiénicas establecidas.

La utilización de guantes no exime de realizar la correcta higiene de manos tras su retirada.

EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

La empresa contactará con su servicio de prevención para recibir asesoramiento en relación a la necesidad de Equipos de Protección Individual (EPI) según los puestos de trabajo y su situación real respecto a la posible exposición al Coronavirus (presencia de trabajadores con sintomatología, contacto casual, contacto estrecho, etc.).

Deberán protegerse según el nivel de riesgo al que están expuestos de acuerdo a lo establecido en el [“Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2”](#).

Este documento plantea alternativas y posibles estrategias ante la escasez de equipos de protección individual (EPI) en situación de crisis. Deben ser evaluadas antes de su aplicación excepcional, priorizando en todo caso garantizar el mantenimiento de la distancia interpersonal mínima de seguridad de 2 metros y las distintas medidas higiénicas anteriormente expuestas.

ACCESO PERSONAL EXTERNO

Operaciones de carga y descarga

Las operaciones de carga y descarga deben realizarse en el menor tiempo posible con el fin de procurar la menor exposición al riesgo que pueda suponer el origen de las mercancías.

Como norma general, el transportista que accede a las instalaciones no deberá bajarse del vehículo, ni para entregar o recoger la documentación, ni durante el proceso de carga o descarga de la mercancía. Se fomentará el intercambio electrónico de entrega y recepción de documentación.

Si la empresa transportista debe cargar o descargar, se delimitará un área de actuación y mantendrá en todo momento la distancia interpersonal mínima de 2 metros con el conductor o transportista. En estos casos se le proporcionará guantes o geles desinfectantes, en el supuesto que el transportista no dispusiera de ellos.

Pueden disponerse de aseos específicos para estos conductores, preferiblemente en los aparcamientos exteriores u otras zonas antes de la entrada a las instalaciones de la empresa.

Acceso al centro de trabajo

Los movimientos del personal externo dentro de la empresa deberán estar limitados sólo a las áreas donde se requiera su presencia y se le aplicará las mismas medidas de higiene y protección previstas en este protocolo.

El personal externo solamente podrá acceder a las zonas para las que haya sido autorizado, teniendo terminantemente prohibido acceder al resto de las instalaciones de la empresa.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL EN RELACIÓN AL CORONAVIRUS

- Los trabajadores que presenten sintomatología de una posible infección respiratoria como tos, fiebre o sensación de falta de aire, no deben acudir a trabajar y deberán ponerse en contacto con su médico de atención primaria del Servicio Navarro de Salud desde su domicilio y seguir sus instrucciones, hasta su completa recuperación. Avisar por parte de la empresa al servicio de prevención, como se ha indicado anteriormente.
- Si la persona trabajadora ha tenido contacto estrecho¹ con un enfermo sintomático se mantendrá en cuarentena domiciliaria durante catorce días y realizará seguimiento pasivo de aparición de síntomas.
- No hacerlo así, podría implicar la cuarentena, aislamiento y cese de actividad por falta de personal, lo cual, puede ser especialmente grave en las explotaciones ganaderas por la necesidad de seguir atendiendo las necesidades de los animales.
- Previamente a todo ello, el área sanitaria del servicio de prevención de riesgos laborales deberá evaluar la presencia de personal trabajador especialmente sensible en relación a la infección por coronavirus COVID-19, establecer la naturaleza de especial sensibilidad de la persona trabajadora, emitir informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección, así como valorar la aptitud para el trabajo. Para ello, tendrá en cuenta la existencia o inexistencia de unas condiciones que permitan realizar el trabajo sin elevar el riesgo propio de la condición de salud de la persona trabajadora.

NORMATIVA

- [Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declarara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.](#)
- [Orden TMA/278/2020, de 24 de marzo, por la que se establecen ciertas condiciones a los servicios de movilidad, en orden a la protección de personas, bienes y lugares](#)

REFERENCIAS

- [Procedimiento de Actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la Exposición al SARS-CoV-2](#)

ANEXOS

[Coronavirus Navarra. Material gráfico](#)

¹ Se clasifica como contacto estrecho de casos posibles, probables o confirmados a los convivientes, a los familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso mientras el caso presentaba síntomas a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos.

El Servicio de Prevención asesorará a empresarios y trabajadores y a sus representantes y vigilará activamente la aplicación de los criterios, instrucciones y recomendaciones contenidos en este Documento.

Para más información puede llamar al Servicio de Salud Laboral del ISPLN

Sección Inspección Médica: Tramitación de IT, Contactos estrechos, especialmente sensibles

Tfn: 848 423750

Sección de Prevención de Riesgos Laborales: Cuestiones preventivas técnicas

Tfn: 848 428948

Sección de Vigilancia de la Salud: Reincorporación laboral

Tfn: 848 423747