

## RECOMENDACIONES PARA ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS DE COMERCIO AL POR MENOR CON SERVICIO DIRECTO AL PÚBLICO. Rev.3 – 14/5/2020

La recomendación para establecimientos alimentarios de comercio al por menor, abiertos al público, en relación con las medidas de contención del CORONAVIRUS consisten en seguir las normas generales de seguridad alimentaria, cumplir las normas de prevención que las autoridades competentes vayan publicando para contener la propagación del virus. [Con la publicación de la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, se procede a la revisión y actualización del presente documento.](#) Por lo que, a continuación, se detallan las siguientes recomendaciones específicas de este sector, para que se tengan en cuenta:

### DIRECCIÓN O ENCARGADO DE TIENDA:

Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y de la normativa laboral, así como de la normativa de seguridad alimentaria, **el titular de la actividad económica** o, en su caso, **el responsable del establecimiento** deberá adoptar las medidas necesarias para cumplir las medidas de higiene y/o prevención para el personal trabajador, clientes y demás personal que acuda a establecimientos alimentarios de comercio al por menor. Entre las que están:

- **Informar y formar a los manipuladores** mediante documentos, instrucciones, cartelería recordatoria, etc., acerca de las medidas adicionales adoptadas [en la totalidad del establecimiento, incluyendo las zonas de uso privado de los trabajadores y zonas de administración](#), para seguir los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias.
- **Organizar, cuando sea necesario**, la disposición de los puestos de trabajo, la organización de los turnos **tiempos de descanso por turnos, entradas y salidas escalonadas** y el resto de condiciones de trabajo en la medida necesaria, para garantizar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal mínima de dos metros entre los trabajadores, que deberán cumplirse, en su caso, en los vestuarios, taquillas y aseos de los trabajadores, así como en cualquier otra zona de uso común.
- Garantizar que el establecimiento cuenta con **los equipos y material necesarios** para extremar las medidas de higiene y protección, por ejemplo: disponer de material de protección para los manipuladores (mascarillas, guantes, gafas o pantallas de protección facial, etc.); lavamanos correctamente dotados (jabón líquido y papel secamanos desechable, papelera con tapa de apertura no manual), sistemas de desinfección (geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados), etc.
- Gestionar la implantación del **sistema de información a los clientes** de los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias (cartelería, megafonía, de forma verbal), donde se recojan las normas de comportamiento y medidas de protección que los clientes deben adoptar en los espacios donde pueden moverse durante el tiempo que permanezcan en el establecimiento.
- Establecer un **aforo de personas** en las distintas partes del establecimiento:
  - **Salas de venta del establecimiento** se reducirá al treinta por ciento de lo que tenía establecido y que, en el caso de tener varias plantas, se deberá de guardar en la misma proporción en cada una de las plantas. En cualquier caso, se deberá garantizar una distancia mínima de dos metros entre clientes. En los locales comerciales en los que no sea posible mantener dicha distancia, se

permitirá únicamente la permanencia dentro del local de un cliente. Se contemplará establecer un horario de atención con servicio prioritario para mayores de 65 años.

- Establecer, en el caso de los **aseos para clientes**, su ocupación máxima será de una persona, salvo los casos en que ésta requiera de asistencia que se permite que le acompañe una persona.
  - **Ascensores o montacargas**, 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.
  - **Zonas de acceso de los clientes al establecimiento** para que, en las colas exteriores se respete la distancia de seguridad. Es recomendable la señalización en el suelo de la distancia mínima entre personas, como método de fácil seguimiento. 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.
- **Organizar el sistema de venta de manera que se evite o minimice la manipulación directa** de los alimentos, por parte de los clientes, especialmente los no envasados, y de los equipos.
- Si el producto se encuentra expuesto directamente al cliente sin envasar, se **deberá proteger exponiéndolo en vitrinas o colocando pantallas de plástico, cristal, metacrilato o cualquier otro material que garantice su higiene.**
  - Se incluirá la disponibilidad de **guantes desechables** de un solo uso **para los clientes en las zonas de autoservicio.**
  - En el caso **venta mediante despacho asistido** de productos de la pesca o de frutas, verduras y hortalizas se establecerá **distancia de seguridad.**
  - En el caso de frutas y verduras en autoservicio\_ **deberá exponerse recomendaciones respecto al lavado y tratamiento del producto e incidir en el uso de guantes desechables.**
- **Establecer un itinerario**, a lo largo del establecimiento, de manera que los clientes se desplacen ordenadamente por los distintos pasillos, al objeto de que la **permanencia de los clientes en los establecimientos comerciales sea la estrictamente necesaria.** Se marcará una **línea de seguridad en el suelo y/o cartelería informativa** tanto en la zona de caja como en las secciones de venta asistida al consumidor de forma que se asegure la distancia entre cliente – producto – personal del local.
- **Se recomienda el uso de mamparas barreras o elementos físicos que aseguren la protección** de vendedor/cliente, especialmente en la zona de las cajas de cobro debería instalarse mamparas de plástico o ZONA DE VENTA 11 similar, rígido o semirrígido, de fácil limpieza y desinfección de forma que una vez instalada quede protegida la zona de trabajo.
- Facilitar las **entregas a domicilio**, únicamente realizadas por pago on line para evitar el uso de efectivo, y preferiblemente depositar la entrega en la puerta del domicilio, sin acceder a la vivienda, manteniendo en todo caso la distancia de al menos 2 metros con el cliente y sin ningún contacto físico,
- Al **personal de reparto**, sea propio o subcontratado, se les facilitará gel o solución alcohólica sustitutiva del lavado de manos, para proceder de manera inmediata a la higiene necesaria entre cada entrega. Asimismo, **deberá garantizarse el cumplimiento de las normas higiénicas de manipulación y extremar las medidas para garantizar el mantenimiento de un óptimo estado de limpieza y desinfección** del transporte utilizado para el reparto, interior y exteriormente.

#### PERSONAL DE TIENDA:

- Cumplir las **medidas adicionales adoptadas** por la empresa.
- Supervisar al menos diariamente el **funcionamiento de los equipos y la dotación de material** en los puntos establecidos del establecimiento que permitan adoptar las medidas de higiene establecidas para los trabajadores y clientes. Lavamanos correctamente dotados (jabón líquido y papel secamanos desechable, papelería con tapa de apertura no manual), sistemas de desinfección (gel de hidroalcohol u otros). Esta vigilancia se hace extensiva a los servicios de trabajadores y clientes. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.
- **Utilizar ropa exclusiva de trabajo.** se procederá al **lavado y desinfección diaria** de los mismos, debiendo lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados. 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.
- **Lavarse las manos a menudo**, incrementando la frecuencia todo lo que sea necesario. Y siempre tras usar el WC o antes de incorporarse al puesto de trabajo, si se ha tocado la cara (nariz, boca, ojos).
- Como **sistema de desinfección adicional** al lavado de manos, se pueden utilizar **desinfectantes** a base de alcohol.
- Todo operario que haga labores de reponedor y en especial el que trabaje con **alimentos sin envasar** debe usar **maskarilla y guantes**, debe desinfectarse las manos periódicamente. La colocación y retirada de los medios de protección se hará siguiendo las instrucciones recibidas.
- Si por el procedimiento de trabajo no se puede estar constantemente lavándose y/o desinfectándose las manos, se recomienda utilizar **guantes**, siguiendo la instrucción de cómo ponerlos y quitarlos y cambiándolos a menudo.
- **Taparse la boca y la nariz** con **pañuelos desechables** al toser o estornudar, y deséchalos a continuación a un cubo de basura que cuente con cierre, y seguidamente, lávate las manos, si no es posible, estornudar en la parte interna del codo para no contaminar las manos.
- El personal de caja que **recoja dinero** debe usar **gafas de protección o pantalla protectora facial, maskarilla y guantes**, y debe de tener un dosificador de desinfectante para usar sobre los guantes entre cliente y cliente. Los trabajadores de caja están muy expuestos y además pueden actuar como grandes amplificadores de contagio. El uso de pantalla de protección facial no exime del uso de la maskarilla.
- **Desinfectar el dinero** cuando se recoge y siempre al final de la jornada, por ejemplo, con alcohol sanitario pulverizado.
- **Evitar la contaminación cruzada entre los alimentos y cualquier fuente de contaminación** como, por ejemplo, dinero, teléfonos móviles u otros utensilios. Hay que hacer un lavado de manos minucioso cada vez que se haya tocado una superficie que pueda estar contaminada o bien utilizar sistemáticamente pinzas o guantes limpios y desinfectados para manipular alimentos.
- **Los medios de protección que se utilicen como guantes, gafas o maskarillas** pueden ser un foco de contaminación, ya que con el uso van concentrando secreciones respiratorias, sudor y suciedad. Hay que tener especial cuidado en su manipulación y eliminación, así como cambiarlos con suficiente frecuencia. Los elementos de protección se retirarán en el siguiente orden: guantes, gafas, gorro, bata

y mascarilla; **tras quitarse la mascarilla lavarse las manos adecuadamente.**

- **Mantener la distancia de seguridad** entre los trabajadores del establecimiento, entre estos y personas ajenas al mismo (proveedores, mantenimiento, clientes) de al menos 2 metros. Para lo cual se establecerán turnos de trabajo en las secciones donde no se garantice la distancia mínima interpersonal y se organizará el trabajo, como la reposición de productos, para permitir que se respete la distancia con los clientes cuando estos están adquiriendo los productos.
- Si un trabajador empezara a **tener síntomas compatibles con la enfermedad**, se contactará de inmediato con el teléfono 900 612 112 habilitado para ello por la comunidad autónoma o centro de salud correspondiente y, en su caso, con los correspondientes servicios de prevención de riesgos laborales. Siempre que sea posible, el trabajador se colocará una mascarilla, debiendo abandonar, en todo caso, su puesto de trabajo hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario. En el caso de que la manifestación de los síntomas ocurra cuando el trabajador no está trabajando, avisará al titular o responsable de la empresa.
- **Controlar el acceso de los clientes al establecimiento**, respetando el aforo máximo calculado y supervisando que en las colas exteriores de acceso al establecimiento los clientes respeten la distancia de seguridad.
- **Controlar la entrada de los clientes a los aseos** destinados para su uso, de manera que solo acceda una persona, salvo los casos en que ésta requiera de asistencia. **Limpiar los aseos con la frecuencia estipulada, como mínimo seis veces al día.**
- **Informar a los clientes** de las medidas adoptadas para hacer una compra segura y del sistema de información implantado (cartelería, megafonía, etc.), de su colocación o sistema de acceso.
- En los establecimientos con régimen de autoservicio es recomendable **facilitar a los clientes**, a la entrada del establecimiento, un **sistema de desinfección a base de alcohol** para posibilitar la higiene de las manos.
- Supervisar, si hay zona de venta en régimen de autoservicio de **productos sin envasar**, que los clientes disponen y usan **guantes de un solo uso para coger cualquier alimento no envasado** (fruta-verdura, pan) y cumplen con la instrucción dadas mediante cartelería o similar de cómo usarlos (no usar los mismos guantes con distintos tipos de productos no envasados, no tocarse nariz, boca, ojos ni teléfono móvil con los guantes, etc.).
- **Controlar el mantenimiento de la distancia de seguridad** entre personas de al menos 2 metros. Extremar la vigilancia en las **zonas de las colas**, tanto en las cajas, como en las distintas secciones (carnicería, pescadería, charcutería, etc.).
- Supervisar que la clientela sigue el **itinerario señalado** a lo largo del establecimiento, de manera que los clientes se desplacen ordenadamente por los distintos pasillos, se eviten cruces y vueltas innecesarias por el establecimiento.
- Supervisar que, en las **secciones de productos** a granel donde hay que introducir el producto en bolsas, pesarlo, etc, se cumple el mantenimiento de la distancia de seguridad entre clientes, que estos no tocan innecesariamente los productos que no van a adquirir, usan siempre guantes si los alimentos no están envasados, etc.

#### CLIENTES:

- Tienen que respetar las limitaciones de acceso al establecimiento para no sobrepasar el aforo máximo que se haya establecido.
- Los clientes tienen la responsabilidad de poner atención y cumplir las instrucciones que les hagan los responsables de los establecimientos, de forma verbal, mediante cartelería, por megafonía, etc.
- Tienen que usar a la entrada del establecimiento, y en su caso, en otros puntos del establecimiento que se crea oportunos, el **sistema de desinfección de manos** que se les facilite para posibilitar la higiene de manos. Así como el uso de guantes donde se le indique.
- **Deben mantener una distancia prudencial** entre las personas, tanto con otros clientes como con el personal de la tienda, que será de al menos 2 metros.
- En la medida que sea posible, realizarán la compra lo más ordenada posible, evitando deambular por el establecimiento y otras acciones que prologuen el tiempo de compra innecesariamente. Es recomendable no utilizar el teléfono móvil, no tocarse la cara (ojos, nariz, boca, etc.).
- Se recomienda hacer la lista de la compra de forma previa y atendiendo a la disposición de las distintas secciones del establecimiento donde la vayan a realizar y respetar las indicaciones que hayan implantado para organizar el tránsito de los clientes por el establecimiento.

#### PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Realizar una **ventilación adecuada** de los espacios de trabajo y de otros espacios de acceso libre para el público, para lo cual, se realizarán tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos.
- **Extremar e incrementar la frecuencia de la limpieza y desinfección** de todos los espacios del establecimiento, que **será de al menos dos veces al día**, una limpieza y desinfección de las instalaciones con especial atención a las superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, máquinas dispensadoras, suelos, teléfonos, perchas, carros y cestas, grifos, y otros elementos de similares características. Dicha limpieza se podrá realizar, a lo largo de la jornada y preferentemente a mediodía, 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. **Una de las limpiezas se realizará, obligatoriamente, al finalizar el día.**  
Asimismo, se realizará **una limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno**, con especial atención a mostradores y mesas u otros elementos, mamparas en su caso, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación, prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador. Así como de las zonas privadas de los trabajadores (vestuarios, taquillas, servicios higiénicos, zona de descanso, etc.)  
Cuando el **uso de los aseos esté permitido por clientes**, visitantes o usuarios, deberá procederse a la limpieza y desinfección de los referidos aseos, como mínimo, **seis veces al día**. Si no estuviera previsto la utilización de los aseos de los establecimientos por parte de los clientes, salvo en caso de que resultara estrictamente necesario, se procederá de inmediato a la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta.

- **Desinfectar periódicamente**, como mucho cada 15 a 30 minutos, todos los objetos que son tocados con más frecuencia, como barandillas de escaleras, pulsadores y botones de ascensor, barras de acceso a tienda, barras de empuje de los carros de la compra, teclado de TPV (terminal punto de venta) cuando se paga con tarjeta, balanzas de pesado de zonas de autoservicio (vegetales, productos a granel), asideros para la apertura de cámaras y expositores frigoríficos o congeladores, manillas de puertas con especial cuidado en los servicios higiénicos y, en general, las superficies de los equipos y maquinaria de las zonas de trabajo que pueda contaminarse con mayor facilidad y superficies de la zona de libre acceso para el público donde éste se tenga que acercar o tocar para coger los productos.
- **Procedimiento de desinfección de superficies potencialmente contaminadas:** Estos virus se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la **dilución recién preparada de lejía** (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces **concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto**.
  - Debe asegurarse la **eficacia** de los mismos como viricida y que ha sido **autorizado y registrado** por el Ministerio de Sanidad.
  - Siempre se utilizarán de acuerdo a lo indicado en las **Fichas de Datos de Seguridad**.
  - **El personal de limpieza** utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos
- **Las prendas textiles trabajo**, se procederá al **lavado y desinfección diaria** de los mismos, debiendo lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados. 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. Para la manipulación de las prendas textiles “sucias” se utilizarán guantes. No debe sacudirse la ropa para lavar.

#### VENTILACIÓN:

- Realizar una **ventilación adecuada** de los espacios de trabajo y de otros espacios de acceso libre para el público. Es primordial mantener una ventilación adecuada del establecimiento y todas sus dependencias.
- **Mantener una distancia** prudencial entre las personas, tanto con clientes como con el resto de trabajadores, al menos 2 metros.
- **Reducir el aforo** para poder mantener dicha distancia de seguridad.
- Es recomendable **ordenar las colas** en el exterior del establecimiento para mantener la distancia de seguridad, además de las que se pueden formar en el establecimiento en zona de caja y secciones.
- No debe acudir al trabajo ningún operario con síntomas respiratorios o malestar general.

## La seguridad alimentaria es cosa de todos

De sobra es conocida la frase de la “granja a la mesa” en la que queda patente que la seguridad alimentaria corresponde a todos los eslabones de la cadena, desde la producción primaria hasta los establecimientos de restauración colectiva, pasando por la industria de transformación y la distribución.

El personal deberá lavarse las manos adecuadamente al inicio de la jornada laboral y en especial:

- Al cambiar entre diferentes tipos de productos: envasados sin envasar, vegetales crudos y otro tipo de productos, en especial los listos para el consumo, alimentos con alérgenos, etc.
- Después de manipular desperdicios y basuras, cartones, envases o embalajes sucios.
- Tras una ausencia, al reiniciar el trabajo.
- Después de haber hecho uso del WC.
- Tras toser, estornudar, tocarse la boca, nariz, fumar, comer.
- Tras haber tocado objetos como teléfono, dinero, etc.



No debemos olvidar también el papel que tenemos en la seguridad alimentaria los propios ciudadanos. De nada sirve seguir todas las normas por parte de los eslabones anteriores en la cadena alimentaria, si al final no cumplimos, como ciudadanos con cosas tan básicas como **lavarse las manos**.

## Cómo quitarse los Guantes de forma adecuada

### IMPORTANTE

Retirarse los guantes de forma correcta para que no exista un posible contagio del funcionario. Tras su uso, desecharlos en el contenedor habilitado. Lavado de manos posterior a la retirada de los guantes.

#### 1º PELLIZCAR POR EL EXTERIOR DEL PRIMER GUANTE



#### 2º RETIRAR SIN TOCAR LA PARTE INTERIOR DEL GUANTE



#### 3º RETIRAR EL GUANTE EN SU TOTALIDAD



#### 4º RECOGER EL GUANTE CON LA OTRA MANO



#### 5º RETIRAR EL 2º GUANTE INTRODUCIENDO LOS DEDOS POR EL INTERIOR



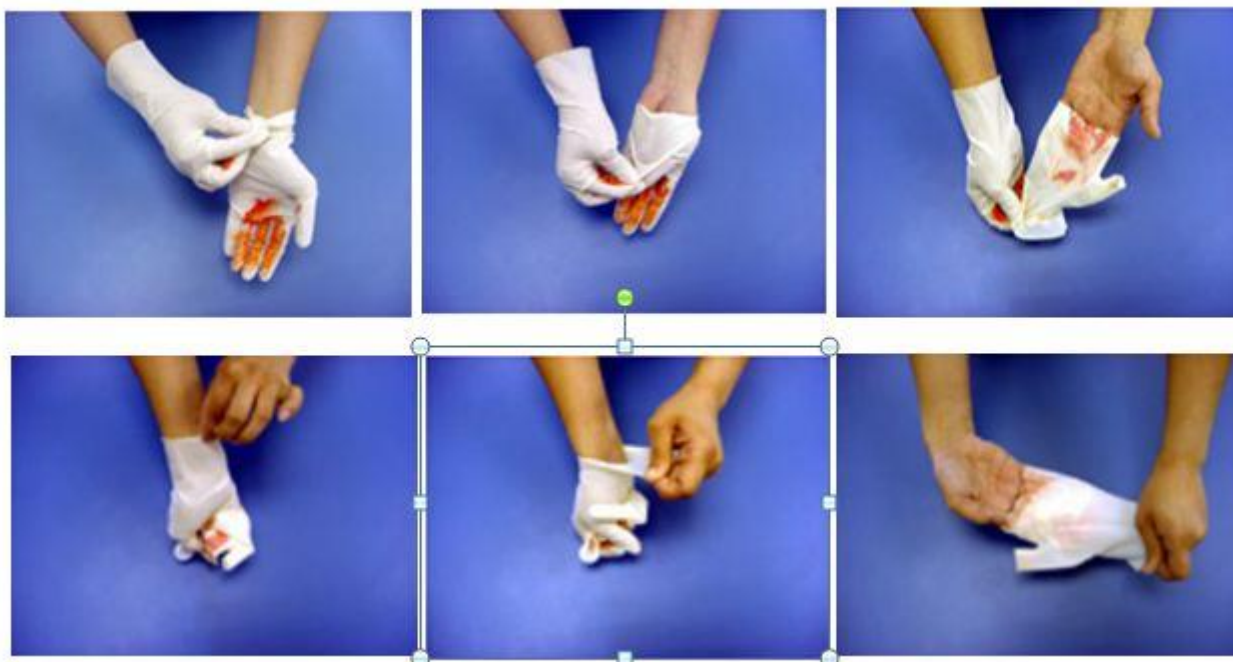
#### 6º RECOGER EL GUANTE SIN TOCAR LA PARTE EXTERNA DEL MISMO



#### 7º DESECHAR LOS DOS GUANTES EN EL CONTENEDOR ADECUADO



<https://www.h50.es/la-policia-nacional-informa-como-quitar-los-guantes-para-no-asumir-riesgos-de-contagios/>



## Cómo ponerse, usar, quitarse y desechar una mascarilla

- Si necesita llevar una mascarilla, aprenda a usarla y eliminarla correctamente.
- Recuerde que las mascarillas solo son eficaces si se combinan con el lavado frecuente de manos con una solución hidroalcohólica o con agua y jabón.
- Antes de ponerse una mascarilla, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
- Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese de que no haya espacios entre su cara y la máscara.
- Evite tocar la mascarilla mientras la usa; si lo hace, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
- Cámbiese de mascarilla tan pronto como esté húmeda y no reutilice las mascarillas de un solo uso.
- Para quitarse la mascarilla: quítesela por detrás (no toque la parte delantera de la mascarilla); deséchela inmediatamente en un recipiente cerrado.
- Finalmente, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.

### ¿Cómo usar correctamente la mascarilla?

Sigue los siguientes pasos para ponerte y quitarte correctamente la mascarilla





Fuente: Organización Mundial de la Salud.