

SÍNTESIS DE LOS ASPECTOS MÁS IMPORTANTES RELATIVOS A LA APERTURA AL PÚBLICO DE DETERMINADOS COMERCIOS Y SERVICIOS (Orden SND/388/2020, de 3 de mayo)

I.- VIGENCIA: Desde el día 4-5-2020 hasta fin estado de alarma

II.- OBJETO:

- La reactivación de la **actividad comercial y de determinadas actividades de servicios profesionales** que requieren la apertura al público de establecimientos o locales, asimiladas al comercio minorista, cuya actividad se encuentra suspendida **tales como peluquerías y centros de estética, servicios de arreglos y reparaciones, y similares.**
- En el ámbito de la **hostelería y restauración**, se dispone que las actividades de hostelería y restauración podrán realizarse, además de mediante el servicio de **entrega a domicilio** ya permitido, **mediante la posibilidad de recogida por el cliente en el establecimiento**, siempre que se respeten determinadas medidas de higiene, prevención y aforo.

III.- ESTABLECIMIENTOS Y LOCALES COMERCIALES MINORISTAS Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASIMILADOS

- **Podrá procederse a la reapertura al público** de todos los establecimientos y locales comerciales minoristas y de actividades de servicios profesionales cuya actividad se hubiera suspendido tras la declaración del estado de alarma, siempre que cumplan los **requisitos siguientes:**

- Se establecerá un **sistema de cita previa** que garantice la permanencia en el interior del establecimiento o local en un mismo momento de un único cliente por cada trabajador, sin que se puedan habilitar zonas de espera en el interior de los mismos.
- Se garantizará la **atención individualizada al cliente** con la debida separación física o, en el caso de que esto no sea posible, mediante la instalación de mostradores o mamparas.
- Se establecerá un **horario de atención preferente para mayores de 65 años**, que deberá hacerse coincidir con las franjas horarias para la realización de paseos y actividad física de este colectivo

- **SE EXCEPTÚAN:**

- Aquéllos que tengan una **superficie de más de 400 metros cuadrados**
 - Los que tengan carácter de **centro comercial o de parque comercial, o que se encuentren dentro de los mismos sin acceso directo e independiente desde el exterior**
-
- **Lo anterior no será de aplicación a** las actividades y los establecimientos y locales comerciales minoristas con apertura al público permitida de acuerdo con el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, los cuales podrán continuar abiertos en las mismas condiciones, sin perjuicio del cumplimiento de las **medidas de seguridad e higiene** que se prevén.
 - Todos los establecimientos y locales que puedan proceder a la reapertura al público, podrán establecer, en su caso, **sistemas de recogida** en el local de los productos adquiridos, siempre que garanticen una recogida escalonada que evite aglomeraciones en interior del local o su acceso.

- **Los desplazamientos a los establecimientos y locales** a los que se refiere este artículo podrán efectuarse únicamente **dentro del municipio** de residencia, **salvo que** el servicio o producto no se encuentre disponible en el mismo.

IV.- MEDIDAS DE HIGIENE A OBSERVAR:

- Habrá que realizar, 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
 - Otros elementos de similares características
- **Pautas a seguir:**
 - **Una** de las limpiezas se realizará, obligatoriamente, **al finalizar el día**
 - Se utilizarán **desinfectantes** como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida

que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

- **Tras cada limpieza**, los materiales empleados y los equipos de protección individual (EPIs) utilizados **se desecharán de forma segura**, procediéndose posteriormente al **lavado de manos**.
- Para 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**.
- Igualmente, se realizará una **limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno**, con especial atención a mostradores, mamparas, 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.
- Cuando en el establecimiento o local 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 procederá al **lavado y desinfección diaria de los uniformes y ropa de trabajo**, en su caso, que deberán lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.
- **Cuando no se utilice uniforme o ropa de trabajo**, las prendas utilizadas por los trabajadores en contacto con los clientes también deberán lavarse en las condiciones señaladas anteriormente.
- Se garantizará una **ventilación adecuada** de todos los establecimientos y locales comerciales.

- **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, grifos y pomos de puerta.
- Todos los establecimientos y locales deberán **disponer de papeleras, a ser posible con tapa y pedal**, en los que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente y al menos una vez al día.

V.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LOS TRABAJADORES:

- **No podrán incorporarse** a sus puestos de trabajo en los establecimientos comerciales los siguientes trabajadores:
 - 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.
 - Trabajadores que, no teniendo síntomas, se encuentren en período de **cuarentena domiciliaria** por haber tenido contacto con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19.
- **El titular de la actividad** económica que se realice en el establecimiento o local **deberá cumplir**, en todo caso, con las obligaciones de prevención de riesgos establecidas en la legislación vigente, tanto con carácter general como de manera específica para prevenir el contagio del COVID19, **asegurándose de que**:
 - Los trabajadores cuenten con EPIs adecuados al nivel de riesgo

- Tengan permanentemente a su disposición, en el lugar de trabajo:
 - **Geles** hidroalcohólicos con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos
 - Cuando esto no sea posible, **agua y jabón**.
 - El uso de **mascarillas** será obligatorio cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad interpersonal de aproximadamente **dos metros** entre el trabajador y el cliente o entre los propios trabajadores.
 - Todo el personal esté formado e informado sobre el correcto uso de los citados equipos de protección.
 - Lo anterior será también aplicable todos los **trabajadores de terceras empresas** que presten servicios en el local o establecimiento, ya sea con carácter habitual o de forma puntual.
 - El **fichaje con huella dactilar sea sustituido** por cualquier otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas para protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, **o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje** antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.
 - La disposición de los puestos de trabajo, la organización de los turnos y el resto de condiciones de trabajo presentes en el centro **se modificarán**, en la medida necesaria, para garantizar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal mínima de **dos metros** entre los trabajadores, siendo esto responsabilidad del titular de la actividad económica o de la persona en quien este delegue.

- La **distancia entre vendedor o proveedor de servicios y cliente** durante todo el proceso de atención al cliente será de al menos **un metro cuando se cuente con elementos de protección o barreras, o de aproximadamente dos metros sin estos elementos.**

- En el **caso de servicios que no permitan el mantenimiento de la distancia** de seguridad interpersonal, como pueden ser las **peluquerías, centros de estética o fisioterapia**, se deberá **utilizar el equipo de protección individual oportuno que asegure la protección tanto del trabajador como del cliente**, debiendo asegurar en todo caso el mantenimiento de la distancia de **dos metros entre un cliente y otro.**

- Asimismo, las medidas de distancia previstas en esta orden **deberán cumplirse, en su caso, en** los vestuarios, taquillas y aseos de los trabajadores, así como en las áreas de descanso, comedores, cocinas y cualquier otra zona de uso común.

- **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 correspondiente. El trabajador deberá abandonar su puesto de trabajo hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.

VI.- MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE HIGIENE APLICABLES A LOS CLIENTES:

- El **tiempo de permanencia** en los establecimientos y locales será el estrictamente necesario para que los clientes puedan realizar sus compras o recibir la prestación del servicio.
- En los **establecimientos en los que sea posible la atención personalizada de más de un cliente al mismo tiempo** deberá señalarse de forma clara la distancia de seguridad interpersonal de **dos metros** entre clientes, con marcas en el suelo, o mediante el uso de balizas, cartelería y señalización.
- La atención a los clientes **no podrá realizarse de manera simultánea por el mismo trabajador.**
- **Se deberá poner a disposición del público** dispensadores de geles hidroalcohólicos con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en la entrada del local, y deberán estar siempre en condiciones de uso.
- Si se cuenta con **zonas de autoservicio**, deberá prestar el servicio un trabajador del establecimiento, con el fin de evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los productos.
- No se podrá poner a disposición de los clientes **productos de prueba.**
- En los establecimientos del sector **comercial textil, y de arreglos de ropa y similares**, los probadores deberán utilizarse por una única persona y después de su uso se limpiarán y desinfectarán. En caso de que un cliente se pruebe una prenda que posteriormente no adquiera, el titular del establecimiento implementará medidas para que la prenda sea higienizada antes de que sea facilitada a otros clientes.

VII.- PLANES ESPECÍFICOS DE SEGURIDAD Y/O PROTOCOLOS EN COMERCIO MINORISTA

- Las medidas dispuestas anteriormente podrán ser completadas por planes específicos de seguridad y/o protocolos organizativos acordados entre los propios trabajadores a través de sus representantes y los empresarios o asociaciones y patronales de cada sector y adaptarlos a las condiciones reales de la evaluación de riesgos de cada actividad.

VIII. CONDICIONES EN LAS QUE SE DEBEN DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

- **Podrán realizarse** mediante servicios de **entrega a domicilio y mediante la recogida** de pedidos por los clientes en los establecimientos correspondientes
 - **Queda prohibido** el consumo en el interior de los establecimientos.
- En los **servicios de entrega a domicilio** podrá establecerse un sistema de **reparto preferente para** personas mayores de 65 años, personas dependientes u otros colectivos más.
- En los **servicios de recogida** en el establecimiento:
 - El cliente deberá realizar el pedido por teléfono o en línea
 - El establecimiento fijará un **horario de recogida** del mismo, evitando aglomeraciones en las inmediaciones del establecimiento.

- Asimismo, el establecimiento deberá contar con un **espacio habilitado y señalizado** para la recogida de los pedidos donde se realizará el intercambio y pago.
- En todo caso, **deberá garantizarse** la debida separación física establecida o, cuando esto no sea posible, con la instalación de mostradores o mamparas.
- No obstante, en aquellos establecimientos que dispongan de puntos de solicitud y recogida de pedidos para vehículos, el cliente podrá realizar los pedidos desde su vehículo en el propio establecimiento y proceder a su posterior recogida.
- Los establecimientos **solo podrán permanecer abiertos** al público durante el horario de recogida de pedidos.

IX.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EL PERSONAL DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

- **No podrán incorporarse** a sus puestos de trabajo en los establecimientos comerciales los siguientes trabajadores:
 - Quienes estén en **aislamiento domiciliario** por tener diagnóstico de COVID-19 o tengan alguno de los síntomas compatibles con el COVID-19.
 - Quienes no teniendo síntomas, se encuentren en período de **cuarentena domiciliaria** por haber tenido contacto con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19.
- **El titular de la actividad** económica que se realice en el establecimiento o local deberá cumplir, en todo caso, con las obligaciones de prevención

de riesgos establecidas en la legislación vigente, ya sea con carácter general y de manera específica para prevenir el contagio del COVID19.

- Se asegurará de que todos los trabajadores cuenten con:
 - Equipos de **protección individual** adecuados al nivel de riesgo, compuestos al menos por mascarillas
 - Tengan permanentemente a su disposición en el lugar de trabajo geles hidroalcohólicos con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad y/o jabones para la limpieza de manos.

X.- MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE HIGIENE APLICABLES A LOS CLIENTES Y AFORO EN HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN:

- El titular de la actividad de hostelería y restauración que se desarrolle en el establecimiento **deberá poner**, en todo caso, a disposición de los clientes:
 - **A la entrada** del establecimiento: **geles** hidroalcohólicos con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, que deberán estar siempre en condiciones de uso.
 - **A la salida** del establecimiento: papeleras con tapa de accionamiento no manual, dotadas con una bolsa de basura.
- **El tiempo de permanencia** en los establecimientos en los que se lleve a cabo la recogida de pedidos será el estrictamente necesario para que los clientes puedan realizar la recogida de los mismos.

- En los establecimientos en los que sea posible la **atención personalizada de más de un cliente al mismo tiempo** deberá señalarse de forma clara la distancia de seguridad interpersonal de **dos metros entre clientes**, con marcas en el suelo, o mediante el uso de balizas, cartelera y señalización.
- **La atención a los clientes** no podrá realizarse de manera simultánea a varios clientes por el mismo trabajador.
- En caso de que no pueda atenderse individualmente a más de un cliente al mismo tiempo en las condiciones previstas en el apartado anterior, **el acceso al establecimiento** se realizará de manera individual, no permitiéndose la permanencia en el mismo de más de un cliente, salvo aquellos casos en los que se trate de un adulto acompañado por una persona con discapacidad, menor o mayor.