



Consejos y preguntas frecuentes para negocios minoristas que ofrecen compras o servicios en tienda durante la presencia de COVID-19

1.º de septiembre de 2020

AUDIENCIA: Negocios que ofrecen ventas al por menor en tienda, servicios y renta de equipo en exteriores durante la pandemia de COVID-19.

ANTECEDENTES: El 15 de junio de 2020, la Directiva del funcionario de salud n.º 2020-17 autorizó las ventas al por menor en tienda. Este documento se revisó el 13 de julio de 2020, para que reflejara una modificación a la Orden de salud n.º C19-07f que cerraba de manera temporal los centros comerciales techados para ventas al por menor en tienda. Este documento se revisó el 1.º de septiembre de 2020, para reflejar una modificación a la Orden de salud n.º C19-07f que volvió a abrir los centros comerciales techados para ventas al por menor en tienda.

OBJETIVO: En este documento se destacan los puntos principales de la directiva y se indican los pasos que usted debe seguir para reabrir de forma segura en cumplimiento de la directiva.

Preparación: Antes de la reapertura de su negocio

Elabore un plan de salud y seguridad, y un protocolo de distanciamiento social

Una plantilla para el [plan de salud y seguridad](#) puede encontrarse en el anexo B de la Directiva 2020-17, que está publicado en www.sfdph.org/dph/alerts/coronavirus-healthorders.asp. Este debe estar a disposición de todo el personal y publicarse en la entrada de la oficina. Si otras directivas se aplican para su negocio, es probable que necesite realizar más de un plan de salud y seguridad.

Una plantilla para el [protocolo de distanciamiento social](#) puede encontrarse en el [Appendix A of the Shelter in Place Health Order](#) (Apéndice A de la orden sanitaria de refugiarse en el lugar), publicado en www.sfdph.org/dph/alerts/coronavirus-healthorders.asp.

Estos documentos deben estar a disposición de todo el personal y deben publicarse en la entrada del negocio. Sirven como recordatorio de todas las mejores prácticas que su negocio debe seguir, incluidos los requisitos universales como exigir protectores faciales, [letreros](#), el cumplimiento de los seis pies de distancia entre las personas y cosas más específicas como el establecimiento de políticas para el manejo seguro de las mercancías.

Proporcione educación y capacitación al personal

El personal debe estar capacitado para implementar el protocolo de salud y distanciamiento social y es posible que necesite capacitación sobre limpieza y desinfección [detección de síntomas en clientes](#) y sobre cómo supervisar el número de clientes que se encuentran en el establecimiento o haciendo fila. Considere capacitar al personal sobre cómo dialogar con los clientes que no cumplan las políticas y brinde recursos a los empleados para abordar la ansiedad, el estrés y la salud mental. Reconozca el temor a volver al trabajo, comuníquese de manera transparente, escuche y realice encuestas regularmente.

Proporcione información sobre la licencia por enfermedad patrocinada por el empleador o por el gobierno y otros beneficios que el empleado podría tener derecho a recibir y que podrían facilitarle,



San Francisco Department of Public Health

desde el punto de vista económico, el quedarse en casa (consulte [Licencia por enfermedad remunerada en San Francisco \[Paid sick leave in San Francisco\]](#)). Recuerde que los empleados no pueden ser despedidos debido a los resultados de la prueba de COVID-19 o por el tiempo que deban ausentarse del trabajo para recuperarse.

Verifique su espacio después del largo periodo de poco uso

Verifique si hay infestación o anidamiento de plagas y asegúrese de que todas las medidas de control de plagas estén funcionando. Lleve a cabo una rutina de mantenimiento a los sistemas de ventilación, incluidos los ductos de aire y ventilas. Si su negocio estuvo cerrado por un largo periodo, saque el agua estancada de las tuberías haciendo que el agua de las llaves fluya. Puede encontrar una guía detallada en: <https://www.sfwater.org/flushingguidance>.

Cree un espacio más seguro

Es posible que deba cambiar la distribución física de su negocio para facilitar el distanciamiento social de los clientes y el personal. Las modificaciones que deben considerarse incluyen designar entradas y salidas separadas, crear pasillos de un solo sentido, aumentar el espacio entre estantes o repisas, y marcar los espacios con cinta adhesiva u otras calcomanías para indicar las distancias de seis pies.

Regreso al trabajo

Siga todas las mejores prácticas que se incluyen en el Anexo A de la Directiva 2020-17 publicado en www.sfdph.org/dph/alerts/coronavirus-healthorders.asp. Para facilitar el cumplimiento, es posible que deba pedir a sus clientes que cambien la forma en que interactúan con su negocio y sus productos. Los cambios pueden incluir:

- Recomiende enfáticamente a los clientes a que se abstengan de tocar mercancías innecesariamente y que usen desinfectante para las manos antes de tocar mercancías o al ingresar a su negocio.
- Establezca procedimientos para el manejo seguro y la limpieza de la mercancía devuelta.
- Prohíba las pruebas personales de productos como cosméticos y perfumes.
- Considere cerrar los probadores a los clientes si no puede implementar mejores prácticas como limpieza de la ropa antes de devolverla a piso de ventas y limpieza constante de los probadores.
- Si los clientes llevan sus propias bolsas desde casa:
 - Asegúrese de no colocar las bolsas directamente sobre cintas transportadoras, fuera de los carritos de compras o en cualquier otra superficie en donde se atiende a los clientes.
 - Asegúrese de que los empleados no entren en contacto con las bolsas reutilizables.
 - Asegúrese de que los clientes empaquen su propia mercancía.
 - Asegúrese de que los clientes no empaquen mercancía en el área de pago si no pueden mantener el distanciamiento físico.
 - Aumente la frecuencia de desinfección en las áreas de empaque y de servicio al cliente frecuentadas por los clientes.

Baños para los clientes



San Francisco Department of Public Health

Considere cerrar los baños si no puede cumplir los requisitos sanitarios de distanciamiento social y el protocolo de salud. Se invita a los negocios a vigilar el uso de baños ya sea a través del uso de una llave para entrar o colocando cerca a un asistente para el baño.

Tiendas minoristas en el interior de un centro comercial techado y cerrado (ACTUALIZADO)

Las tiendas minoristas del interior de un centro comercial techado y cerrado que no tienen acceso directo a una banqueta, una calle, un estacionamiento o un callejón adyacentes están abiertas al público para ventas al por menor en tienda en este momento, al 25 % de su capacidad, con la aprobación de un plan presentado al funcionario de salud.

Supervisión y ajuste

Al menos una vez a la semana, piense en cómo se está desempeñando su negocio y su personal, hasta qué punto cumple su Plan de Salud y Distanciamiento Social, y qué cambios se necesitan hacer para mejorar su respuesta a la pandemia de COVID-19. Consulte la orientación más reciente del área de [SFDPH Communicable Disease Control and Prevention](#) (Control y Prevención de Enfermedades Transmisibles del Departamento de Salud Pública de San Francisco [San Francisco Department of Public Health, SFDPH]) o en la página de sf.gov que se actualiza con frecuencia con [recursos integrales para los negocios durante la pandemia de COVID-19](#) (comprehensive resources for businesses during the COVID-19 pandemic).

Preguntas frecuentes

Q: ¿Qué negocios tienen permitido reabrir?

Se permite la apertura de todos los establecimientos minoristas que no se encuentren dentro de centros comerciales cerrados. Estos negocios incluyen:

- librerías
- joyerías
- jugueterías
- tiendas de ropa y zapaterías
- tiendas de artículos para el hogar y mueblerías
- tiendas de artículos deportivos
- florerías
- tiendas de segunda mano
- otros comercializadores minoristas de productos

Q: ¿Qué negocios todavía no tienen permitido reabrir?

No pueden abrir las tiendas minoristas que se encuentren dentro de centros comerciales que no hayan obtenido la aprobación del funcionario de salud. Los servicios personales no pueden reabrir en este momento; manténgase informado en cuanto a las guías para industrias específicas sobre la reapertura de servicios. Los servicios personales incluyen:

- salones de belleza
- salones de uñas



San Francisco Department of Public Health

- masajistas
- artistas corporales

Q: ¿Debe utilizar guantes mi personal?

No se recomienda el uso de guantes rutinario. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) explican que, en general, los guantes son apropiados cuando se hace limpieza o se cuida de alguien enfermo (vea el enlace: [When to wear gloves](#) [Cuándo usar guantes]). En la mayoría de las demás situaciones, usar guantes no es necesario e incluso puede conducir a la propagación de gérmenes. La mejor manera de protegerse es lavarse las manos con frecuencia con jabón y agua durante 20 segundos o usar un desinfectante para manos con al menos 60 % de alcohol.

Recursos

Locales:

[Letreros descargables que puede imprimir usted mismo](#) o para solicitar [carteles impresos](#).

Cómo hacerse la prueba de COVID-19 en San Francisco sf.gov/citytests

Información de la [Oficina de Desarrollo Económico y de la Fuerza Laboral de San Francisco sobre el COVID-19](#) (San Francisco Office of Economic and Workforce Development about COVID-19), tal como los requisitos para los empleadores, los beneficios de los empleados y recursos; [Evitar la discriminación y las represalias durante el COVID-19](#) (Avoiding discrimination and retaliation during COVID-19) [Licencia por enfermedad con goce de sueldo en San Francisco](#) (Paid sick leave in San Francisco)

California:

[Secuencia de resistencia \(Resilience Roadmap\) del estado de California Guidance for Retailers](#) (Guía para minoristas) del estado de California

Información de CAL OSHA [sobre la protección de los trabajadores contra el COVID-19](#) (protecting workers from COVID-19)

Nacionales:

CDC: Kit de herramientas para reanudar las actividades comerciales: [CDC Resuming Business Toolkit](#) [CDC Return to Work Guidance](#) (Guía para volver al trabajo de los CDC)

Internacionales:

[International Council of Shopping Centers \(ICSC\): COVID-19 Re-Opening Best Practices](#) (Consejo Internacional de Centros Comerciales [ICSC]: Mejores prácticas para la reapertura, COVID-19)