



# GOVERN ILLES BALEARS

Mesures preventives generals  
amb relació a l'alerta per la  
COVID-19 (SARS-CoV-2) per

## COMERÇ MINORISTA i DE PRESTACIÓ DE SERVEIS

**Nova normalitat**

21 de juny de 2020

## INDEX

A1. Introducció

A2. Qüestionari previ a la incorporació al lloc de treball

A3. Mesures preventives en els desplaçaments

A4. Informació i formació

A5. Cas de sospita de contagi

A5.1. Sospita de contagi d'una persona treballadora al centre de treball

A5.2. Sospita de contagi d'una persona treballadora en el seu domicili

A6. Persones treballadores especialment sensibles

A7. Aspectes psicosocials de la tornada al treball

A8. Protocols d'actuació a les empreses

A9. Decàleg de mesures preventives per a les persones treballadores

## MESURES ORGANITZATIVES I DE PREVENCIÓ I PROTECCIÓ ESPECÍFIQUES PER ACTIVITAT

B1. Mesures en matèria d'aforament i distància de seguretat

B2. Mesures de protecció col·lectiva i senyalització

B3. Mesures de neteja i desinfecció

B4. Mesures de protecció individual

B5. Altres mesures específiques

B5. 1. Especificacions aplicables a proveïdors i empreses de manteniment externes

B5. 2. Especificacions aplicables als clients

B5. 3. Especificacions aplicables al sector moda (tèxtil i calçat)

B5. 4. Especificacions aplicables a centres comercials i parcs comercials

## A1. Introducció

La COVID-19 és una malaltia produïda per un nou virus, el coronavirus SARS-CoV-2, anteriorment desconegut en patologia humana, que pertany a la família Coronaviridae.

Segons la informació que es disposa, es transmet a través de les secrecions de persones infectades, principalment per contacte directe amb gotes respiratòries de més de 5 micres (capaces de transmetre a distàncies de fins a 1,5 metres) i les mans o els fòmits contaminats amb aquestes secrecions després del contacte amb la mucosa de la boca, nas i ulls.

Pel que fa a l'evolució constant de la situació en relació amb la COVID-19 (SARS-CoV-2), es recomana visitar la pàgina del Ministeri de Sanitat, actualitzada permanentment:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos.htm>

També és aconsellable revisar la informació proporcionada a la pàgina web de la Conselleria de Salut i Consum de la comunitat autònoma:

<https://www.caib.es/sites/coronavirus/es/portada/>

Aquest document estableix les mesures preventives generals davant el contagi de la COVID-19 als establiments i locals destinats a l'activitat de comerç minorista i de prestació de serveis. Tot això, sense perjudici de l'obligació de compliment de les prescripcions previstes a les normes publicades per les autoritats governatives i sanitàries competents.

Donat que el contacte amb el virus pot afectar a entorns sanitaris i no sanitaris, correspon a les empreses avaluar el risc d'exposició i adoptar les recomanacions emeses pel servei de prevenció, seguint les pautes i recomanacions realitzades per les autoritats sanitàries.

Els establiments i locals que, amb independència de la seva superfície útil d'exposició i venda, obrin al públic han de complir, tots els requisits següents:

- 1) Que es redueixi al setanta-cinc per cent l'aforament total en els establiments de comerç. En el cas d'establiments distribuïts en diverses plantes, la presència de clients a cadascuna d'elles haurà de guardar aquesta mateixa proporció.
- 2) En qualsevol cas, s'haurà de garantir una distància mínima d'un metre i mig entre clients. En els locals destinats a l'activitat de comerç minorista i de prestació de serveis en els què no sigui possible mantenir aquesta distància, es permetrà únicament la permanència dins del local d'un client.
- 3) S'ha de mantenir un horari d'atenció amb servei prioritari per majors de seixanta-cinc anys, per persones amb discapacitat i per persones cuidadores.

## A2. Qüestionari previ d'incorporació al lloc de feina

Abans de la represa de l'activitat, i sempre que s'incorpori un nou treballador a l'establiment, o després d'un període d'absència per vacances, un permís o baixa, les empreses han de facilitar als treballadors el "Qüestionari previ d'incorporació del treballador". Una vegada complimentat s'ha d'enviar al servei de prevenció de riscos laborals, el més aviat possible, opcionalment l'enviament es podrà realitzar utilitzant els mitjans telemàtics admesos per la legislació vigent.

L'objectiu d'aquest qüestionari és garantir la seguretat dels propis treballadors, els seus companys i companyes, així com del públic en general.

En qualsevol cas, un cop avaluades les dades de cada un dels qüestionaris, el servei de prevenció procedirà segons el protocol d'actuació davant casos possibles, confirmats o probables, publicat pel Ministeri de Sanitat. Es tindrà en compte sempre d'utilitzar la darrera versió actualitzada.

El qüestionari està disponible al següent enllaç:

<http://www.caib.es/sites/coronaviruseconomia/f/318780>

## A3. Mesures preventives als desplaçaments

L'empresa ha de minimitzar els viatges de treball. Ha de coordinar el moviment dels treballadors d'una manera que garanteixi la seva protecció i recordar als treballadors que acudeixin al centre individualment.

La norma general estableix que:

En les motocicletes, ciclomotors i vehicles categoria L, en general, que estiguin proveïts amb dues places homologades (conductor i passatger) podran viatjar dues persones. L'ús de guants serà obligatori per part del passatger i també per part del conductor en el cas de motocicletes i ciclomotors destinats a l'ús compartit. A aquest efecte, seran admesos els guants de protecció de motoristes.

En els transports privats particulars i privats complementaris de persones en vehicles de fins a nou places, inclòs el conductor, podran viatjar tantes persones com places tingui el vehicle, sempre que totes resideixin en el mateix domicili. Si no és el cas, podran desplaçar-se dues persones per cada fila addicional de seients respecte de la del conductor, garantint la distància màxima possible entre els seus ocupants.

En els transports públics de viatgers en vehicles de fins a nou places, inclòs el conductor, podran desplaçar-se dues persones per cada fila addicional de seients respecte de la del conductor, havent de garantir-se, en tot cas, la distància màxima possible entre els seus ocupants. En cas que tots els usuaris convisquin en el mateix domicili, podran anar tres persones per cada fila addicional de seients respecte de la del conductor.

En els vehicles en els quals, per les seves característiques tècniques, únicament es disposi d'una fila de seients, com en el supòsit de cabines de vehicles pesants, furgonetes, o altres, podran viatjar com a màxim dues persones, sempre que guardin la màxima distància possible.

En el transport públic regular, discrecional i privat complementari de viatgers amb autobús, així com en els transports ferroviaris, en els quals tots els ocupants hagin d'anar asseguts, es podran usar la totalitat dels seients. Quan el nivell d'ocupació ho permeti, es procurarà la màxima separació entre els usuaris.

En els transports públics col·lectius de viatgers d'àmbit urbà i periurbà, en els quals existeixin plataformes habilitades per al transport de viatgers drets, podran ocupar-se la totalitat de les places assegudes, i es mantindrà una referència d'ocupació del cinquanta per cent de les places destinades als viatgers drets, havent de procurar la major separació entre els passatgers.

L'ús de mascareta higiènica o quirúrgica que cobreixin el nas i la boca serà obligatori per a tots els usuaris del transport en autobús i ferrocarril. Així mateix, serà obligatori per als usuaris dels transports públics de viatgers en vehicles de fins a nou places, inclòs el conductor.

#### **A4. Informació i formació**

- Totes les persones treballadores seran informades i formades del nou procediment de treball establert a les seves empreses per al control del risc de la infecció per la COVID-19 en l'entorn de treball, es farà de forma contínua i monitoritzada per assegurar la seva eficàcia. La informació i formació serà realitzada per les empreses amb l'ajuda dels serveis de prevenció i d'acord al darrer document ministerial amb el procediment d'actuació per els serveis de prevenció de riscos laborals en front de l'exposició al SARS-CoV-2.
- S'informarà a tots els/les treballadors/treballadores de totes les mesures de prevenció i de desinfecció i neteja que es duen a terme al centre, així com dels protocols que han d'aplicar a la realització de les tasques.
- D'altra banda, diàriament es recordarà als treballadors les mesures preventives a prendre en la realització de les tasques, així com de la darrera informació disponible.
- Es recomana informar als treballadors dels serveis que es realitzaran i dels que no es realitzaran a l'establiment, d'acord amb els darrers requisits establerts per l'autoritat competent.
- Es donarà específicament informació i formació al personal en temes d'higiene i d'ús del material de protecció, com els guants i la mascareta, tant relativa a la col·locació com a la retirada i posterior eliminació higiènica.
- S'instal·laran cartells informatius en tots els àmbits o seccions de l'establiment amb les recomanacions bàsiques per a la prevenció de la infecció per Covid-19, especialment el

manteniment de la distància de seguretat i el procediment de rentat i desinfecció de mans als lavabos i d'etiqueta respiratòria.

- Es recomana exposar les infografies als llocs visibles. La infografia estarà disponible als següents enllaços:

[https://www.caib.es/sites/coronavirus/es/informacion\\_general\\_sobre\\_el\\_covid-19/](https://www.caib.es/sites/coronavirus/es/informacion_general_sobre_el_covid-19/)

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>

## A5. Cas de sospita de contagi

### A5.1. Sospita de contagi d'una persona treballadora al centre de treball

En el cas d'identificar una sospita de contagi en un/a treballador/a l'establiment de comerç minorista i de prestació de serveis, per presentar tos, febre o sensació de falta d'aire, entre altres símptomes, se li farà lliurament d'una mascareta quirúrgica, protecció de dins a fora i se li facilitarà fer el rentat de mans.

Es retirarà de la seva activitat professional efectuant el seu aïllament preventiu i a continuació es donarà avís a l'àrea mèdica del servei de prevenció de riscos laborals.

Es contactarà també amb un dels números de telèfon de la comunitat autònoma següents: 902 079 079, 971 43 70 79, o amb el telèfon del centre de salut del treballador o, en cas d'urgència, amb el 061.

L'àrea mèdica del servei de prevenció de riscos laborals procedirà segons s'estableix en el Procediment d'actuació per als serveis de prevenció de riscos laborals front a la COVID-19, a la darrera versió vigent elaborada pel Ministeri de Sanitat.

La Conselleria de Salut i Consum al document anomenat "l'Estratègia de diagnosi, vigilància i control de la fase de transició de la pandèmia generada per la COVID-19", ha establert el procediment pel qual tots els pacients sospitosos d'estar afectats pel virus se'ls hi farà la prova de diagnosi (PCR) en un termini inferior a 24 hores.

El treballador no es pot reincorporar al seu lloc de treball fins que la seva situació mèdica sigui valorada per un professional sanitari i disposi d'un certificat d'aptitud emès per l'àrea mèdica del servei de prevenció, com a conseqüència del comunicat d'alta mèdica emesa per el professional del Servei Públic de Salut o com a conseqüència d'altres supòsits.

En cas de sospita de contagi d'una persona treballadora al centre de treball l'empresa haurà de prendre les mesures de neteja i desinfecció necessàries segons el protocol establert a aquest efecte.

Els equips de primers auxilis contindrà, a més de la farmaciola, un termòmetre preferiblement sense contacte. En tot cas, s'ha de garantir la desinfecció d'aquest abans i després del seu ús.



El servei de prevenció actuarà d'acord amb el darrer procediment vigent d'actuació per a serveis de prevenció de riscos laborals contra l'exposició al SARS-CoV-2 establert pel Ministeri de Sanitat.

## A7. Aspectes psicosocials de la tornada al treball

L'arribada de la COVID19 ha suposat una ruptura abrupta a les nostres vides, generant algunes vegades emocions i sentiments que si es perduren en el temps de forma intensa, poden provocar ansietat i arribar a desestabilitzar-nos emocionalment, com és el cas de la por, la incertesa o la soledat. Però també ens brinda l'oportunitat de reflexionar sobre el que valorem en les nostres vides, ens ofereix nous aprenentatges oberts a la innovació i creativitat i, sobretot, cada dia ens emocionem amb la solidaritat i generositat de moltes persones.

L'article 14 de la Llei 31/95, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals especifica que l'empresariat haurà de garantir la seguretat i la salut dels treballadors i les treballadores al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball, inclosos els aspectes psicosocials, i els serveis de prevenció, com gestors de prevenció i salut laboral, han d'oferir mecanismes i eines que minimitzin l'exposició a aquests riscos. Fer front als riscos psicosocials durant i després de la Covid-19 serà clau en la gestió de la prevenció.

Els següents consells volen servir de guia per ajudar a les persones treballadores i a l'empresariat a afrontar les emocions emergents i a saber com actuar en l'àmbit laboral i personal davant la Covid-19.

### CONSELLS PER TREBALLADORS I TREBALLADORES:

- ✓ **POSEM LA POR A RETXA:** La por és una emoció adaptativa i positiva, que ens manté alerta i ens evita perills, encara que a vegades genera unes conductes que ens bloqueja i uns pensaments excessivament negatius. No hem de caure en bucle, hem d'intentar identificar quin és el pensament que ens ha fet generar aquesta por, hem de comprovar la veracitat contrastant-lo amb fons fidedignes i hem d'intentar canviar-lo per un altre que no ens generi l'ansietat de l'anterior. Si compartim les nostres preocupacions amb els altres, moltes vegades descobrirem punts de vista més racionals; el fet de compartir és de gran ajuda.
- ✓ **NO ESTAM TOTS SOLS:** Els nostres companys i companyes també estan en el centre de feina, podem parlar amb ells, compartir les nostres emocions i donar-nos suport mútuament. Les relacions interpersonals són de gran ajuda en els moments de por i incertesa.
- ✓ **TREBALLEM AMB PROTECCIÓ I SEGURETAT:** Hem d'assegurar-nos tenir tots els equips de protecció individual (EPIs) que ens pertoquin: màscara higiènica o quirúrgica, mampares de protecció, solució hidroalcohòlica, accés per rentar-nos bé les mans, etc., i que es respecti la distància mínima establerta.



- ✓ **COMPARTIM LA NOSTRA EXPERIÈNCIA:** Si hem patit la COVID-19, no tinguem por a compartir el que hem viscut i com ens hem sentit, és una forma de generar consciència sobre la malaltia, sense fomentar la por, sinó l'empatia. El rebuig, l'estigmatització i discriminació produeixen molt de patiment, pel que hem de reivindicar que la nostra organització estableixi estratègies i mesures per evitar que això ocorri.
- ✓ **POSEM EN CLAR TOTS ELS NOSTRES DUBTES:** La incertesa pot provocar ansietat, hem d'intentar trobar resposta a allò que desconexim i ens preocupa. Si és sobre el futur del nostre treball, parlem amb els/les nostres superiors, perquè ens expliquin francament com veuen la situació dels nostres llocs de feina. Si fem teletreball i no sabem que hem de fer o com dur-ho a terme les tasques, ho hem de comunicar i hem d'intentar solucionar-ho.
- ✓ **PLANIFIQUEM UNA RUTINA EN EL NOSTRE TREBALL:** És la millor manera de gestionar el nostre temps. Establir un patró regular d'hàbits fa que ens concentrem millor i ordena el que hem de fer en funció de la seva importància. I, sobretot, ens ajuda a centrar la nostra atenció en l'aquí i en l'ara. Els descansos han de servir-nos per connectar amb els nostres companys o les nostres companyes, per sentir que formem part d'un equip i ens hem d'alegrar per això.
- ✓ **TREBALLEM AMB METES A CURT TERMINI:** En una situació d'ansietat les nostres funcions cognitives es poden veure afectades. En aquests moments, és normal que ens falli l'atenció i la concentració, que tinguem manca de memòria o dificultat per planificar el treball. No hem d'exigir-nos el mateix que abans, ja el farem més a davant.
- ✓ **HEM DE FER EXERCICI FÍSIC:** Intentem anar i tornar caminant al treball, l'exercici físic ens fa molt de bé.
- ✓ **CERQUEM EL NOSTRE MOMENT DE RELAXACIÓ:** Per fer el que ens apassiona, el que ens interessa i que no tenim mai temps de fer.
- ✓ **INFORMACIÓ SÍ, PERÒ A DOSIS:** No hem d'angoixar-nos amb tota la informació que ens arriba per totes parts. És important revisar les fonts, que siguin fidedignes i dedicar-hi el temps just.
- ✓ **REIVINDIQUEM L'ALEGRIA I EL SENTIT DE L'HUMOR:** Els pensaments positius, l'alegria i el sentit de l'humor són una gran font de salut, la rialla és terapèutica. Hem de tenir un paper molt actiu per aconseguir un clima laboral positiu.
- ✓ **SIGUEM SOLIDARIS I SOLIDÀRIES:** Pensem que sempre hi ha persones que estan pitjor que nosaltres. És el moment d'aportar el nostre granet d'arena a aquesta situació. Reforçarà els nostres valors i ens donarà molta energia positiva.

#### CONSELLS PER L'EMPRESARIAT:

- ✓ **ARA LA COMUNICACIÓ ÉS MÉS IMPORTANT QUE MAI:** És el moment d'emprar aquesta eina tan valuosa. La informació clara i ben transmesa fa que minvi el risc psicosocial. En aquests moments d'alta sensibilitat, les persones treballadores i

L'empresariat han d'establir una aliança comunicativa basada en la confiança, amb uns canals comunicatius fàcils i accessibles, en els que no hi hagi males interpretacions, notícies falses, rumors, etc.

- ✓ **DONEM CONFIANÇA:** Hem de parlar clar sobre la situació que viu l'empresa, sobre els contractes i sous, perquè els treballadores i treballadores puguin realitzar el seu procés i gestions, en el cas que els canvis els afecti. És el moment d'oferir reducció de jornada, conciliació de la vida familiar, ja que molts treballadors/res tindran familiars a qui cuidar per la infecció. Aquestes mesures faran que augmenti la seva confiança i el grau de motivació i compromís amb l'empresa.
- ✓ **FACILITEM ESPAIS PER COMPARTIR EMOCIONS I PRESTAR-NOS SUPORT:** Compartir dubtes, preocupacions, així com èxits ens ajuda a enfrontar-nos a la situació, a tenir uns altres punts de vista i a reduir els riscos psicosocials.
- ✓ **ORGANITZEM NOVES PAUTES DE TREBALL PER EVITAR CONTAGIS:** El treball per torns pot ajudar-nos que es compleixin les recomanacions sanitàries en un mateix centre de treball. És important que els treballadors/res participin en les decisions que els afecta directament.
- ✓ **EN MOLTS CASOS EL TELETREBALL HA ARRIBAT PER QUEDAR:** Sempre que es pugui cal fomentar i facilitar el teletreball. Cada empresa haurà d'adaptar-lo a les seves necessitats, el que ens exigirà aprendre noves formes de comunicar-nos per aconseguir els nostres objectius de la forma més eficaç i eficient possible. Se'ns presenta un nou i important repte, seguir motivant als nostres col·laboradors en la distància, la qual cosa implicarà no perdre el contacte amb ells o elles, aclarir tots els dubtes, que tinguin molt clar el treball que han de realitzar i rebin el nostre suport i reforç.
- ✓ **REVISEM I AJUSTEM LA NOSTRA PROGRAMACIÓ I OBJECTIUS A LA NOVA REALITAT:** adaptant-nos als canvis continus i comptant amb el suport i ajuda dels nostres treballadors/res en tot moment.
- ✓ **OBRIM LA NOSTRA MENT A NOVES OPORTUNITATS:** És moment per descobrir i valorar noves oportunitats, nous procediments que poden fer a l'empresa més forta i competent. La creativitat i innovació seran els nostres grans aliats en aquests moments.
- ✓ **FACILITEM TOT EL SUPORT PSICOLÒGIC A QUI EL NECESSITI:** Les empreses amb capacitat i recursos haurien de posar a disposició dels treballadors i les treballadores, especialistes que els ajudin o les ajudin a superar la situació. Actualment, particulars, empreses de l'àmbit social, institucions públiques, col·legis oficials han posat a disposició els seus recursos terapèutics per ajudar a suportar aquests moments. Hem de fer-los arribar aquesta informació i facilitar-los l'accés als recursos que necessitin. Al final d'aquest document trobareu links on podeu consultar-los.
- ✓ **L'EMPATIA, EL MILLOR ALIAT DAVANT EL DOL:** Siguem empàtics, i en la mesura de totes les nostres possibilitats, hem d'oferir als treballadors/res el que necessitin: adaptació del lloc de feina, recol·locació, dies de permís, suport psicològic. I el més important, que sàpiguen que no estan sols, que poden comptar amb nosaltres.
- ✓ **NO ENS CANSEM DE DONAR LES GRÀCIES:** En la mesura que es pugui, cal dissenyar sistemes de compensació i recompensa pel seu esforç i dedicació. Les nostres empreses i organitzacions no són res sense els nostres treballadors i treballadores. És

el moment d'expressar-los el nostre agraïment, de demostrar-los que la nostra feina de lideratge consisteix a posar-nos al seu servei, creant entorns laborals on puguin desenvolupar el millor de si mateixos.

#### **Enllaços amb més informació:**

- Consejo General de la Psicología en España. Recursos de ayuda psicológica para afrontar la cuarentena:

[http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=8670&cat=44](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8670&cat=44)

- Col·legi Oficial de Psicologia de les Illes Balears:

<http://www.copib.es/>

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo:

<https://www.insst.es/https://www.insst.es/espacio-campana-covid-19>

<https://www.insst.es/documents/94886/716213/Aspectos+psicosociales+frente+al+COVID-19.+Recomendaciones+preventivas+para+empresas+con+actividad+presencial/9806feaa-288c-43f6-a224-bfdf9db6719f>

## **A8. Protocols d'actuació a les empreses**

Es desenvoluparà un protocol general amb les mesures a implantar en relació a la prevenció de la COVID-19. Aquest protocol es sotmetrà a consulta i participació del Comitè de seguretat i salut laboral o dels delegats i delegades de prevenció, i altres fórmules d'informació als treballadors legalment establertes. En aquest sentit, aquest document estableix les condicions mínimes a garantir, sense perjudici que cada empresa prengui altres mesures que incrementin el nivell de protecció.

Les mesures, si escau, s'establiran individualment per a cada secció de l'establiment de comerç o de la prestació del servei, principalment perquè hi ha moltes mesures, com el manteniment de les distàncies de seguretat, que depenen de les característiques dels espais de treball, la revisió de la planificació de les tasques que tenen actualment, i els mitjans amb que compta l'establiment. Per a l'elaboració d'aquests protocols es tindrà en compte l'assessorament dels serveis de prevenció de riscos laborals.

Es realitzarà la corresponent coordinació d'activitats empresarials, per garantir la protecció de tots els treballadors, s'ha de tenir en compte tant els riscos del personal propi present en el lloc de treball, treballadors d'empreses externes, i si escau, els autònoms.

Es registrarà diàriament el nom i llinatges, dia, hora d'entrada i sortida de tot el personal treballador que accedeix a l'establiment, incloent el control de visites o persones que hi accedeixen puntualment com a proveïdors o comercials, en aquests darrers casos es registrarà, també, el nom de l'empresa. Com a registre del personal de l'establiment es pot emprar el que ja es ve realitzant com a conseqüència de la entrada en vigor del Reial

decret llei 8/2019, de 8 de març, de mesures urgents de protecció social i de lluita contra la precarietat laboral en la jornada de treball. Els clients que accedeixin a l'establiment queden exclosos d'aquest control.

Aquesta informació és molt important, no només per tal que no entrin persones no autoritzades, sinó també perquè si hi ha un contagi o similar, hem de ser capaços de proporcionar la informació immediatament a les autoritats sanitàries. El protocol ha d'especificar com s'organitza el registre i la persona o persones responsables d'aquest.

El fitxatge amb empremta dactilar serà substituït per qualsevol altre sistema de control horari que permeti garantir 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 abans i després de cada ús, advertint als treballadors d'aquesta mesura.

## **A9. Decàleg de mesures preventives per a les persones treballadores**

1. Si vostè troba que viu o ha viscut amb una persona que ha contret la infecció per coronavirus o si presenta els símptomes respiratoris típics d'aquesta malaltia: tos, dificultats en la respiració, o febre, no acudeixi al lloc de treball, avisi al seu responsable i truqui al 902 079 079, 971 43 70 79 o 061 on l'indicaran les pautes a seguir. No surti del domicili, adopti un aïllament preventiu, i si conviu amb altre gent i comparteix zones comuns poseu-vos la mascareta.
2. A la feina compleixi els protocols i les recomanacions preventives establertes a l'empresa.
3. Mantingui la distància de seguretat d'un metre i mig amb la resta de treballadors i clients durant la realització de les tasques, a les sales de reunions, vestidors i lavabos. Si no pot mantenir aquesta distància, dugui una mascareta com a protecció.
4. Es seguirà l'etiqueta respiratòria: Es cobrirà el nas i la boca amb la cara interior del colze o amb un mocador d'un sol ús al tossir i esternudar, i a continuació es llançarà a un contenidor o paperera preferentment amb tapa d'accionament no manual.
5. S'ha de rentar les mans amb freqüència en les àrees habilitades per aquest propòsit i recordi fer-ho sempre abans i després de la retirada dels guants.
6. Renti's sovint les mans ensabonant-les amb aigua calenta, fregant-les durant almenys 40 segons. Es rentaran sempre després d'esternudar, tossir o tocar la cara a l'inici i a la finalització de la jornada, entre diferents tasques, abans i després d'haver menjat, fumats o dels descansos; després d'haver anat al bany i d'haver tocat residus. També es rentaran després d'haver tocat diferents objectes que poden estar contaminants: claus, teclats o després d'haver tingut un contacte proper amb algú que presenti símptomes de contagi.
7. Si durant el transcurs de les seves tasques no disposa d'un rentamans fàcilment accessible, utilitzi solució hidroalcohòlica. Per assolir l'efecte adequat de desinfecció, les mans no poden estar brutes quan s'aplica la solució.

8. Eviti en tot moment tocar-se la cara amb les mans, especialment els ulls, la boca, el nas, fins i tot si vostè està utilitzant els seus guants.
9. Eviti dur els cabells amollats, millor dugui'ls recollits.
10. Prengui mesures extremes de neteja per a les eines que maneja, especialment si són utilitzades per diverses persones. Es preferible que les eines siguin d'ús individual.
11. Segueixi les instruccions d'ús de col·locació dels EPis i/o mascareta i la seva eliminació de manera higiènica.
12. Eviti compartir objectes i material d'escriptori com a bolígrafs, grapadora, tisores, etc. Tampoc comparteixi amb altres treballadors els equips de protecció personal: guants, ulleres, mascareta, etc.
13. Si les circumstàncies exigissin la utilització d'uns guants de protecció per diverses persones, s'adoptaran les mesures necessàries perquè això no origini cap problema de salut o d'higiene als diferent usuaris. Es recomana que es posi abans uns guants de làtex o nitril, segons les al·lèrgies, per a la realització de la seva activitat.
14. Desinfecti's les mans després de l'intercanvi d'objectes entre els clients i el personal de l'establiment, com per exemple: targetes de pagament, bitllets i monedes, bolígrafs, etc.

## **MESURES ORGANITZATIVES, DE PREVENCIÓ I PROTECCIÓ ESPECÍFIQUES PER ACTIVITAT**

### **B1. Mesures en matèria d'aforament i distància de seguretat**

Els establiments de comerç i de prestació de serveis hauran d'exposar al públic l'aforament màxim de cada local i assegurar que aquest aforament, així com la distància de seguretat interpersonal d'un metre i mig es respecta al seu interior.

L'aforament màxim permès a l'establiment serà del setanta-cinc per cent del seu aforament total establert legalment. En el cas d'establiments distribuïts en diverses plantes, la presència de clients en cadascuna d'elles haurà de guardar aquesta mateixa proporció. En els centres i parcs comercials, l'aforament de les zones comuns s'ha de limitar al cinquanta per cent del seu aforament màxim.

No obstant, el que es disposa al paràgraf anterior, no és d'aplicació als establiments comercials d'alimentació, begudes, productes i bens de primera necessitat, establiments farmacèutics, serveis mèdics o sanitaris, òptiques, productes ortopèdics, productes higiènics, perruqueries, premsa i papereria, combustible per a l'automoció, estancs, equips tecnològics i de telecomunicacions, aliments per animals de companyia, comerç per internet, telefònic o correspondència, bugaderies i tintoreries, sense perjudici de la necessitat de complir les mesures generals d'higiene i protecció.

Per a això, els establiments han d'instaurar sistemes que permetin el recompte i control de l'aforament, de manera que aquest no sigui superat en cap moment, i que haurà d'incloure als mateixos treballadors.

Els establiments, instal·lacions i locals han d'exposar al públic l'aforament màxim, que ha d'incloure als propis treballadors, i assegurar que aquest aforament i la distància interpersonal es respecta en el seu interior.

En qualsevol cas, s'haurà de garantir una distància mínima d'un metre i mig entre clients.

Quan l'ús dels lavabos, estigui permès per clients, visitants o usuaris, la seva ocupació màxima serà d'una persona per espais de fins a quatre metres quadrats, excepte en aquells supòsits de persones que puguin necessitar assistència, en aquest cas també es permetrà la utilització per el seu acompanyant. Per a banys de més de quatre metres quadrats que compten amb més d'una cabina o urinari, l'ocupació màxima serà del cinquanta per cent del nombre de cabines i urinaris que tingui l'estada, i s'ha de mantenir durant el seu ús una distància de seguretat d'un metre i mig. S'ha de reforçar la neteja i desinfecció dels banys, garantint sempre l'estat de salubritat i higiene, i mantenint un registre de neteges i desinfeccions.

Quan en els centres, entitats, locals i establiments hi hagi ascensor o muntacàrregues, s'han d'utilitzar preferentment les escales. Quan sigui necessari utilitzar-los, l'ocupació màxima dels mateixos ha de ser d'una persona, tret que els ocupants siguin convivents, quan sigui possible garantir la separació d'un metre i mig entre elles o si utilitzen mascareta tots els ocupants. En els casos de persones que puguin requerir assistència es permet la utilització conjunta.

Quan els establiments o locals disposin d'aparcaments propis, s'ha d'establir un control d'accessos per a un millor seguiment de les normes d'aforament. En la mesura que sigui possible, les portes que es trobin en el recorregut entre l'aparcament i l'accés a l'establiment o local han de disposar de sistemes automàtics d'obertura o romandre obertes per evitar la manipulació dels mecanismes d'obertura.

En el seu cas, el personal de seguretat ha de vetllar perquè es respecti la distància interpersonal de seguretat i ha d'evitar la formació de grups nombrosos i aglomeracions, prestant especial atenció a les zones d'escales mecàniques, ascensors, zones comuns de pas i zones recreatives.

En cas necessari, es poden utilitzar barreres o sistemes de senyalització equivalents per a un millor control dels accessos i gestió de les persones, a efectes d'evitar qualsevol aglomeració.

En qualsevol cas, la senyalització de recorreguts obligatoris i independents, o altres mesures que s'estableixin s'ha de dur a terme tenint en compte el compliment de les condicions d'evacuació exigibles en la normativa aplicable.

Les empreses han d'aplicar protocols de reincorporació presencial a l'activitat laboral, sempre d'acord amb la normativa laboral i de prevenció de riscos laborals, que han d'incloure mesures i recomanacions sobre l'ús dels equips de protecció adequats al nivell de risc, la descripció de les mesures de seguretat a aplicar, la regulació del retorn al treball

amb horari escalonat per al personal, sempre que això sigui possible, així com la conciliació de la vida laboral i familiar.

### **Amb relació a la distància de seguretat:**

S'ha de donar compliment en tot cas a la mesura de manteniment de la distància de seguretat interpersonal establerta pel Reial Decret-Llei 21/2020, de 9 de juny, de mesures urgents de prevenció, contenció i coordinació per fer front a la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 de, com a mínim, un metre i mig o, en el seu defecte, mesures alternatives de protecció física amb ús de mascareta d'higiene adequades i etiqueta respiratòria.

Sense perjudici de l'adopció de les necessàries mesures de protecció col·lectiva i individual, és responsabilitat de la persona titular de l'activitat econòmica o de la persona en qui aquesta delegui, evitar el risc de coincidència massiva de persones, treballadores o no, en espais o centres de treball durant les franges horàries de previsible màxima afluència o concentració, per garantir la possibilitat de mantenir la distància de seguretat interpersonal mínima d'un metre i mig entre els treballadors. Per aquest motiu els centres hauran de realitzar els ajustos en l'organització horària i la resta de condicions de treballs presents en el centre que resultin necessaris.

Es considera que hi ha risc de coincidència massiva de persones quan no hi hagi expectatives raonables que es respectin les distàncies mínimes de seguretat, particularment en les entrades i sortides a la feina, tenint en compte tant la probabilitat de coincidència massiva de les persones treballadores com l'afluència d'altres persones que sigui previsible o periòdica.

Les accions comercials o de promoció que realitza l'establiment de comerç o de prestació de serveis, hauran d'estar acompanyades de mesures destinades a assegurar que no es generin aglomeracions que impedeixin el manteniment de la distància de seguretat o el compliment dels límits d'aforament, en tal cas, cal adoptar les mesures adequades per tal d'evitar-les, inclòs el cessament immediat de les esmentades accions comercials o de promoció si resultés necessari.

Per tal de garantir la possibilitat de mantenir la distància segura i evitar aglomeració de persones, s'han d'identificar els punts crítics presents a l'establiment de comerç i de prestació de serveis en aquest sentit, i els requisits necessaris per al seu control, tot això amb l'assessorament del servei de prevenció.

En el cas de serveis que no permetin el manteniment de la distància de seguretat interpersonal, s'ha d'utilitzar l'equip de protecció adequat al nivell de risc que assegni la protecció tant del treballador com del client, havent d'assegurar en tot cas el manteniment de la distància d'un metre i mig entre un client i un altre.

L'organització de la circulació de les persones i la distribució d'espais ha de procurar el manteniment de la distància de seguretat interpersonal. En la mesura que sigui possible s'han d'establir itineraris per dirigir la circulació de clients i usuaris i evitar aglomeracions en determinades zones, tant en l'interior com en l'exterior, i prevenir el contacte entre ells.



Quan es disposi de dues o més portes, s'ha d'establir un ús diferenciat per a l'entrada i la sortida, per tal de reduir el risc de formació d'aglomeracions.

Així mateix, les mesures de distància previstes s'han de complir, si escau, als vestidors, taquilles i lavabos dels treballadors, així com en les àrees de descans, menjadors, cuines i qualsevol altra zona d'ús comú.

## **B2. Mesures de protecció col·lectiva i senyalització**

Les treballadores i els treballadors han de comptar amb equips de protecció individual adequats al nivell de risc, i es poden establir addicionalment altres mesures de protecció física, com l'ús de mampares quan no sigui possible garantir una distància de seguretat interpersonal mínima de 1,5 metres, d'acord amb les recomanacions dels serveis de prevenció de riscos laborals

Als establiments de comerç i de prestació de serveis en els quals sigui possible l'atenció personalitzada de més d'un client al mateix temps per diversos treballadors haurà d'assenyalar-se de manera clara la distància de seguretat interpersonal d'un metre i mig entre els clients.

En aquest sentit, es poden adoptar diverses mesures de protecció col·lectiva i senyalització, per garantir la possibilitat de mantenir la distància de seguretat, com ara:

- ✓ S'ha de procurar que les entrades i sortides de persones als establiments públics es realitzin amb supervisió i de forma esglaonada per evitar aglomeracions.
- ✓ S'organitzarà l'entrada dels treballadors per torns de treball.
- ✓ Sempre que sigui possible, s'organitzarà l'entrada dels clients per torns respectant la distància estipulada durant l'espera.
- ✓ A la zona de recepció es recomana un sistema que garanteixi la permanència a l'interior de l'establiment o local en un mateix moment d'un únic client per cada treballador, es poden habilitar zones d'espera a l'interior dels mateixos.
- ✓ L'organització de la circulació de les persones haurà de modificar-se amb l'objecte de mantenir la distància de seguretat d'accés a l'establiment, vestidors, menjadors, etc. Per això, es recomana, si es pot, utilitzar portes separades per entrada i sortida o establir el recorregut d'entrada i sortida per dirigir el flux de persones, senyalització com a marques a terra, i cartells amb la informació.
- ✓ La disposició dels llocs de treball, l'organització dels torns i la resta de condicions de treball existents en els centres, entitats, locals i establiments s'han de modificar, en la mesura necessària, per garantir la possibilitat de mantenir la distància de seguretat interpersonal d'un metre i mig entre els treballadors.



- ✓ S'instal·laran barreres físiques, com per exemple, mampares de protecció, delimitació de la zona de distanciament amb acordonament o balises, o altres elements físics de fàcil neteja i desinfecció a les zones de cobrament de caixa i atenció al públic, o per protegir la zona de treball.
- ✓ Es col·locaran cartells informatius a l'establiment de manera que garanteixi la distància de seguretat per als clients i els treballadors.
- ✓ Es canviarà la distribució dels llocs de treball, la col·locació del mobiliari, prestatgeries, línia de cobrament de caixa, etc.
- ✓ S'establiran mesures organitzatives d'atenció al públic com l'atenció amb servei prioritari per a majors de seixanta-cinc anys.
- ✓ A les hores de descans/menjar s'establiran torns i es conservaran els estàndards d'higiene i de distanciament personal establerts.

### **B3. Mesures de neteja i desinfecció**

La persona titular de l'activitat econòmica o la que dirigeix el centre o entitat és responsable que s'adopten les mesures de neteja i desinfecció adequades a les característiques i intensitat d'ús dels centres. Els establiments i locals han de realitzar, almenys dues vegades al dia, una neteja i desinfecció de les instal·lacions, amb especial atenció a les superfícies de contacte més freqüents, com a poms de portes, taulells, mobles, passamans, màquines dispensadores, sòls, telèfons, penjadors, carros i cistelles, aixetes, i altres elements de similars característiques, conforme a les pautes següents:

- a. Una de les neteges s'ha de realitzar en finalitzar el dia, o bé abans de la represa de l'activitat l'endemà.
- b. S'utilitzaran desinfectants com dilucions de lleixiu (1:50) acabada de preparar o qualsevol dels desinfectants amb activitat viricida que es troben al mercat i que han estat autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat.

Cal recordar que aquesta dilució correspon a la proporció 20 ml de lleixiu apte per a la desinfecció d'aigua de beguda per un litre d'aigua potable. No s'ha d'emprar aigua calenta.

- c. Després de cada neteja i desinfecció, els materials emprats i els equips de protecció individual utilitzats s'higienitzaran i desinfectaran, amb l'excepció dels que no siguin reutilitzables, que s'han de rebutjar de manera segura i procedir posteriorment a la rentada de mans.
- d. Per a aquesta neteja es pot realitzar, al llarg de la jornada i preferentment al migdia, una pausa de l'obertura dedicada a tasques de manteniment, neteja i reposició. Aquests horaris de tancament per neteja s'han de comunicar, si n'és el cas, al consumidor per mitjà de cartelleria visible o missatges per megafonia.

Es recomana fer les tasques de neteja, seguint les instruccions rebudes a la formació i utilitzant els equips de protecció individual segons les recomanacions del servei de prevenció.

Les mesures de neteja s'estendran també a les zones privades dels treballadors, especialment si hi ha més d'un treballador, com ara vestuaris, taquilles, lavabos, cuines i àrees de descans.

Quan hi hagi llocs de treball compartits per més d'un treballador, es realitzarà la neteja i desinfecció del lloc després de la finalització de cada ús, amb especial atenció al mobiliari i altres elements susceptibles de manipulació, com taquilles, poms de portes, lavabos, etc.

Així mateix, es realitzarà una neteja i desinfecció dels 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, prestant especial atenció a aquells utilitzats per més d'un treballador.

Els establiments i serveis oberts al públic han de disposar a l'entrada de solució hidroalcohòlica per a l'ús per part de clients i/o usuaris.

Els centres disposaran d'un lavabo amb aigua corrent, sabó i paper d'assecat per al rentat de mans, així com solució hidroalcohòlica per a la desinfecció. Es desaconsellen els assecadors de mans per aire, ja que afavoreixen la formació d'aerosols i la disseminació de microorganismes, i també els mitjans d'assecat de mans reutilitzables.

Quan l'ús dels lavabos estigui permès per clients, visitants o usuaris, s'haurà de reforçar la seva neteja i desinfecció, garantint sempre l'estat de salubritat i higiene dels mateixos i mantenint un registre de neteges i desinfeccions.

Tots els establiments hauran de disposar de papereres, situades a llocs estratègics, per tal de facilitar el seu ús, preferiblement amb tapa i pedal, en els quals poder dipositar mocadors de paper i qualsevol altre material d'un sol ús. Estaran situades als lavabos de personal i també, com a reforç, en determinades zones de l'establiment per a l'ús del personal i clients. Aquestes papereres hauran de ser netejades i desinfectades de manera freqüent, almenys una vegada al dia, i el seu contingut s'eliminarà mitjançant bosses amb tancament hermètic.

En el cas de disposar d'equipament de venda automàtica, màquines de «vending», el titular de les mateixes haurà d'assegurar el compliment de les mesures d'higiene i desinfecció adequades, tant de les màquines com dels locals, així com informar els usuaris del seu correcte ús mitjançant la instal·lació de cartells informatius.

No es permet l'ús de productes de prova per part del consumidor que impliquin manipulació directa per successius clients o usuaris, sense supervisió de manera permanent d'un treballador que pugui procedir a la seva desinfecció després de la manipulació per part de cada client o usuari.

S'han de mantenir mesures de desinfecció de productes retornats o provats.

S'han de realitzar tasques de ventilació periòdica en les instal·lacions, incloent mitjans de transport i, com a mínim, de manera diària i durant el temps necessari per permetre la renovació de l'aire.

Amb relació als sistemes de ventilació i climatització mecànica a zones tancades (locals, establiments, transport públic i privat) han de garantir que es renova l'aire amb captació de l'exterior, no permetent-se l'ús exclusiu de recirculació de l'aire. En tot cas, s'haurà de reforçar la neteja i el manteniment dels filtres d'aire dels circuits. Es recomanen temps d'operació perllongats. S'han de canviar els temporitzadors del sistema per iniciar la ventilació a velocitat nominal almanco dues hores abans del temps d'ús de l'edifici, i canviar a velocitat més baixa dues hores després del temps d'ús. Es recomana mantenir la ventilació encesa 24 hores, amb nivells de ventilació reduïts quan no hi ha presència de persones, però no apagada. Cal canviar la recirculació de l'aire a 100 % aire exterior. En tot cas, s'haurà de reforçar la neteja i el manteniment dels filtres d'aire dels circuits i optar per equips amb filtres amb demostrada eficàcia, com a barrera de partícules víriques. Es recomana mantenir la climatització a una temperatura entre 23- 26°C.

S'ha de fomentar el pagament amb targeta o altres mitjans que no suposin contacte físic entre dispositius, evitant, en la mesura que sigui possible, l'ús de diners en efectiu. S'ha de netejar i desinfectar el datàfon després de cada ús, així com el TPV si l'empleat que l'utilitza no és sempre el mateix.

En tot moment és disposarà de productes desinfectants adequats i efectius, d'acord amb les seves respectives fitxes de seguretat. Es podrà consultar la llista de virucides autoritzats a Espanya per a ús mediambiental, indústria alimentària i higiene humana, publicada pel Ministeri de Sanitat al següent enllaç:

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)

Es seguiran les formes d'ús autoritzades, per això, s'ha de llegir detingudament l'etiqueta abans d'emprar-ho. Revisar la concentració necessària, el temps de contacte, el mètode d'aplicació i, si escau, el període de seguretat.

Per tenir la informació oficial sobre el mètodes d'utilització dels productes biocides es pot consultar a:

<https://www.mscbs.gob.es/ciudadanos/productos.do?tipo=plaguicidas>

Es recomana per a les tasques de neteja fer ús de guants de vinil/acrilonitril, i en cas d'usar guants de làtex, és convenient que sigui sobre un guant de cotó.

Les tasques de neteja es realitzaran utilitzant l'equip de protecció adequat al nivell de risc que asseguri la protecció del treballador, segons les recomanacions del servei de prevenció.

En el cas de les tasques de neteja en zones amb presència de casos afectats per la Covid-19 o en període d'aïllament preventiu, a més de guants es recomana utilitzar mascareta FFP2 o FFP3 i ulleres de protecció ocular, bata i/o davantal. Aquest equipament ha de ser d'un sol ús i la seva retirada s'ha de fer d'acord amb el protocol que el SPRL haurà realitzat. Si hi ha més d'una dependència amb possibles casos, es recomana canviar

l'equip de protecció individual per a cada una d'elles. Les ulleres seran de muntura integral, tot d'acord al document ministerial que es pot descarregar al següent enllaç:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Recomendaciones uso mascarillas ambito comunitario.pdf>

I la desinfecció en aquests casos, l'ha de fer una empresa inscrita al Registre Oficial d'Establiments i Serveis Biocides, es disposa de la informació oficial al següent enllaç:

<https://www.caib.es/sites/salutambiental/ca/mallorca-33681/>

A continuació es detallen algunes de les mesures generals relacionades amb la neteja i la higiene::

- Desinfectar entre client i client, tot el que ha estat en contacte amb ell o fins i tot a prop: mobiliari, taulell, poms/tirador, TPV, etc. A més, cada empleat procedirà a la higiene de mans.
- Evitar compartir qualsevol tipus d'objecte amb altres treballadors o amb els clients. Per exemple la manipulació de targetes de pagament, bitllets i monedes, bolígrafs. Si es dóna el cas convé rentar-se les mans i desinfectar-les.
- Els objectes compartits s'han de netejar i desinfectar després i abans del seu ús amb un altre client.
- En el cas de lliurament de documentació, haurà de ser desinfectada o posada en quarantena abans de posar-la a les prestatgeries. La recollida es realitzarà amb guants d'un sol ús.
- En cas que s'utilitzin uniformes o roba de treball, es procedirà al rentat i desinfecció regular dels mateixos, segons els procediments habituals. En el cas que la neteja es realitzi al seu domicili particular, es facilitarà als treballadors bosses de plàstic per al seu trasllat i la informació adient del procediment de rentat. Els treballadors han de disposar d'uniforme net diàriament.
- Els electrodomèstics comuns (cafeteres, microones, bullidors d'aigua, etc.) s'han de mantenir higienitzats després de cada ús.

Amb relació al temps de permanència del SARS-CoV-2 als diferents materials es pot consultar la informació científica-tècnica del Ministeri de Sanitat al següent enllaç:

<https://www.mscbs.gob.es/va/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos.htm>

I d'acord al document "Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19", publicat per la OMS, en aquest moment els temps establerts són els següents:

- Paper i cel·lulosa: 3 hores
- Cartró: 1 dia
- Fusta: 1-2 dies
- Vidre: 1-2 dies
- Plàstic: Més de 4 dies

- Acer inoxidable: Més de 4 dies
- Roba: 1 dia
- Coure: 4 hores
- Mascareta quirúrgica: Més de 7 dies

Hi haurà zones habilitades per a retirar les bosses, embalatges, i si escau, envasos. Els envasos que no es puguin retirar, es desinfectaran abans de la col·locació dels productes per al seu emmagatzematge.

#### **B4. Mesures de protecció individual**

S'ha d'assegurar que tots els treballadors tinguin permanentment a la seva disposició en el lloc de treball aigua i sabó, gels hidroalcohòlics o desinfectants amb activitat viricida autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat per a la neteja de mans. Així mateix, quan no es pugui garantir la distància de seguretat interpersonal d'aproximadament un metre i mig, s'ha d'assegurar que els treballadors disposin d'equips de protecció adequats al nivell de risc. En aquest cas, tot el personal ha d'estar format i informat sobre el correcte ús dels equips de protecció.

El que exposa el paràgraf anterior és aplicable també a tots els treballadors d'empreses que presten serveis en els centres, entitats, locals o establiments, ja sigui amb caràcter habitual o de manera puntual.

D'acord amb el Ministeri de Sanitat, s'estableix amb caràcter general, l'ús obligatori de mascareta a persones de sis anys en endavant en la via pública, en espais a l'aire lliure i en qualsevol espai tancat d'ús públic o que es trobi obert al públic, sempre que no sigui possible mantenir una distància de seguretat interpersonal d'almenys d'un metre i mig, sent recomanable el seu ús per la població infantil d'entre tres i cinc anys.

D'acord amb l'establert pel Govern de les Illes Balears, és obligatori l'ús de mascareta a l'interior de tots els establiments comercials, per a totes les persones majors de sis anys.

Aquesta obligació està justificada no només per l'elevada transmissibilitat del virus, sinó també per la capacitat que han demostrat les mascaretes per bloquejar l'emissió de gotes infectades, molt important quan no és possible mantenir la distància de seguretat.

L'obligació continguda en el paràgraf anterior no és exigible en els supòsits següents:

- Persones que presentin algun tipus de dificultat respiratòria que es pugui veure agreujada per l'ús de mascareta.
- Persones en què l'ús de mascareta resulti contraindicat per motius de salut degudament justificats, o que per la seva situació de discapacitat o dependència presentin alteracions de conducta que facin inviable la seva utilització.
- Desenvolupament d'activitats en què, per la pròpia naturalesa d'aquestes, resulti incompatible l'ús de la mascareta.
- Causa de força major o situació de necessitat.

S'entén complerta l'obligació a què es refereix l'apartat anterior mitjançant l'ús de qualsevol tipus de mascareta, preferentment higièniques o quirúrgiques, que cobreixi el nas i la boca.

La mascareta higiènica és un tipus de protecció respiratòria d'acord amb les següents especificacions:

- . *Especificació UNE 0064-1:2020, Mascaretes higièniques no reutilitzables. Requeriments de materials, disseny, confecció, marcat i ús. Part 1: Per a ús en adults.*

- . *Especificació UNE 0065:2020, Mascaretes higièniques reutilitzables per a adults i infants.*

En el cas que no es pugui mantenir la distància de seguretat i/o no poder instal·lar mitjans físics de protecció, els treballadors utilitzaran mascaretes higièniques durant la jornada laboral, excepte en els casos en què el servei de prevenció de riscos laborals o la modalitat preventiva de l'empresa determini que ha de portar una protecció respiratòria més eficaç com a equip de protecció individual (EPIs).

Els guants es lliuraran als treballadors per al compliment de les seves tasques de treball, en cas de determinar-ho el servei de prevenció de riscos laborals. La tipologia de guant serà establerta pel servei de prevenció, tenint en compte les funcions que s'han de realitzar.

En els llocs en què no es compti amb lavabos de fàcil accés, hi hauran dispensadors de gel o solució hidroalcohòlica amb activitat viricida, autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat, situats en llocs estratègics a disposició de treballadors i clients.

Convé rentar-se les mans abans de l'aplicació dels desinfectants, ja que l'efecte desitjat s'aconsegueix si les superfícies a netejar no estan brutes.

El material de protecció d'un sol ús individual es tirarà en papereres, preferiblement, amb tapa d'accionament no manual, dotades amb una bossa d'escombraries. No s'ha d'oblidar que després de la retirada de guants s'ha de rentar les mans.

## **B5. Altres mesures específiques**

### **B5.1. Especificacions aplicables a proveïdors i empreses de manteniment externes**

Es realitzarà la corresponent coordinació d'activitats empresarials per garantir la protecció de tots els treballadors, tenint en compte tant els riscos del personal propi present en el lloc de treball, treballadors d'empreses externes concurrents, i si escau, els autònoms.

En tot cas, per part de l'empresa s'informarà degudament i amb l'antelació suficient a tots els proveïdors i empreses alienes al centre de treball que hagin d'accedir al centre per fer qualsevol tipus de tasca, que han de complir les mesures establertes pel centre de treball en matèria d'higiene i prevenció específiques amb relació als protocols COVID-19.

L'assistència al magatzem de productes serà també individual, sempre que garanteixin una recollida esglaonada que eviti aglomeracions a l'interior o el seu accés.

Es recomana gestionar la recepció de productes i el contacte amb els proveïdors, per tal d'evitar la confluència de persones a l'establiment, per exemple:

1. Programar les cites al calendari.
2. Rebre els productes a l'entrada de l'immoble. Es recomana netejar/desinfectar les caixes i els paquets abans de posar-los en el emmagatzematge o prestatgeries.
3. Es recomana informar als proveïdors de les mesures d'higiene i prevenció a adoptar:
  - ✓ A l'entrada dels establiments, tindran solució hidroalcohòlica per a la desinfecció de mans i guants d'un sol ús i seran informats de la necessitat de la seva utilització durant la permanència en el recinte.
  - ✓ Hauran de fer ús de mascareta higiènica el temps que siguin dins dels establiment.
  - ✓ A la sortida de l'establiment disposaran de papereres, preferiblement, amb tapa d'accionament no manual, dotades amb una bossa d'escombraries.

## **B5.2. Especificacions aplicables als clients**

L'establiment haurà de garantir en tot moment que el client estigui informat sobre les normes especials que regiran l'ús de les instal·lacions.

Com s'ha exposat anteriorment, d'acord amb l'establert pel Govern de les Illes Balears, és obligatori l'ús de mascareta a l'interior de tots els establiments comercials, per a totes les persones majors de sis anys, amb les excepcions abans esmentades.

Es recomana que hi hagi cartells informatius en els idiomes més habituals dels clients, exposant de forma clara la distància de seguretat interpersonal d'un metre i mig, les condicions restrictives d'ús de les instal·lacions i les normes d'higiene a observar en relació amb la prevenció de contagis. També es senyalitzarà aquells casos en què sigui possible l'atenció individualitzada de més d'un client al mateix temps, que no podrà realitzar-se de manera simultània pel mateix treballador.

En aquells punts d'atenció al client on es prevegin aglomeracions o cues puntuals es marcaran a terra els espais, de manera que es respectin la distància mínima d'un metre i mig entre persones.

El temps de permanència als establiments serà l'estrictament necessari perquè els clients puguin rebre la prestació del servei o adquirir els productes.

A les zones d'atenció, recepció, pagament i d'altres s'ha de garantir la deguda separació d'un metre i mig entre treballadors i clients. Quan no es pugui mantenir la distància de seguretat, s'han d'utilitzar els equips de protecció adequats al nivell de risc.

Tots els establiments podran establir, si s'escau, sistemes de recepció del servei concertats per telèfon o en línia, sempre que garanteixi una recollida esglaonada que eviti aglomeracions a l'interior del local o el seu accés.

Sense perjudici de poder utilitzar els diferents mitjans permesos legalment, es fomentarà el pagament amb targeta o altres mitjans que no suposin contacte físic entre dispositius. Si és en efectiu, s'ha d'utilitzar un contenidor on dipositar els diners i després retirar-lo sense contactes directes. Lliurar el canvi de la mateixa manera.

El centre ha de posar a disposició dels clients dispensadors de gels hidroalcohòlics o desinfectants amb activitat viricida autoritzats i registrats pel Ministeri de Sanitat i sempre a l'entrada del local, i a les taules d'atenció personalitzada que hauran d'estar en condicions d'ús.

A la sortida de l'establiment, els clients disposaran de papereres per llençar el material de protecció, preferiblement amb tapa d'accionament no manual, dotades amb una bossa d'escombraries. Aquests contenidors han d'estar en bon estat de manteniment i neteja i s'han de higienitzar diàriament.

No es permet l'ús de productes de prova per part del consumidor que impliquin manipulació directa per clients o usuaris successius sense la supervisió permanent d'un treballador que els desinfecti després d'haver estat manipulats per cada client o usuari.

Aquesta prohibició pot ser revisada en funció de l'evolució de la situació epidèmica.

### **B5.3. Especificacions aplicables al sector moda (tèxtil i calçat) i d'altres**

Davant la diversitat de recomanacions emanades d'institucions i organismes, es proposen les següents:

- ✓ És important recomanar al client a l'entrada de l'establiment fer la higienització de les mans.
- ✓ Els establiments podran establir la prohibició de provar-se el producte.
- ✓ Els emproadors han de ser utilitzats per una única persona, i s'ha de dur a terme una neteja i desinfecció freqüent d'aquests espais.
- ✓ S'han de mantenir mesures de desinfecció de productes retornats o provats.
- ✓ En els establiments del sector comercial tèxtil, i d'arranjaments de roba i similars, els emproadors s'han d'utilitzar per una única persona, després del seu ús es netejaran i desinfectaran. En cas que un client es provi una peça que posteriorment no adquireixi, el titular de l'establiment implementarà mesures perquè la peça sigui higienitzada



abans que sigui facilitada als altres clients. Aquesta mesura serà també aplicable a les devolucions de peces que realitzin els clients.

- ✓ En els establiments del sector comercial del calçat, es recomana per emprovar-se el calçat utilitzar guants i peücs de vinil o nitril per part del client i:
  - Dipositar el calçat en quarantena un mínim de 48 hores en un lloc habilitat a l'efecte, abans de posar-se de nou a la venda.
  - O bé realitzar la higienització del producte mitjançant equips i elements certificats i recomanats per les autoritats sanitàries.
- ✓ S'exigeix la protecció dels productes per a prova individualitzada en cas de sofàs, llits, joieria o similar.
- ✓ Els clients han de fer ús de mascaretes, i, si escau, de guants d'un sol ús per a la manipulació de productes no empaquetats en autoservei.

#### **B5.4.Especificacions aplicables a centres comercials i parcs comercials**

Es pot continuar amb l'obertura al públic de centres comercials, així com de parcs comercials, sempre que es garanteixin totes les condicions següents:

- a. Els responsables de parcs i centres comercials han d'exercir un control sobre les activitats que puguin generar aglomeracions, com per exemple a les àrees recreatives, ludoteques, etc.
- b. En els centres i parcs comercials, l'aforament de les zones comuns s'ha de limitar al cinquanta per cent del seu aforament màxim.
- c. Es redueix al setanta-cinc per cent l'aforament total en els establiments i locals.
- d. S'hauran d'establir sistemes que permetin el recompte i control de l'aforament, de manera que aquest no sigui superat en cap moment, i que haurà d'incloure als propis treballadors.
- e. L'ús de lavabos familiars i sales de lactància es restringirà a una única família, i no podrà simultaniejar el seu ús a dues unitats familiars.
- f. L'ús dels lavabos i sales de lactància comuns dels centres i parcs comercials haurà de ser controlat pel personal dels mateixos. S'haurà de reforçar la neteja i desinfecció dels esmentats lavabos, garantint sempre l'estat de salubritat i higiene.
- g. S'han de mantenir mesures d'higiene al local i, si escau, a les zones comunes, mínim dues vegades a el dia, i una de les quals necessàriament entre la finalització de la jornada i l'inici de la següent, posant màxima atenció en els elements d'ús comú. Són

exigibles les condicions d'higiene a lavabos, zones d'ús comú del personal, així com a les àrees de descans i de lactància en centres comercials.

- h. El personal de seguretat ha de vetllar perquè es respecti la distància mínima interpersonal d'un metre i mig i evitarà la formació de grups nombrosos i aglomeracions, prestant especial atenció a les zones d'escales mecàniques i als ascensors.
- i. A la zona d'aparcament, a més de la desinfecció continuada dels punts de contacte habituals, i posada a disposició del client de gel hidroalcohòlic, es fomentarà el pagament amb targeta o altres mitjans que no suposin contacte físic entre dispositius, evitant, en la mesura del possible, l'ús de diners en efectiu.
- j. En cas necessari, s'utilitzaran tanques o sistemes de senyalització equivalents, per a un millor control dels accessos i gestió de les persones, a l'efecte d'evitar qualsevol aglomeració. Quan el centre o parc comercial disposi de dos o més accessos, es podrà establir un ús diferenciat per a l'entrada i la sortida, reduint així el risc de formació d'aglomeracions.