



HEALTHIER WORKPLACES | A HEALTHIER WORLD

Guía de Reapertura para la **Industria de Ventas al por Menor**

Guía de Orientación

[aiha.org](https://www.aiha.org)

Visión general

Las tiendas minoristas pequeñas y medianas (especialmente las que no pertenecen a una cadena) han sido desafiadas durante la pandemia de COVID-19. Muchos de estos negocios han sido vistos como “no esenciales” por los gobiernos estatales y se han visto obligados a utilizar estrictamente las ventas en línea.

Algunos han sido muy creativos con la entrega de pedidos en las aceras y la utilización de herramientas de video (FaceTime, Zoom y Skype) para proporcionar un servicio al cliente personal. Muchos se han visto obligados a despedir o suspender a miembros clave del personal, lo que puede complicar la reapertura a medida que los estados comienzan a relajar las restricciones para quedarse en casa.

Con tales restricciones comenzando a levantarse, los propietarios minoristas se enfrentan a preguntas difíciles que deben abordarse antes de reabrir, tales como:

- ¿Cómo podemos proteger a nuestros empleados y clientes de la enfermedad mientras compran en nuestra tienda?
- ¿Cómo aseguramos a nuestros clientes que estamos haciendo todo lo posible para protegerlos de la enfermedad?
- ¿Cómo podemos minimizar el riesgo de transmisión de enfermedades si personas que están enfermos o que han tenido contacto con personas positivas a COVID-19 compran en nuestras tiendas?
- ¿Qué hacemos si un cliente está enfermo o no sigue las guías?
- ¿Cómo tratamos con los clientes que se prueban ropa o calzado?
- ¿Cómo manejamos las devoluciones de mercancías?

Se pueden tomar medidas para reducir el riesgo de transmisión de COVID-19 al tocar superficies o al

contagiarse de persona a persona a través de gotitas respiratorias. La comunicación clara y la utilización de los medios sociales y digitales para educar a los clientes sobre los controles implementados para su seguridad son fundamentales, ya que los hábitos de compra y gasto se han trasladado a los grandes minoristas en línea y las grandes tiendas.

En este momento, se desconoce si las compras ventas al por menor serán escasas después de que se levanten las restricciones para quedarse en casa, o si se inundarán con personas que necesitan terapia minorista: contacto personal, la capacidad de ver, tocar y probar artículos. En cualquier caso, se acerca el movimiento hacia una nueva normalidad. Este documento ofrece una guía práctica para que los propietarios de tiendas de ventas al por menor implementen medidas provisionales para reducir el riesgo de transmitir COVID-19. Aborda las preguntas anteriores que son clave y también proporciona consejos para empleados y clientes de estas tiendas de ventas al por menor.

¿Qué debe hacer un empleador para protegerse a sí mismo y a sus clientes?

Los propietarios de tiendas minoristas deben monitorear continuamente las guías internacionales (Organización Mundial de la Salud (OMS)), federales (CDC), estatales y locales en busca de cambios en las recomendaciones, estrategias de limpieza y otras mejores prácticas de gestión. Los empleadores también deberían considerar desarrollar un equipo de profesionales para monitorear, evaluar e implementar nuevas estrategias en la medida que estén disponibles. Además, los empleadores deben considerar las siguientes estrategias para reducir el riesgo de transmisión de COVID-19 con respecto al distanciamiento físico, ventilación, mejores prácticas de limpieza, baños, áreas de preparación de alimentos y superficies de contacto, higiene personal, bienestar de los empleados, equipo de protección personal.



HEALTHIER WORKPLACES | A HEALTHIER WORLD

al, capacitación, residuos y lavandería, y comunicación. Debido a la gran variedad de tipos, funciones y tamaños de tiendas minoristas, es posible que los establecimientos no puedan implementar todo lo aquí mostrado, sin embargo, tratar de abordar el problema desde múltiples ángulos puede ayudar a reducir los riesgos para la salud.

Distanciamiento físico

- Fomentar el comercio electrónico continuo y la entrega de mercancía hacia los clientes sin contacto en las aceras y la entrega a domicilio.
- Utilice las redes sociales y otros medios de comunicaciones (señalización / correo electrónico / listas de texto) para educar a los clientes sobre los pasos que se están tomando en la tienda para su protección.
- Control de multitudes: marque distancias utilizando cinta / marcadores / pintura / señalización de 6 pies (1.8 m) para clientes en cajas y áreas de espera al interiores y al exterior.
 - Los videos, fotos y marcas son ideales para demostrar medidas de distanciamiento.
- Capacitar al personal de ventas respecto al distanciamiento físico.
 - Haga de esta frase un punto clave en el saludo hacia el cliente “Hola, gracias por visitarnos, estamos aquí para ayudarlo, pero estaremos a una distancia de 6 pies (1.8 m) por su seguridad”.
- Limite la cantidad de clientes que compran al mismo tiempo dentro del establecimiento. Considere comenzar con un programa de llamada / mensaje de texto anticipado para iniciar, y limitar el tamaño de las familias / grupo de visitantes a dos o menos personas.
- Fomentar el auto check-out si es que está disponible.
- Si la tienda tiene pasillos de menos de 10 pies de ancho (3 m), dirija el tráfico en una sola dirección.
- Desarrollar una estrategia de comercialización con distanciamiento físico en mente.
 - Distancia entre los estantes de hasta 6 pies (1.8m) o más si se realiza una compra unidireccional, mayor de 10 pies (3 m) si se trata de compras multidireccionales o flujo del tráfico.
 - Considere la visualización de un solo artículo con stock posterior para colores / tamaños específicos.
- Cerrar todos los vestidores/probadores temporalmente.
 - Considere ajustar sus políticas de devoluciones para acondicionar otras restricciones provisionales de compras.
- Disuadir a los clientes de pasear en la tienda con productos que planean comprar.
 - En grandes tiendas: Anime a sus clientes a utilizar carros para colocar sus artículos.
 - En pequeñas tiendas: Identifique un área cerca de la caja donde los clientes puedan colocar los artículos que planean comprar.
- Para los artículos devueltos, se recomienda desinfectar o aislar los artículos de la siguiente manera:
 - Aísle los materiales de papel / cartón durante al menos 24 horas.
 - Aislar todos los demás materiales durante al menos 3 días.
- Coloque mensajes visibles de la tienda / marca específica con los requisitos de distanciamiento físico.
- Considere colocar mamparas o separadores de plexiglás entre los cajeros y los clientes.
- Disuadir a los clientes de tocar artículos que no tienen la intención de comprar.



HEALTHIER WORKPLACES | A HEALTHIER WORLD

AIHA | 3141 Fairview Park Dr., Suite 777 | Falls Church, VA 22042 | aiha.org

Ventilación

- Ingrese aire fresco para los compradores y el personal y utilice adecuadamente el sistema de ventilación. Algunas formas de hacer esto o buscar ayuda:
 - Fomentar las compras al aire libre y abrir puertas y ventanas si esto es posible.
 - Maximice el aire fresco a través de su sistema de ventilación.
 - Mantener la humedad relativa al 40-60%.
 - Asegúrese de que el baño se encuentre bajo presión negativa.
 - Si no sabe cómo hacer estas recomendaciones, consulte a un profesional de aire acondicionado (HVAC) y consulte las actualizaciones de ASHRAE para obtener más información.
- Considere utilizar unidades portátiles de filtración de alta eficiencia (HEPA).
- Si se usan ventiladores como ventiladores de pedestal o ventiladores montados a la pared en la tienda, tome medidas para minimizar el aire de los ventiladores que soplan de una persona, directamente a otra. Si los ventiladores se desactivan o se quitan, los empleadores deben estar al tanto y tomar medidas para prevenir los riesgos por exposición a calor.

Mejores prácticas de limpieza

- Seleccione desinfectantes apropiados: considere la efectividad y la seguridad de estos productos.
 - La Agencia de Protección Ambiental de EE. UU. (EPA) ha desarrollado una lista de productos que cumplen con los criterios de la EPA para su uso contra el SARS-CoV-2.
 - Revise las etiquetas de los productos de desinfección y las hojas de datos de seguridad y siga las especificaciones del fabricante.

- Considere consultar a expertos en higiene industrial si requiere información adicional.
- Establezca una rutina de desinfección: no utilice un enfoque de utilizar trapo húmedo re-utilizables (utilice productos desechables).
 - Asegúrese que los protocolos de desinfección sigan las instrucciones de aplicación del producto para la aplicación y el tiempo de contacto en superficies.
 - Las superficies de alto contacto, los puntos de compra, la estación de pago con tarjeta de crédito deben desinfectarse después del uso por cada cliente.
- Promueva las practicas de limpieza y desinfección entre sus clientes: haga que sean visibles para ellos.
 - Como se indicó anteriormente, limpie las rejillas del sistema de aire acondicionado (HVAC) diariamente.
 - Considere utilizar una lista de verificación o un sistema de auditoría para rastrear con qué frecuencia se realizan las actividades de limpieza.
 - Los carros, estanterías, perchas y otros artículos utilizados para ventas deben estar visiblemente limpios y considerar marcarlos como “limpios” o “desinfectados”.

Baños

- Las puertas de los baños de uso múltiple deben poder abrirse y cerrarse sin tocar las manijas, en la medida de lo posible.
 - Coloque un bote de basura junto a la puerta si no se puede abrir la puerta sin tocar la manija.
- Para baños individuales, proporcione señalización y materiales (toallas de papel y botes de basura) para que las personas los utilicen sin tocar las manijas, y considere proporcionar una llave para que las medidas de desinfección puedan controlarse de mejor manera.



HEALTHIER WORKPLACES | A HEALTHIER WORLD

- Coloque letreros que indiquen que las tapas del inodoro (si están presentes) deben cerrarse antes de descargar.
- Coloque letreros pidiéndole a los clientes y empleados que se laven las manos antes y después de utilizar el baño.
- Proporcione toallas de papel en los baños y desconecte o tape los secadores de aire de mano.
- Redoble esfuerzos para mantener los baños limpios y desinfectados adecuadamente.

Higiene personal

- Establezca un procedimiento de lavado de manos o desinfección “antes y después del contacto con clientes” para todo el personal.
- Proporcione estaciones de lavado de manos en la parte delantera del establecimiento o, alternativamente, coloque desinfectante de manos, si esto último no es factible.
- Proporcione estaciones de lavado de manos o desinfectante de manos en lugares destacados de la tienda y los puntos de pago.

Bienestar del empleado

- Realice controles de temperatura y bienestar de los empleados antes de iniciar cada turno.
 - La detección de temperatura puede incluir métodos manuales (usar termómetros infrarrojos sin contacto) o cámaras térmicas.
 - Los empleados pueden verificar la temperatura corporal, mientras utilizan guantes, o desinfectar los accesorios entre usos.
 - Hay varios ejemplos disponibles para cuestionarios de bienestar (consulte la sección de Fuente).
- Si el empleado está enfermo o recibe algún tipo de prueba (virus o anticuerpo), los resultados deben informarse al empleador y el momento / decisión de regresar al trabajo debe ser solo si ha recibido aprobación del médico.

Otras medidas de control

- Aunque no es necesario si se siguen rigurosamente los protocolos de lavado de manos, considere proporcionar guantes al personal.
 - Si se utilizan, deben cambiarse regularmente y no sustituyen el lavado de manos.
- Dependiendo de los requisitos locales, para aquellos que no pueden mantener el distanciamiento físico como parte de su trabajo, proporcionen o alienten a todos los empleados a utilizar guantes y desinfectante para manos. **(NOTA: las coberturas faciales de tela caseros protegen principalmente a otros, no a usted)**

NOTA: Si un empleador elige proporcionar un respirador N95, tenga en cuenta todos los requisitos potenciales de OSHA.

Entrenamiento

- Proporcionar entrenamiento y capacitación a los empleados sobre cómo:
 - Colocarse y retirarse los guantes correctamente.
 - Limpie y desinfecte las superficies de acuerdo con las especificaciones del producto desinfectante.
 - Utilice correctamente las cubiertas faciales de tela y / o respiradores.
- Proporcione hojas de datos de seguridad para productos químicos de limpieza y asegúrese de que los empleados sean conscientes de los peligros del uso de estos productos.
- Si se necesita asesoramiento, los higienistas industriales tienen experiencia en la selección de equipos de protección personal (EPP) y capacitación.

Residuos y lavandería

- Los artículos de un solo uso y los materiales de desinfección usados se pueden tratar como desechos regulares, siguiendo las guías de seguridad regulares.



HEALTHIER WORKPLACES | A HEALTHIER WORLD

- Cualquier material de tela reutilizable debe lavarse y secarse a la temperatura más alta permitida por la tela.

Comunicación

- Comunicar a los clientes las medidas que está tomando el establecimiento minorista para mitigar la propagación de COVID-19.
 - (por ejemplo, desinfección de rutina, implementación de políticas de salud para el personal y medidas de salud y seguridad establecidas).
- Considere comunicarse con los clientes cuando las compras en persona no son una opción viable (por ejemplo, cuando el cliente cuida a alguien que es COVID-19 positivo, o cuando el cliente exhibe síntomas de COVID-19, o cuando el cliente se encuentra en una categoría de alto riesgo, etc.).
- Comunicar a los clientes que el establecimiento minorista tiene el derecho a rechazar el servicio a cualquier persona que presente síntomas o no siga las guías establecidas (por ejemplo, distanciamiento físico).
- Las plataformas de comunicación pueden incluir sitios web y señalización interior / exterior.

¿Qué debe hacer un empleado para protegerse y proteger al cliente?

- Evalúe su salud constantemente, si está enfermo, quédese en casa. Si tiene temperatura, quédese en casa. Si alguien en casa está enfermo, quédese en casa. Si tiene alergias y estornudos, quédese en casa. **NOTA: Las políticas de recursos humanos del empleador, las pautas de HIPPA y otras leyes deben seguirse en todo momento.**
- Utilice una cubierta facial de tela para la cara cuando tenga contacto con clientes y mantenga distancia física.
- Lávese las manos cuando llegue al trabajo, después de atender a cada cliente, después de to-

carse la cara o cubrirse la cara y cuando salga del trabajo.

- En todo momento, use una cubierta facial de tela para la cara o algo mejor si es que lo tiene.
- Infórmele a su empleador si tiene inquietudes sobre el EPP que se le puede proporcionar y si está debidamente instruido sobre cómo usarlo.
- Lleve una toalla, si siente ganas de estornudar o toser, cúbrase la nariz, la boca y la cubierta facial de tela, intente retrasar la necesidad de estornudar o toser, salga inmediatamente del edificio, lávese las manos y la cara antes de volver al trabajo.

¿Qué puede hacer un cliente para minimizar la transmisión de Covid-19?

- Si está enfermo, quédese en casa. Si tiene temperatura, quédese en casa. Si alguien en su casa está enfermo, quédese en casa. Si tiene alergias y no puede controlar los estornudos, quédese en casa.
- Utilice los servicios en línea o la recepción de pedidos en la acera siempre que sea posible.
- Limite los artículos que toca dentro de una tienda a aquellos artículos que comprará.
- Utilice una cubierta facial de tela para la cara al entrar y salir de la tienda.
- Lávese las manos antes y después de salir del edificio si es posible. De lo contrario, utilice desinfectante para manos cuando ingrese y antes de salir de la tienda.
- Mantenga una distancia de al menos 6 pies (1.8 m) de otros clientes y empleados cuando camine por la tienda en la medida de lo posible.
- Si tiene ganas de estornudar o toser, póngase la cubierta facial de tela, cúbrase la nariz, la boca y la cubierta facial de tela con una servilleta o un pañuelo, intente retrasar la necesidad de estornudar o toser, salga inmediatamente del edificio, lá-



HEALTHIER WORKPLACES | A HEALTHIER WORLD

AIHA | 3141 Fairview Park Dr., Suite 777 | Falls Church, VA 22042 | aiha.org

vese las manos y la cara. completamente antes de regresar.

Fuentes

- Open for Business: un plan para comprar con seguridad <https://rilastagemedia.blob.core.windows.net/rila-web/rila.web/media/media/pdfs/committee%20documents/coronavirus%20documents/final-reopen-retail-blueprint-rila-nrf.pdf>
- Encuesta al cliente sobre compras posteriores al SARS-CoV-2 - <https://www.footwearinsightextra.com/2020/april/22/consumers-speak-how-they-plan-to-shop-post-shutdown.html>
- Directrices de los CDC: lo que los trabajadores de supermercados y minoristas de alimentos deben saber sobre COVID-19: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/grocery-food-retail-workers.html>
- Numerosos ejemplos de cuestionarios de bienestar están disponibles en línea (por ejemplo, https://doh.sd.gov/documents/COVID19/BusinessScreening_Q&A.pdf)
- La EPA ha desarrollado una lista de desinfectantes para su uso contra SARS-CoV-2: <https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2>
- ASHRAE tiene una lista de recursos COVID para edificios comerciales. <https://www.ashrae.org/technical-resources>
- El Comité de Calidad Ambiental Interior de AIHA desarrolló estos documentos de orientación sobre la reapertura y limpieza de edificios después del cierre debido a COVID-19: https://aiha-assets.sfo2.digitaloceanspaces.com/AIHA/resources/Public-Resources/RecoveringFromCOVID-19Building-Closures_GuidanceDocument.FINAL.pdf y https://aiha-assets.sfo2.digitaloceanspaces.com/AIHA/resources/Guidance-Documents/Workplace-Cleaning-for-COVID-19-Guidance-Documents_FINAL.pdf



HEALTHIER WORKPLACES | A HEALTHIER WORLD

AIHA | 3141 Fairview Park Dr., Suite 777 | Falls Church, VA 22042 | aiha.org

AIHA®

Fundada en 1939, la Asociación Americana de Higiene Industrial® (AIHA®) es una de las asociaciones internacionales más grandes que atiende las necesidades de los profesionales de la higiene industrial / ocupacional que ejercen en la industria, el gobierno, el trabajo, las instituciones académicas y organizaciones independientes. Para más información, visite www.AIHA.org

Acerca de los profesionales de seguridad y salud ocupacional

Los profesionales de salud y seguridad ocupacional (OHS) (también conocidos como higienistas industriales) practican la ciencia de anticipar, reconocer, evaluar y controlar las condiciones del lugar de trabajo que pueden causar lesiones o enfermedades

a los trabajadores. A través de un ciclo de mejora continua de planificación, realización, verificación y actuación, los profesionales de SSO se aseguran de que los lugares de trabajo sean saludables y seguros.

Obtenga recursos adicionales en el Centro de recursos para brotes de coronavirus de AIHA.

https://www.aiha.org/public-resources/consumer-resources/coronavirus_outbreak_resources

Encuentre un profesional calificado en higiene industrial y OEHS cerca de usted en nuestro Listado de Consultores. <https://www.aiha.org/consultants-directory>



| backtoworksafely.org

Escanee periódicamente este código QR para verificar si se han publicado nuevas versiones de los documentos de orientación de AIHA, así como para encontrar documentos de orientación para otras empresas e industrias.



Traducción al español: **Innovare EHS, S.A. de C.V.**
www.innovare-ehs.com

Renuncia de responsabilidad de traducción:

La Asociación Americana de Higiene Industrial® (AIHA®), el editor y los autores de esta publicación renuncian a cualquier responsabilidad, pérdida o riesgo que resulte directa o indirectamente del uso de las prácticas y / o teorías discutidas en este libro o su traducción. Además, es responsabilidad del lector mantenerse informado de cualquier cambio en las regulaciones federales, estatales o locales que puedan afectar el material contenido en este documento y las políticas adoptadas específicamente en el lugar de trabajo del lector.

La mención específica de fabricantes y productos en este libro no representa un respaldo de AIHA®.



HEALTHIER WORKPLACES | A HEALTHIER WORLD

AIHA | 3141 Fairview Park Dr., Suite 777 | Falls Church, VA 22042 | aiha.org