

GUIA DE BONES PRÀCTIQUES I PROTOCOL DIRIGIDA A L'ACTIVITAT COMERCIAL EN ESTABLIMENTS FÍSICS



CONTINGUT

Mesures generals de prevenció.....	3
Mesures de protecció enfront del virus	3
Mesures generals d'higiene i/o protecció de les persones treballadores	4
Roba de treball.....	6
Mesures en vestidors i zones de descans	6
Mesures d'higiene i protecció de l'establiment	7
Mesures específiques.....	8
Mesures organitzatives	8
Mode d'actuació en cas de personal infectat o en risc	10
Mesures d'higiene i protecció de clients	10
Caixes	12
Devolució de productes	13
Màquines expenedores	13
Recomanacions específiques per a establiments en centres comercials	13
Mesures higiènic-sanitàries	13
Mesures higiènic-sanitàries per a treballadors/es del centre.....	14
Mesures relatives als visitants del centre	14
Protocol d'actuació en casos d'infecció de treballadors/es.....	15
Mesures relatives a una comunicació estratègica.....	15
Recomanacions específiques per a diferents sectors comercials.....	15
Alimentació	15
Tèxtil	16
Calçat.....	16
Joieries.....	16
Benzineres.....	17
Mobles	17
Ceràmica, banys, cuines i reformes en general	17
Barrets i tocats.....	17
Mesures i condicions de seguretat per a mercats de marxants	18
Mesures organitzatives	18
Mesures de seguretat en llocs de venda al públic	19
Mesures per als vehicles de transport i venda ambulat.....	19

Aquest pla pretén ser un marc general i ampli, consensuat i acordat amb el sector i amb els principals sindicats, i que es podrà completar amb les decisions i els protocols que adoptin les empreses en el marc de les seves negociacions entre les parts que tindran en compte les necessitats de cada sector¹.

S'han tingut compte, a més, les diferents instruccions i recomanacions elaborades pel Ministeri de Sanitat.

Aquest pla es configura com una referència que conté un compendi de mesures de seguretat de fàcil comprensió per al sector comercial. La seva eficiència dependrà de la consciència, responsabilitat i solidaritat tant de les empreses i el seu personal com dels consumidors; entre tots podrem fer front a la pandèmia del coronavirus amb eficàcia i evitar un efecte negatiu en l'economia, l'ocupació i la salut del nostre país.

Durant la consulta d'aquest pla caldrà tenir en compte les condicions específiques establertes a les ordres ministerials que regulen cadascuna de les fases de *desescalada* per adaptar les indicacions del pla a les mesures pròpies de cada fase com, per exemple, l'aforament permès en un establiment comercial.

MESURES GENERALS DE PREVENCIÓ

MESURES DE PROTECCIÓ DEL VIRUS

El Ministeri de Sanitat destaca com a principals mesures de protecció:

- a) El distanciament interpersonal d'aproximadament dos metres i l'ús de mascareta quan no es pugui mantenir aquesta distància.
- b) El rentat de mans amb aigua i sabó o, si no és possible, amb una solució hidroalcohòlica.

Rentar-se les mans és la mesura més senzilla i eficaç per prevenir la transmissió de microorganismes, inclosa la COVID-19, atès que les substàncies tensioactives dels sabons en desactiven l'embolcall lipídic.

No cal utilitzar sabons desinfectants; n'hi ha prou amb el sabó corrent de mans, sigui sòlid o líquid. Sí que és important la durada de la fricció, que ha de ser, com a mínim, d'entre 40 i 60 segons.

També es pot fer servir una solució hidroalcohòlica, sempre tenint en compte que no seria efectiva si tenim les mans relativament brutes; en aquest cas, s'ha de fer el rentat amb aigua i sabó.

- c) Neteja i desinfecció periòdica dels objectes d'ús personal: ulleres, mòbils, teclats, ratolí, targetes, etc.

¹ Aquest document és traducció de la *Guía de buenas prácticas y protocolo dirigido a la actividad comercial en establecimiento físico y no sedentario* del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme.

d) Mesures preventives en zones comunes, com una adequada ventilació, la neteja diària de les superfícies de contacte freqüent o la utilització de guants d'un sol ús.

Com ens hem de treure els guants?

Seguiu l'esquema següent:



MESURES D'HIGIENE I/O PROTECCIÓ DELS TREBALLADORS

Caldrà tenir en compte les recomanacions que el Ministeri de Sanitat té a disposició del públic a la seva pàgina web i, en particular, la del document *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV-2)*, que s'actualitza periòdicament amb les recomanacions més actuals i adaptades a les noves circumstàncies.

No podran incorporar-se a la feina els següents treballadors:

- Aquells que en el moment de reobertura de l'establiment comercial tinguin algun dels símptomes que manifesta la COVID-19.
- Aquells que, tot i no manifestar símptomes, hagin estat recentment en contacte amb alguna persona que en tingui, o que tingui la COVID-19.
- Aquells que pateixin alguna de les patologies que s'han declarat de risc davant la COVID-19.

En el cas que algun treballador estigui segur o bé pensi que ha pogut tenir la COVID-19, només podrà incorporar-se al lloc de treball després del resultat negatiu de les proves microbiològiques i test serològic.

El titular de l'establiment o local s'ha d'assegurar que tots els treballadors comptin amb equips de protecció individual adequats al nivell de risc, i que tinguin permanentment a la seva disposició, en el lloc de treball, gels hidroalcohòlics per netejar-se les mans quan no sigui possible el rentat freqüent amb aigua i sabó.

L'ús de mascaretes serà obligatori quan no es pugui garantir la distància de seguretat interpersonal de dos metres entre el treballador i el client o entre dos treballadors. Tot el personal haurà d'estar format i informat sobre el correcte ús dels esmentats equips de protecció. Això també s'aplicarà al personal de neteja de l'establiment o local comercial

minorista (ja sigui propi o empleat mitjançant un subcontracte), que també haurà de disposar de tots els productes adequats de neteja.

- Fer una higiene de mans freqüent (rentat amb aigua i sabó o, si no n'hi ha, amb una solució alcohòlica). Als llocs de treball on no sigui possible la neteja de mans per l'exercici de la tasca, per tal de mantenir una higiene adequada s'haurà de disposar de prou gel o solució alcohòlica per tot el torn.

Es valorarà la realització d'un test per detectar la malaltia. Es podran fer proves mitjançant Test Ràpids d'Anticossos (IgM i IgG) o altres proves serològiques a tots els empleats perquè puguin conèixer el seu estat de salut i d'immunització respecte la infecció per COVID-19. Així, l'empresa disposarà d'indicadors globals i anonimitzats de la situació immunològica dels empleats. En la realització del test, es prioritzarà els afectats amb un quadre clínic confirmat, probable o possible davant la COVID-19 i que, després de la recuperació clínica, es reincorporen a la feina. Els empleats portadors de virus amb risc de contagiar altres persones romandran al seu domicili fins que reverteixi aquest risc.

- Evitar el contacte i mantenir una distància mínima de dos metres, si no es fa servir mascareta, especialment amb aquelles persones amb símptomes catarrals (mocs, congestió nasal o conjuntival, tos seca o productiva, llagimeig, aspecte febril).
- Cobrir-se la boca i el nas amb mocadors d'un sol ús en tossir o esternudar i rentar-se les mans immediatament.
- Evitar tocar-se els ulls, el nas i la boca, ja que les mans faciliten la transmissió de virus.
- Evitar les salutacions de cortesia que requereixin contacte físic, com petons, abraçades o encaixar les mans.
- Es recomana no compartir objectes (per exemple: diners, targetes de pagament, bolígrafs, etc.) amb clients o altres empleats. Si no es pot evitar l'intercanvi d'objectes, caldrà desinfectar-se les mans després.
- Eliminar o tancar, en els llocs de treball, els aparells d'ús comú que requereixin acostar la boca a l'aixeta, com sortidors d'aigua. Si no es disposa de sortidor per omplir ampolles personals, l'empresa intentarà facilitar aigua envasada. En el cas d'altres aparells, com les cafeteres: si es fan servir, és recomanable que siguin de les que utilitzen *monodosi* o similar.
- Evitar romandre a l'empresa fora de l'horari laboral, tant a l'inici com a la finalització del torn.
- Fer ús del transport individual, segons el que recomana el Ministeri de Transport per assegurar les distàncies. Sempre que pugui, l'empresa podrà facilitar l'ús d'aparcament propi de l'establiment destinat als clients.
- Si es va a la feina amb vehicle propi, és recomanable que els treballadors portin posat l'uniforme des del seu domicili.
- El personal de neteja utilitzarà un equip de protecció individual adequat depenent del nivell de risc que es consideri en cada situació. Quan es tracti d'equips d'un sol ús, el llençarà de forma segura després de cada ús, i seguidament procedirà al rentat de mans.

- Les mesures de distanciament interpersonal s'han de complir als vestidors, taquilles i lavabos dels empleats, com també a les àrees de descans i cuines.
- Quan la distància mínima de seguretat entre el personal no estigui garantida i no pugui eliminar-se la funció d'un treballador perquè és imprescindible, s'ha de proporcionar al personal d'aquestes àrees o feines els equips de protecció individual següents:
 - Protecció respiratòria: mascareta higiènica.
 - Es valorarà facilitar pantalles de protecció facial.
 - Guants de protecció d'acord amb la norma UNE-EN ISO 374.5: 2016.

ROBA DE FEINA

Per a la neteja de la roba, caldrà manipular-la el mínim possible: col·locar-la suaument enrotllada i portar-la directament a la rentadora o col·locar-la en una bossa per portar-l'hi després. La roba ha de rentar-se a, com a mínim, 60 °C i durant almenys 30 minuts, o amb qualsevol altre mètode que en garanteixi la correcta higienització.

Es recomana la neteja diària dels uniformes, pels quals es podria valorar l'augment de dotació. En cas que això no fos possible, es recomana cobrir els uniformes amb bates, guardapols o similars. Si no es pot complir tot el que s'assenyala anteriorment, es podria suspendre l'obligatorietat de l'ús d'uniformes, de manera que amb la vestimenta pròpia del treballador es puguin garantir les mesures d'higiene i la seva desinfecció diària.

Es prestarà igualment atenció a la desinfecció de tovalloles i similars, seguint les mateixes recomanacions pel que fa al rentat, i s'hauran de dipositar en un lloc aïllat fins que es rentin.

MESURES ALS VESTIDORS I ZONES O SALES DE DESCANS

- Es limitarà l'ús de les àrees de descans al mínim imprescindible i al mínim d'afluència i temps de permanència. En cas que s'utilitzin aquestes àrees de descans, no es compartiran estris de cuina, parament o menjar.
- S'evitaran aglomeracions, mantenint una distància mínima de dos metres.
- Es recomana l'ús per torns, de manera que pugui mantenir-se la distància de seguretat.
- Rentar-se les mans amb aigua i sabó abans i després de cada àpat.
- Mantenir protegits els aliments amb film o en envasos amb tapa.
- Mantenir neta la zona de menjador utilitzada i els objectes d'ús comú.
- Deixar la porta oberta de la sala de descans per assegurar la renovació de l'aire.

MESURES D'HIGIENE I/O PROTECCIÓ DE L'ESTABLIMENT

- Els establiments i locals comercials que obrin al públic realitzaran una neteja i desinfecció de les instal·lacions almenys dos cops al dia, i serà obligatori fer-ho al final de la jornada. Caldrà parar especial atenció a poms de portes, taulells, mobles, passamans, màquines dispensadores, terres, telèfons, penjadors, carros i cistelles, aixetes, etc. S'utilitzaran guants de vinil, d'acrilonitril o bé guants de làtex sobre un guant de cotó, així com desinfectants comuns, incloent-hi dilucions acabades de fer de lleixiu, concentracions d'etanol entre 62 i 71%, peròxid hidrogen al 0,5% en un minut, o altres desinfectants eficaços. Si es fan servir altres desinfectants, se n'ha d'assegurar l'eficàcia. Sempre s'utilitzaran d'acord amb les indicacions de les Fitxes de Dades de Seguretat.
- Per netejar es podrà fer, al llarg de la jornada i preferentment al migdia, una pausa de l'obertura, que es dedicarà a tasques de manteniment, neteja i reposició.
- Després de cada neteja, els materials emprats i els equips de protecció individual utilitzats es llençaran de forma segura, i seguidament es procedirà al rentat de mans.
- Es netejaran i desinfectaran els llocs de treball en cada canvi de torn, amb especial atenció a taulells, mampares, teclats, terminals de pagament, pantalles tàctils, eines de treball i altres elements susceptibles de manipulació.
- Quan hi hagi més d'un treballador atenent el públic, les mesures de neteja s'ampliaran no només a la zona comercial sinó també, si s'escau, a les zones privades dels treballadors, com ara vestuaris, taquilles, lavabos, cuines i àrees de descans.
- Es garantirà una ventilació adequada dels locals i establiments. Es recomanen tasques diàries de ventilació periòdica a les instal·lacions i, com a mínim, de períodes de cinc minuts. És recomanable reforçar la neteja dels filtres d'aire i augmentar el nivell de ventilació dels sistemes de climatització per renovar l'aire de manera més habitual. Si és possible, s'aconsella la realització de mostres periòdiques de concentració vírica per COVID-19 a l'interior del local.
- Es recomana mantenir la temperatura del local entre 23 i 26 °C per a tots els establiments comercials, excepte aquells que, per la naturalesa del producte, requereixin un altre rang de temperatura (per exemple: carnisseries, floristeries, etc.).
- Es reforçaran les condicions de neteja de lavabos i zones comunes i s'establiran torns d'entrada per evitar aglomeracions.
- Els clients no utilitzaran els lavabos dels establiments comercials si no és estrictament necessari. En aquest últim cas, es procedirà immediatament a netejar sanitaris i aixetes.
- En la mesura del possible es col·locaran dispensadors o es facilitarà, individualment, gel hidroalcohòlic per a la desinfecció de mans.

- Els establiments i locals hauran de disposar de papereres, si pot ser amb tapa i pedal, en què es puguin dipositar mocadors i altre material d'un sol ús. Aquestes papereres s'han de netejar de forma periòdica i almenys un cop al dia.
- En telèfons d'ús multipersonal és recomanable utilitzar el sistema mans lliures o sistemes que en permetin la individualització de l'ús.
- Els carretons, cistelles, escales mecàniques i ascensors seran objecte d'atenció i neteja contínua. Es poden facilitar al client tovallotes desinfectants per netejar o cistelles de la compra abans i després del seu ús.
- En la mesura del que sigui possible i sempre que no contravingui cap norma sectorial, mantenir les portes obertes amb falques i altres sistemes per evitar el contacte de les persones amb manetes i poms.
- Si es considera convenient, i segons el tipus d'establiment, es disposarà de catifes humitejades amb una solució d'aigua i lleixiu al 2% a les entrades i sortides del centre de treball.

MESURES ESPECÍFIQUES

MESURES ORGANITZATIVES

Establir un pla organitzatiu en què es detallin els procediments d'actuació amb el personal (propí i aliè), la relació de material de protecció i neteja necessaris en cada zona del centre o centres de treball i les mesures establertes o recomanacions per als clients, que s'actualitzaran permanentment d'acord amb l'evolució de les circumstàncies sanitàries i socials.

Pel que fa a les empreses prestatàries: se seguirà el protocol marcat pel servei de prevenció aliè i de coordinació en PRL amb aquestes i els seus treballadors seguiran els protocols dels centres de treball.

Establir un pla d'avaluació de riscos laborals.

Establir un pla de neteja i desinfecció que reculli les mesures de control d'higiene de forma estructurada i amb atribució de competències. En qualsevol cas, s'inclourà l'obligatorietat, per part de tots els treballadors, de rentar-se les mans abans de començar la jornada, amb aigua i sabó o, si no n'hi ha, gel hidroalcohòlic. Sempre que sigui possible, s'ha d'establir un sistema de treball per torns, amb rotació d'empleats per minimitzar riscos, sense que varii l'atenció i servei als clients.

L'entrada i sortida del lloc de treball s'organitzarà de manera esglaonada per evitar que els treballadors pateixin aglomeracions en hores punta.

Limitar el nombre de treballadors coincidents (jornades partides, manteniment, etc.), així com individualitzar, si es pot, les tasques que es feien en parella. Si no fos possible, caldrà mantenir les distàncies de seguretat. També es facilitaran les modalitats de treball no presencial, com el teletreball, en el cas de feines d'oficina.

La disposició dels llocs de treball, l'organització de la circulació de persones, la distribució d'espais (mobiliari, prestatgeries, passadissos, línia de caixes, etc.), l'organització dels

torns i la resta de condicions de treball presents en el centre han de modificar-se, en la mesura necessària i possible, amb l'objectiu de mantenir la distància de seguretat interpersonal de dos metres, o les exigides en cada moment pel Ministeri de Sanitat.

Facilitar informació i formació al personal en matèria d'higiene i sobre l'ús del material de protecció, com per exemple guants i mascaretes, perquè es realitzi de manera segura. A les zones comunes es posaran cartells informatius sobre com rentar-se les mans i posar-se i treure's els guants i les mascaretes, així com tots els procediments d'higiene necessaris aconsellats per les autoritats sanitàries.

S'establiran plans de continuïtat de l'activitat davant d'un augment de les baixes laborals amb el personal en un escenari d'increment de el risc de transmissió en el lloc de treball, amb un procés de participació, si s'escau, amb la representació legal dels treballadors.

Un dels símptomes de la COVID-19 és la febre alta. Per això es recomana als treballadors que es facin un control diari de la temperatura abans de sortir de casa i, en cas que sigui més alta de 37,5 °C, no vagin a treballar i ho notifiquin a l'empresa mitjançant el contacte mèdic habilitat per l'empresa en aquests casos.

No obstant això, abans d'entrar al lloc de treball, el personal propi i aliè podrà ser sotmès a un control sanitari previ, que consistirà en la presa de temperatura i declaració responsable i voluntària per l'empleat de no ser conscient d'haver tingut símptomes de coronavirus. La presa de temperatura es realitzarà mantenint les distàncies de seguretat o, si això no fos possible, amb mascareta i guants. Si aquesta temperatura fos superior a 37,5 °C, el treballador no haurà d'accedir al lloc de treball i haurà d'aïllar-se de manera temporal. Igualment, se li proporcionarà una mascareta i ha de seguir les instruccions del servei mèdic. El rebuig a l'accés podrà ser registrat per l'empresa i comunicat a la persona treballadora, sense que, en cap cas, quedi registrada cap dada d'identificació personal.

El fitxatge amb empremta dactilar serà substituït per qualsevol altre sistema de control horari que garanteixi les mesures higièniques adequades per a la protecció de la salut i la seguretat dels treballadors, o bé s'haurà de desinfectar el dispositiu de fitxatge amb alcohol propílic de 70 °C abans i després de cada ús. Caldrà advertir els treballadors d'aquesta mesura.

En la mesura del possible, s'evitaran les reunions de treball dins de la botiga i, si s'han de portar a terme, es faran en una zona àmplia que permeti guardar la distància de seguretat interpersonal, al més allunyada possible dels clients, i mai en zones comunes.

L'ocupació màxima del muntacàrregues o ascensor per moure mercaderies o proveïments serà d'una persona, o més si es pot garantir la distància de dos metres, i es limitarà l'ús al mínim. Si fos necessari l'accés de més d'una persona, s'ha de garantir l'ús d'EPI acord amb el que disposa aquest document. Caldrà minimitzar les visites de contractes, clients i proveïdors. Per a aquelles contractes que hagin de prestar serveis a l'establiment, es mantindran les mateixes mesures de seguretat que per al personal propi. Sempre que sigui possible fora de l'horari comercial.

Establir un protocol per minimitzar el contacte amb els transportistes. Si és possible, caldrà establir una zona exclusiva de lliurament de comandes, que serà desinfectada entre comanda i comanda. Alhora, en la mesura del que sigui possible, es llençarà l'embalatge original o, si no es pot, es desinfectaran els paquets, sempre que el material ho permeti.

Enviar electrònicament, en la mesura del que sigui possible, els albarans signats, de manera que no es lliurin en paper de mà en mà.

Facilitar les entregues a domicili, si pot ser, realitzades per pagament en línia i preferiblement dipositar el lliurament a la porta del domicili, sense accedir a l'habitatge, mantenint en tot cas la distància recomanada amb el client d'almenys un metre (quan es compti amb elements de protecció), o de dos metres (sense aquests elements), i sense mantenir contacte físic. Caldrà informar-ne al client en el moment de tramitar la seva comanda. Es facilitarà, al personal de repartiment, sigui propi o subcontractat, una mascareta i gel o solució alcohòlica substitutiva del rentat de mans, per procedir de manera immediata a la higiene necessària entre cada lliurament. Així mateix, es recomana mantenir en òptim estat de neteja el transport utilitzat per al repartiment, interiorment i exteriorment.

Es recomanarà als clients l'ús de mascaretes dins de l'establiment per assegurar la protecció de la resta de clients i persones treballadores.

MODE D'ACTUACIÓ EN CAS DE PERSONAL INFECTAT O DE RISC

Coneixements bàsics sobre la COVID-19 a tenir en compte per prevenir-la:

- Els símptomes de la COVID-19 són, principalment, tos, febre i dificultat respiratòria i, en alguns casos, dolor muscular i mal de cap.
- El 80% dels casos presenten símptomes lleus i el període d'incubació és de dos a catorze dies. El 50% dels casos comença a presentar símptomes als cinc dies des del contagi.

Si un treballador comencés a tenir símptomes compatibles amb la malaltia, caldrà contactar immediatament amb el telèfon habilitat per la comunitat autònoma o centre de salut corresponents. El treballador abandonarà el seu lloc de treball, i prestarà especial atenció a les mesures de distanciament i higiene, fins que la seva situació mèdica sigui valorada per un professional sanitari. Per la seva banda, l'empresa procedirà a la seva notificació al servei de prevenció perquè aquest adopti les mesures oportunes i compleixi amb els requisits de notificació que estableix el Ministeri de Sanitat.

L'empresa ha d'elaborar i aplicar un protocol d'actuació en cas de detecció de possibles persones infectades o de persones que hi hagin estat en contacte.

Si alguna persona treballadora correspongués al perfil de persona de risc segons les recomanacions del Ministeri de Sanitat (ja sigui per embaràs, per patologies cròniques prèvies o per edat), el servei de prevenció revisarà el seu lloc de treball i considerarà la conveniència o no de recomanar-li l'aïllament preventiu en cas de no poder fer teletreball.

MESURES GENERALS D'HIGIENE I PROTECCIÓ DELS CLIENTS

S'haurà d'establir un aforament màxim, que ha de permetre complir amb les mesures extraordinàries dictades per les autoritats competents en cada fase de flexibilització de les mesures de contenció, concretament amb el requisit de distàncies mínimes. L'aforament serà proporcional a la superfície del local i fase de desescalada i haurà d'estar exposat mitjançant cartelleria en l'accés a l'establiment, i ser visible tant per al client com per als treballadors.

En cas de completar l'aforament permès, els clients hauran d'esperar fora de l'establiment de forma organitzada i guardant rigorosament la distància de seguretat.

El temps de permanència als establiments i locals serà l'estrictament necessari perquè els consumidors puguin realitzar les seves compres o rebre la prestació del servei.

Els establiments i locals hauran d'assenyalar de manera clara la distància de seguretat de dos metres entre clients, amb marques a terra, o mitjançant l'ús de balises, cartelleria i senyalització per aquells casos en què sigui possible l'atenció personalitzada de més d'un client al mateix temps, que no podrà realitzar-se de manera simultània pel mateix empleat.

La distància entre venedor i client serà d'almenys un metre quan es compti amb elements de protecció o barreres, o de dos metres sense aquests elements, durant tot el procés de compra, així com en les zones d'atenció i de pagament.

Els establiments i locals han de posar a disposició del públic dispensadors de gels desinfectants i paper eixugamans a l'entrada del local, que hauran d'estar sempre en condicions d'ús.

Els establiments i locals han de posar a disposició del públic guants d'un sol ús (es poden usar tant els de secció com de qualsevol altra classe no reutilitzable) a l'entrada del local, amb les papereres, perquè sigui possible llençar-los de manera segura a la sortida del local comercial.

Informar, mitjançant cartells, tant als empleats com als clients dels procediments d'higiene publicats per les autoritats sanitàries, i demanar la col·laboració i el seguiment de les normes pel bé de tots. Es donaran recomanacions especials a les zones més sensibles:

Escales mecàniques: evitar, en la mesura que sigui possible, tocar els passamans. A més, cada quatre o cinc graons, es marcaran per indicar la distància de seguretat de dos metres.

Ascensors: evitar-ne l'ús sempre que sigui possible. Limitar-ne l'ocupació màxima a una persona o més si es pot garantir el distanciament de dos metres. En cas que sigui necessari utilitzar-lo, es requerirà l'ús de mascareta. Es donarà prioritat a les persones amb limitacions físiques, que podran estar acompanyades si ho volen, i als cotxets.

Caixes: respectar la distància de seguretat.

Establir, així mateix, un flux controlat de clients a l'entrada i sortida per evitar l'encreuament d'uns i altres. Si és possible, es definiran sentits de circulació de clients a les zones de major confluència, diferenciant els dos sentits mitjançant cintes de separació i/o vinil adhesiu al paviment. Igualment, en el paviment dels espais generals de les botigues, es podran instal·lar vinils adhesius circulars (20 cm de diàmetre) amb la inscripció "2m", separats per dos metres, en forma de línia o malla en funció de l'amplada de l'espai disponible (fins a tres metres amplada una filera; entre tres i cinc, dues fileres; i així successivament cada dos metres d'amplada addicional). Això suposarà un recordatori permanent a empleats i clients, i un indicador de quan l'aforament del centre o de la planta arriba al màxim admissible, que serà una fracció del nombre de punts vermells disposats a la planta.

Sempre que sigui possible, s'utilitzaran portes diferents per a l'entrada i la sortida dels clients a l'establiment, on se situaran els mitjans de neteja adequats per a la higiene de mans.

A les portes d'entrada i sortida de l'establiment comercial o en les seves zones comunes se senyalitzaran i s'establiran dispositius per garantir la distància mínima de seguretat entre persones. Si per motius d'espai no fos possible, els empleats hauran d'utilitzar mascareta.

S'ha de marcar una línia de seguretat a terra i/o cartelleria informativa tant a la zona de caixa com a la zona de venda directa al consumidor, de manera que s'asseguri la distància entre client - producte - personal del local.

Si les característiques de l'establiment ho requerissin, es podrà dedicar personal a les tasques d'organització de la circulació dels clients a fi de dispersar-los i evitar zones d'elevada concentració de persones.

Si és possible, es crearan carrils de compra segura, amb possibles fletxes indicatives o senyalitzacions que se segueixin en ordre d'entrada i sortida, amb l'objectiu d'evitar contactes no necessaris entre clients. S'informarà clarament als clients sobre les mesures organitzatives i sobre la necessitat de cooperar en el seu compliment, mitjançant avisos com ara anuncis periòdics per megafonia o amb cartelleria.

En els establiments comercials no alimentaris que normalment compten amb zones d'autoservei, haurà de prestar el servei un treballador de l'establiment per tal d'evitar que els clients manipulin directament els productes.

No es podran posar a disposició dels clients productes de prova i se'n restringirà l'ús o manipulació únicament al personal del local.

CAIXES

A la zona de caixes, en la mesura del que sigui possible, s'utilitzaran terminals alterns, mantenint una distància interpersonal de dos metres. Es valorarà la instal·lació de mampares de plàstic o similar (rígid o semirígid) de fàcil neteja i desinfecció, de manera que, un cop instal·lada, la zona de treball quedi protegida. Es netejarà a cada canvi de torn. Alternativament, es pot valorar que les caixeres portin una pantalla individual protectora de tota la cara, adequada a l'activitat que desenvoluparan. En la mesura del possible es prioritzarà l'atenció a embarassades, gent gran, discapacitats, etc.

Evitar, sempre que sigui possible, que el personal que manipuli diners o altres mitjans de pagament despatxi simultàniament productes.

Fomentar el pagament amb mòbil o amb targeta. S'hauran de desinfectar les mans després de l'ús de bitllets o monedes i abans de començar la següent transacció. Quan es faci servir un TPV, amb PIN, es netejarà el terminal, així com el bolígraf si l'operació requereix signatura. Es pot protegir el TPV amb un film d'un sol ús en cada operació. En el cas d'ús de diners en efectiu, els clients els dipositaran en una superfície de fàcil neteja. S'evitarà el contacte personal i es desinfectarà la superfície per a cada operació.

En la línia de caixa es respectaran la distància de seguretat. Es donarà prioritat a les caixes a les persones grans, persones amb mobilitat reduïda, pares i mares amb nens menors de tres anys i cotxets.

DEVOLUCIÓ DE PRODUCTES

En el cas de devolució de productes, s'han de desinfectar o mantenir-los en quarantena abans de posar-los a la venda de nou, i cal recollir-los prèviament amb guants d'un sol ús.

Disposar de papereres amb tapa i pedal, que s'hauran de netejar periòdicament, per dipositar mocadors i altre material d'un sol ús.

Imatge de neteja segura en tot moment.

MÀQUINES EXPENEDORES

Informar sobre la necessitat que els clients mantinguin la distància de seguretat de dos metres mentre esperen el torn.

Informar sobre la conveniència d'utilitzar guants o alguna protecció per accionar la màquina o, si no s'utilitzen, la necessitat de desinfectar-se les mans abans i després de l'ús.

Extremar la neteja i desinfecció de les màquines amb especial incidència en els punts de contacte directe amb l'usuari (pantalla, botoneres, recollida producte, etc.).

RECOMANACIONS ESPECÍFIQUES PER ALS ESTABLIMENTS UBICATS EN CENTRES COMERCIALS

A més de totes les indicacions contingudes en aquest document, se n'indiquen altres d'addicionals o s'incideix sobre les especialment importants per als locals de centres comercials:

MESURES HIGIENICOSANITÀRIES

Desinfecció completa del centre comercial abans de l'obertura, amb especial atenció a la neteja de les àrees públiques (aparcament, àrees de descans, banys, etc.) i dels molls de càrrega i punts de residus.

A la zona d'aparcament, a més de la desinfecció continuada dels punts de contacte habituals i de la posada a disposició de gel hidroalcohòlic per als clients, es fomentarà el pagament per mitjans electrònics *contactless*.

Neteja i desinfecció regular durant l'horari d'obertura de les principals àrees de contacte (lavabos, terres, passamans d'escaleres mecàniques, poms de portes, taulell de benvinguda, etc.).

Instal·lació de mampares de metacrilat en llocs d'informació i atenció a el públic.

Instal·lació de dispensadors de gels hidroalcohòlics en diversos punts del centre, sobretot en entrades, lavabos, punts d'atenció i ascensors, i verificació regular del seu correcte funcionament.

Tancament de zones infantils, ludoteques o qualsevol altra zona dedicada a alguna activitat del tipus no permesa segons la fase de desescalada del moment. Les àrees de descans també romandran tancades o es limitaran de manera que es garanteixi el compliment de la distància de seguretat.

Desactivació de directoris digitals i suports en pantalles tàctils interactives i neteja i desinfecció contínua tot i estar desactivades.

Es prestarà especial atenció al control d'accés per torns als lavabos i sales de lactància i es garantirà la distància de seguretat. En cas que els nens n'hagin de fer ús, només l'acompanyarà un adult.

Suspensió d'activitats dins del centre que puguin portar a la formació de grups de persones (esdeveniments, promocions, activitats culturals).

Senyalització amb vinils a terra que marquin la distància de seguretat entre clients a l'entrada de l'hipermercat, els lavabos i altres zones de gran afluència.

Lliurament d'un protocol de mesures a cada establiment comercial del centre.

Ús de sistemes de videovigilància per al seguiment de les mesures de distanciament i sanitàries.

MESURES HIGIENICOSANITÀRIES PER A EMPLEATS I TREBALLADORS DEL CENTRE

Formació específica per a empleats i proveïdors sobre la nova normativa i protocols d'higiene.

Desinfecció de l'àrea de gerència.

Instal·lació de mampares de metacrilat en els llocs d'atenció de les oficines de gerència.

MESURES RELATIVES ALS VISITANTS DEL CENTRE COMERCIAL

Sistema de recompte de persones i mesures de control de distanciament social, inclòs a l'aparcament.

El personal de seguretat controlarà que es respecti la distància mínima i dispersarà grups de més de dues persones que circulin pel centre, fent especial atenció a zones d'escales mecàniques i ascensors.

Col·locació de vinils que indiquin la distància de seguretat en escales, ascensors, lavabos, taulell de benvinguda, etc.

Cartells i megafonia amb certa freqüència que recordin les recomanacions de seguretat.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE DETECCIÓ DE POSSIBLES CASOS D'INFECCIÓ

Si es detecta un possible cas d'infecció al centre comercial s'haurà d'avisar a la gerència del centre i trucar al telèfon d'emergència sanitària de la comunitat autònoma.

Traslladar l'afectat a una àrea restringida.

Desinfectar totes les zones on hagi pogut estar aquest client/empleat infectat, d'acord amb el que estableix el Ministeri de Sanitat.

MESURES RELATIVES A LA COMUNICACIÓ ESTRATÈGICA

Estudi de l'opció de disposar d'assessories externes especialitzades per a l'adopció de bones pràctiques segons evolucioni la crisi sanitària.

Comunicació de les mesures sanitàries adoptades incloent certificacions sanitàries amb l'objectiu de conscienciar el consumidor de l'estricta compliment de la normativa.

Divulgació de la comunicació de sensibilització en xarxes socials i altres mitjans si es considera oportú

Informació sobre punts de venda de mascaretes.

Mantenir una línia de comunicació amb les autoritats competents per tal d'adoptar les mesures pertinents en funció de l'evolució de la crisi sanitària i d'actualitzar la informació als comerciants del centre.

RECOMANACIONS ESPECÍFIQUES PER A DIFERENTS SECTORS COMERCIALS

ALIMENTACIÓ

Es reiteren les mesures de seguretat aprovades i adoptades fins ara pel comerç alimentari i la seva experiència en aquest període.

Si el producte es troba exposat directament al client sense envasar, s'haurà de protegir en vitrines, plàstic, vidre, metacrilat o qualsevol altre material que garanteixi la seva higiene. En el cas de productes de pesca o de fruites i verdures i hortalisses en despatx assistit podrà establir-se una distància de seguretat entre el client i els productes adaptada a la mida de l'establiment. En el cas de fruites i verdures d'autoservei, s'han de recollir recomanacions respecte al rentat i tractament del producte i l'ús de guants d'un sol ús.

Utilització de guants per part del venedor i del client que manipulin productes no envasats.

Es recomana que el venedor utilitzi guants, d'acord amb la reglamentació sobre manipulació d'aliments, si és el cas. Si no es disposa de guants, s'extremaran les mesures de seguretat i la freqüència en la neteja i desinfecció.

TÈXTIL

En els establiments del sector comercial tèxtil i d'arranjaments de roba i similars, l'ús d'emprovadors haurà de ser limitat al màxim, i la zona de d'emprovadors s'haurà de netejar després de cada ús. A més, s'ha de garantir la desinfecció i/o quarantena de les peces provades i/o retornades després de la seva adquisició.

A fi de limitar l'ús dels emprovadors al màxim possible per tal de complir les mesures de distanciament interpersonal i higiene, es recomana que es valori la possibilitat de tancament temporal o obertura parcial dels emprovadors alternant-ne, per exemple, un d'obert amb un de tancat.

L'ocupació màxima del l'emprovador serà d'una persona/emprovador i es desinfectaran després de cada ús. Les zones d'emprovadors comptaran amb l'assistència de personal intern de la botiga amb la finalitat de garantir les mesures de seguretat i higiene.

En cas que l'accés a l'emprovador sigui mitjançant una cortina, es recomana substituir-la per una porta o panell o bé establir instruccions per no tocar-la amb les mans i apartar-la amb els guants o el colze. Les cortines s'han de desinfectar, com també l'interior dels emprovadors, especialment terres i mobiliari. S'evitarà el mobiliari i decoració no imprescindibles.

Les peces que hagin estat objecte de prova s'han de desinfectar o posar en quarantena durant 48 hores, i cal recollir-les i manipular-les amb guants d'un sol ús. Com a mètodes de desinfecció es recomana l'exposició de les peces a radiació de llum ultraviolada o altres mitjans que el Ministeri de Sanitat consideri apropiats.

En la mesura del possible, es facilitaran guants als clients a l'hora de tocar les peces.

CALÇAT

Es recomana que el producte s'emprovi amb mitjans d'un sol ús, proporcionats pel comerç.

Neteja del producte emprovat i no comprat i del producte retornat, mitjançant esprai de solució alcohòlica o semblant.

JOIERIES

El client no ha de tocar cap superfície, vitrina o catàleg si no és amb guants nous proporcionats per la botiga o que portin els clients i que es rentin amb gel hidroalcohòlic. El client no podrà tocar les mercaderies, serà el comerciant qui les mostrarà.

Tot el mostrari haurà d'estar desinfectat i es realitzarà la desinfecció de cadascuna de les peces cada vegada que es toquin o s'emprovin.

Si es realitzen proves d'articles, el venedor haurà d'usar mascareta i guants i el client mascareta, i desinfectar-se amb gel hidroalcohòlic les mans o la part del cos que estigui en contacte amb l'article. Una altra alternativa és fer servir una coberta de plàstic d'un sol ús (per exemple, film) que cobreixi la part necessària del cos (mà, braç, escot, etc.) depenent d'on es posi l'anell, rellotge, collaret, etc.

Es recomana, com a productes desinfectants, l'aigua i el sabó de manera general. També l'alcohol propílic de 70 °C, fregant-lo amb una tovallola o disc de cotó. Cal evitar-ne l'aplicació en aquelles joies que puguin ser malmeses per l'alcohol (com les perles); en aquest cas, es recomana l'ús de peròxid d'hidrogen (aigua oxigenada) o realitzar un bany de vapor amb aquest compost. Igualment, es recomana la desinfecció amb radiació ultraviolada.

BENZINERES

Assegurar l'ús de guants d'un sol ús i el manteniment de la distància interpersonal de dos metres i utilitzar sortidors alterns per proveir-se de carburant. Mantenir la zona de proveïment neta i desinfectada.

MOBLES

En la mesura del possible, els clients recolliran els productes de forma individual o, si requereixen ajuda per carregar-lo al vehicle, amb l'adequada protecció. Els repartidors a domicili i els muntadors de les botigues haurien de portar prou quantitat d'elements de protecció individual (com a mínim dos parells de guants i dues de màscares per persona) per si resulten malmesos en alguna manipulació, com també gels desinfectants per abans i després de cada entrega.

Els sofàs, cadires, matalassos o qualsevol moble o accessori que requereixi contacte físic per a la venda, es cobriran amb protectors o faldons de canapès que es llençaran o desinfectaran un cop acabada la prova.

BOTIGUES DE CERÀMICA, BANYS, CUINES I REFORMES EN GENERAL

A la presentació de mostres, a l'hora de provar la textura dels materials, s'indicarà al client la zona on realitzar la prova i a continuació se sotmetrà la peça a l'oportú procés de desinfecció.

A l'hora de treballar amb catàleg físic, o bé el mostra el venedor o bé oferirà guants protectors d'un sol ús al client.

Es fomentarà la relació amb el professional contractat pel client per poder donar suport a la coordinació de l'obra i s'evitarà al màxim la mobilitat del client.

El subministrament dels productes es realitzarà directament a la destinació de l'obra sota el procediment de subministrament que asseguri la higiene i desinfecció dels espais transitats.

Per a més seguretat, als taulells d'albarans és recomanable que s'utilitzin mampares i, si es pot, protecció per als treballadors.

BOTIGUES DE BARRETS O TOCATS

Quan es realitzin proves d'accessoris de cap, es faran servir gorres d'un sol ús de cel·lulosa, que es llençaran un cop acabada la prova.

MESURES I CONDICIONS DE SEGURETAT PER A L'ACTIVITAT DELS MERCATS DE VENDA NO SEDENTÀRIA

L'ajuntament establirà les mesures necessàries per garantir el compliment de les normes i recomanacions en matèria de seguretat i higiene enfront del contagi i expansió de la COVID-19 en el desenvolupament de l'activitat de venda no sedentària

MESURES ORGANITZATIVES

Aforament i disposició dels llocs

Els mercats de venda no sedentària podran adaptar-se o mantenir l'activitat en els llocs on habitualment se celebren, sempre que l'espai on es desenvolupen permeti garantir que l'afluència de persones no supera l'aforament permès segons la fase de desescalada, i que permeti complir amb els requisits de distància mínima de seguretat. L'ajuntament podrà valorar, si s'escau, l'ampliació de la superfície destinada al mercat de venda no sedentària.

En espais no coberts habilitats per a la celebració de mercats no sedentaris hauran d'estar totalment delimitats amb cinta d'obra, tanques, o amb qualsevol altre mitjà que permeti marcar de forma clara els límits de l'espai. Es coordinaran els comerciants i les autoritats locals de manera que es pugui controlar l'entrada i sortida de gent i evitar les aglomeracions.

Els mercats de venda no sedentària que no puguin mantenir l'activitat en un entorn tancat o delimitat valoraran el trasllat de la seva ubicació a instal·lacions esportives o d'un altre tipus, on puguin adoptar mesures de control per dosificar l'aforament.

La disposició i el nombre de llocs en funcionament ha de permetre, igualment, mantenir la distància de seguretat.

Es recomana que la distribució lineal dels llocs es faci a força distància per evitar que, en un carrer, les parades quedin unes davant les altres, separades per una via de trànsit i amb una distància mínima entre ells de sis metres, amb una separació mínima de dos metres i mig entre els laterals.

Accessos i informació

S'establirà un accés per l'entrada i un altre per la sortida del recinte.

A l'entrada es podrà posar a disposició dels clients un dispensador d'hidrogel o qualsevol altre tipus de desinfectant, i caldrà fer-ne ús abans de l'accés a l'espai de compra. Així mateix, es poden facilitar mascaretes o guants i establir-ne l'obligatorietat si l'organisme competent ho considera necessari.

En cas de pics amb afluència massiva de clients, s'hauran d'esperar fora de l'establiment de forma organitzada i guardant rigorosament la distància de seguretat. La permanència als establiments comercials ha de ser l'estrictament necessària perquè els consumidors puguin adquirir productes. Si les característiques de l'establiment ho requerissin, es podrà dedicar personal a tasques d'organització de la circulació dels clients a fi de dispersar-los i evitar zones d'elevada concentració de persones.

Es garantirà la vigilància de l'espai del mercat durant l'horari de funcionament, perquè es compleixin les normes de distanciament social, com també per evitar aglomeracions.

S'informarà clarament a tots els venedors i als clients sobre les mesures organitzatives i d'higiene i sobre la necessitat de cooperar en el compliment.

S'establirà cartellera informativa amb les mesures de distanciament i higiene que s'han d'adoptar, indicant també que, si una persona manifesta símptomes compatibles amb la COVID-19, haurà d'abandonar immediatament el lloc i seguir les indicacions del personal sanitari.

Neteja

Es revisaran els programes de neteja de tots els espais per assegurar que el procés de desinfecció de superfícies potencialment contaminades (tot el que les persones toquen de forma rutinària: poms, porta, baranes, taulells, aixetes, etc.) es realitza de forma adequada i amb la major freqüència possible segons els mitjans disponibles.

MESURES DE SEGURETAT EN ELS LLOCS DE VENDA AL PÚBLIC

Dins d'un mateix lloc les persones venedores hauran de guardar entre ells una distància mínima de dos metres, i quedarà restringida l'activitat comercial a un únic operador si les mesures del lloc no fan possible aquesta separació física.

Únicament les persones venedores de la parada podran tocar els productes. Ho faran sempre amb guants de protecció, així com mascareta o pantalla protectora, i seguint les instruccions i recomanacions d'higiene davant de la COVID-19. S'evitarà la manipulació simultània d'aliments i diners o altres mitjans de pagament, fomentar el pagament amb targeta i extreure la neteja del TPV després de cada ús, especialment si ha estat manipulat pel client.

Els llocs de venda s'han de netejar i desinfectar amb freqüència. Al final de la jornada es netejarà i desinfectarà tota la maquinària, dispositius i altres elements del lloc ambulant, tenint en compte les superfícies que s'hagin pogut tocar, i seguint les instruccions de neteja i desinfecció dictades per fer front a la pandèmia de la COVID-19.

Caldrà disposar de papereres amb tapa i pedal i amb bosses que en permetin el tancament estanc, per dipositar residus com mocadors i altre material d'un sol ús. Aquestes papereres s'han de netejar de forma freqüent.

Caldrà mantenir el lloc ordenat, amb els productes disposats de forma higiènica, adequadament separats per categories i donant una imatge de neteja segura en tot moment.

En cas de devolució de productes, s'han de desinfectar o mantenir-los en quarantena abans de posar-los novament a la venda. Així mateix, s'aconsella procedir a la seva recollida amb guants d'un sol ús.

MESURES D'HIGIENE I SEGURETAT ADDICIONALS EN ELS VEHICLES DE TRANSPORT I VENDA AMBULANT



**Consorci de Comerç,
Artesania i Moda
de Catalunya**

Realitzar neteja i desinfecció freqüent del vehicle de càrrega, amb especial atenció a superfícies, volant, poms etc. Es pot fer servir lleixiu d'ús domèstic diluït en aigua, extremant les mesures de protecció a agents químics.

Després de cada jornada, s'haurà de realitzar la neteja i desinfecció de superfícies, màquines dispensadores, mostradors, etc. i, en general, de qualsevol superfície que hagi pogut ser tocada amb les mans, seguint els protocols de neteja establerts.

Per a les tasques de neteja, fer ús de guants de vinil/acrilonitril. En cas d'ús de guants de làtex, es recomana que sigui sobre un guant de cotó.