



Consejos para negocios minoristas que ofrecen compras o servicios en tienda o en la acera durante la pandemia de COVID-19

Actualizada el 23 de marzo de 2021

PÚBLICO: Negocios que ofrecen venta al por menor en tiendas o en la acera, servicios y renta de equipo para uso al aire libre durante la pandemia de COVID-19. “Negocios” incluye muchos tipos de organizaciones, como organizaciones sin fines de lucro, empleadores y organizaciones comunitarias, entre otros. “Personal” incluye a empleados, trabajadores por contrato, trabajadores temporales y voluntarios, entre otros.

Un negocio minorista con recogida en la acera es aquel que proporciona artículos a clientes que no entran a las instalaciones o al sitio. Un negocio minorista con recogida en la acera incluye que el personal entregue los artículos al cliente en un automóvil o camioneta estacionados, o a un cliente en una bicicleta, escúter o motocicleta estacionados. El cliente permanece en su vehículo adentro del estacionamiento o el área autorizada para estacionarse. El personal también puede entregar artículos a los clientes que lleguen a pie a sus instalaciones.

Resumen de cambios con respecto a las versiones anteriores

- Consulte la [Tabla de actividades y capacidades de los negocios \(BCAT\)](#) para conocer todas las restricciones, limitaciones y suspensiones actuales.
- Incluye información sobre CA Notify y una recomendación para vacunarse contra el COVID-19 cuando la vacuna esté disponible.
- Información nueva o revisada sobre ventilación, medición y letreros obligatorios.

Información sobre el COVID-19

Actualmente se sabe que el COVID-19 se transmite principalmente de persona a persona a través del aire por medio de gotículas que contienen el virus y que se encuentran en el aliento de alguien con COVID-19. Esas gotículas ingresan al aire cuando la persona respira. Incluso, una cantidad mayor de gotículas puede entrar al aire cuando las personas infectadas hablan, cantan, tosen o estornudan. Es posible que las personas con COVID-19 no presenten ningún síntoma y exhalen gotículas que contienen el virus que puede infectar a otras personas. La transmisión puede ocurrir a través de:

- Gotas más grandes. Estas gotas más grandes con frecuencia se denominan “gotas balísticas” debido a que viajan en línea recta y caen por la gravedad. Las personas que están cerca, generalmente a menos de 6 pies de distancia, se infectan cuando respiran estas gotas o si las gotas les caen en los ojos, la nariz o la boca.
- Gotas más pequeñas o partículas infecciosas. Pueden flotar en el aire durante cierto tiempo o viajar más de 6 pies en corrientes de aire en interiores, en especial en lugares cerrados con poca ventilación. Las personas que comparten el mismo espacio se infectan cuando respiran estas gotas y partículas más pequeñas, o cuando las gotas o partículas les caen en los ojos, la nariz o la boca, incluso si las personas se encuentran a más de 6 pies de distancia. En ocasiones, a estas gotas se les conoce como “aerosoles” o “bioaerosoles”.

El COVID-19 también se puede propagar si una persona se toca los ojos, la nariz o la boca después de tocar



una superficie contaminada (también conocida como fómite); sin embargo, esto no es tan común.

Prevención del COVID-19

- [Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón.](#) Si no hay agua y jabón disponibles, use un desinfectante para manos que contenga por lo menos el 60 % de etanol o el 70 % de isopropanol.
- [Evite el contacto cercano.](#) En la mayor medida de lo posible, mantenga un distanciamiento social de por lo menos seis pies entre usted y las personas que no vivan en su hogar.
- [Use un cubrebocas.](#) Cúbrase la boca y la nariz con un cubrebocas cuando se encuentre en lugares públicos y cuando esté cerca de personas que no viven con usted.
- [Limpie y desinfecte regularmente](#) las superficies que se tocan con frecuencia.
- [Vigile su salud diariamente.](#) Esté alerta ante síntomas como fiebre, tos, dificultad para respirar u otros síntomas. Si presenta alguno de estos síntomas, quédese en casa y hágase una prueba.

Riesgo en espacios cerrados

Los científicos concuerdan en que el riesgo de transmisión de COVID-19 es, por lo general, mucho mayor en espacios cerrados que al aire libre. Tenga en cuenta los riesgos crecientes para usted y su comunidad mientras planea actividades y comidas. Cualquier aumento en el número de personas en un espacio cerrado y el tiempo que pasan en ese espacio aumenta el riesgo. Las salas pequeñas, los pasillos reducidos, los elevadores pequeños y la ventilación insuficiente aumentan el riesgo en espacios interiores. Cualquier actividad que pueda realizarse al aire libre, de manera remota o por teleconferencia reduce el riesgo. Se pueden encontrar más detalles en www.sfcdcp.org/indoorrisk

El papel de la ventilación

Una buena ventilación controla las gotas y partículas infecciosas para prevenir la transmisión de COVID-19 al:

- eliminar de la habitación el aire que contiene las gotas y las partículas,
- diluir la concentración de gotas y partículas gracias a que se introduce aire fresco y no contaminado,
- filtrar el aire de la habitación, con lo que se eliminan las gotas y partículas del aire.

Siempre que esté en una habitación que haya sido compartida o esté siendo compartida con personas que no viven con usted, asegúrese de que haya una buena ventilación y de que las puertas y las ventanas estén abiertas si es posible.

La vacuna contra el COVID-19 ha llegado

La vacuna es uno de los métodos más importantes para acabar con la pandemia. La Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA), los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) y el Grupo de Trabajo Científico de Revisión de Seguridad de California revisaron la información de los ensayos clínicos para garantizar la seguridad y eficacia de las vacunas contra el COVID-19. **Recomendamos enfáticamente a todas las personas que se vacunen.** Las primeras vacunas aprobadas en los EE.UU. tienen una eficacia de aproximadamente el 95 % en la prevención de la enfermedad por COVID-19; sin embargo, no sabemos hasta qué punto previenen infecciones que no causan síntomas. Esto significa que no sabemos qué tan común es que una persona que se vacunó sea portadora del virus y lo transmita a otras personas, incluidas [las que tienen un mayor riesgo de enfermedad grave o muerte](#). Por lo tanto, sigue siendo muy importante para quienes ya están vacunados y para el resto de la población que espera su vacuna que continúen usando todas las herramientas disponibles para ayudar a detener esta pandemia: use una mascarilla que le cubra la boca y nariz cuando salga de casa, evite reuniones, evite estar en espacios cerrados con personas que no vivan con usted, mantenga una distancia de por lo menos seis pies con otras



personas y lávese las manos después de tocar objetos compartidos o después de tocarse la cara. Obtenga más información sobre la vacuna, como en dónde y cuándo aplicársela, en: sf.gov/covidvax.

Si recibió la vacuna contra el COVID-19, lea más información sobre si necesita ponerse en cuarentena, en www.sfdcp.org/quarantineaftervaccination.

Si recibió la vacuna contra el COVID-19, lea más información sobre interacciones sociales más seguras en: www.sfdcp.org/lifeaftervaccine.

Información general y requisitos para la venta al público

Cree los planes y protocolos requeridos y publique los letreros necesarios

Todos los letreros con redacción aprobada están disponibles en: sf.gov/outreach-toolkit-coronavirus-covid-19.

Lo siguiente debe estar disponible para todo el personal y debe publicarse en la entrada o en otro lugar del negocio.

- Llene y publique la plantilla del [Plan de Salud y Seguridad](#) para la Directiva 2020-17. Si otras [directivas](#) se aplican a su negocio, es probable que necesite realizar más de un plan de salud y seguridad.
- Elabore y publique el [Protocolo de distanciamiento social](#) y cualquier letrero requerido por dicho documento.
- Publique [letreros sobre los riesgos de estar en interiores](#).
- Exhiba el [cartel con la información acerca de cómo denunciar violaciones a las órdenes de salud](#).
- Consulte la [Guía sobre ventilación](#) del Departamento de Salud Pública de San Francisco (San Francisco Department of Public Health, SFDPH) y tenga disponible una copia con anotaciones. En su lugar, se puede usar la guía de ventilación de alguna autoridad reconocida, como los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, la Sociedad Estadounidense de Ingenieros de Calefacción y Aire Acondicionado (American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers, ASHRAE) o el estado de California.

Publique letreros en las entradas públicas y en todas las salas de descanso que indiquen cuáles de los siguientes sistemas se utilizan:

- Todas las ventanas y puertas accesibles al aire libre se mantienen abiertas.
- Sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado (Heating, Ventilation, and Air Conditioning, HVAC) en pleno funcionamiento.
- Filtros de aire portátiles de tamaño adecuado en cada habitación.
- Ninguno de los anteriores.

Cree un espacio más seguro para el personal y los clientes.

Todos los negocios deben establecer un sistema de medición obligatorio para asegurar que no se excedan los niveles de capacidad máxima descritos en la [Tabla de actividades y capacidades de los negocios \(BCAT\)](#). Desarrolle e implemente un procedimiento por escrito que le permita monitorear el número de personas que entran y salen de las instalaciones para asegurarse de permanecer en o por debajo de la capacidad permitida. Considere asignar personal que monitoree la capacidad de la tienda.

Las medidas para garantizar el cumplimiento de los límites de capacidad y asegurar el espacio para el distanciamiento incluyen:

- Cree círculos o líneas designados con marcas en el suelo para indicar a los clientes la distancia de seis pies.



- Establezca rutas direccionales para desplazarse si corresponde, como entradas y salidas de un solo sentido para los clientes, señales para los baños.
- Considere utilizar una sola fila, en lugar de varias, para reducir el tiempo de espera de los clientes y dar lugar a una gestión más fácil de la fila.
- En el caso de tiendas pequeñas con pocos pies cuadrados o de negocios familiares en donde no sea necesario ni posible contratar personal designado, considere establecer un sistema de gestión de filas que solo permita un número limitado de compradores a la vez, de modo que se pueda mantener una distancia de seis pies entre los clientes y el personal en todo momento.
- Tenga un plexiglás u otras barreras entre los clientes y el cajero. Si esto no es posible, asegúrese de que haya una distancia de por lo menos seis pies entre ellos.
- Considere aumentar el personal en las instalaciones para evitar aglomeraciones en las temporadas de fiestas.
- Es posible que deba cambiar la distribución física de su negocio para facilitar el distanciamiento social para los clientes y el personal.

Las medidas adicionales de los negocios que deben implementarse incluyen:

- Ofrezca a los clientes un acceso fácil al desinfectante de manos.
- El personal debe limpiar y desinfectar de forma rutinaria otras superficies que estén en contacto continuo que puedan limpiarse de tal forma que cumplan con los requisitos de las normas industriales, al menos una vez al día. El personal no tiene la obligación de limpiar y desinfectar las superficies después de que cada cliente toque la superficie a menos que presente síntomas o que haya contaminación de secreciones nasales u orales.
- Considere establecer horarios especiales para los adultos mayores y las personas con riesgos de salud a fin de que eviten exponerse a aglomeraciones.
- Considere la venta al aire libre. Consulte Consideraciones especiales para los negocios minoristas con recogida en la acera en la siguiente sección para obtener información adicional.
- Promueva la vacunación contra la gripe.
 - Coloque avisos para fomentar la vacuna contra la gripe entre el personal y los participantes.
 - Las vacunas contra la gripe son fundamentales en la lucha contra el COVID-19 porque (1) mantienen sanos a los trabajadores y a las comunidades, y (2) reducen la carga en nuestros sistemas de atención médica y de aplicación de pruebas que responden al COVID-19. Obtenga más información en <https://sfcdcp.org/flu>.

Proporcione educación y capacitación al personal

Los negocios deben designar un supervisor de seguridad en el lugar de trabajo que se asegure de que el personal apropiadamente limpie y desinfecte, [revise a los clientes en busca de síntomas](#) y supervise el número de clientes en la tienda o la fila. Considere capacitar al supervisor de seguridad y el resto del personal del lugar de trabajo sobre cómo dialogar con los clientes que no respetan las políticas. Es posible que el personal se preocupe por sus propios riesgos, así que brinde recursos para atender la ansiedad, el estrés y la salud mental.

Proporcione información sobre la licencia por enfermedad y otros beneficios que el empleado podría tener derecho a recibir y que podrían facilitarle, desde el punto de vista económico, el quedarse en casa (consulte [Paid sick leave in San Francisco](#) [Licencia por enfermedad remunerada en San Francisco]). Recuerde que no se puede despedir a los empleados a causa de los resultados de la prueba de COVID-19 o por el tiempo que deban ausentarse en relación con el COVID-19.

Proporcione información sobre [CA Notify \(canotify.ca.gov\)](https://canotify.ca.gov), una aplicación que puede instalar en su teléfono



inteligente. CA Notify utiliza tecnología Bluetooth que identifica cuando usted y su teléfono han estado cerca de personas infectadas con COVID-19 para ayudar a detener la propagación del virus en nuestra comunidad.

Revise si su negocio ha estado vacío durante un periodo extendido

Si su negocio cerró por semanas o meses, verifique si hay infestación o anidamiento de plagas y asegúrese de que todas las medidas de control de plagas estén en funcionamiento. Lleve a cabo una rutina de mantenimiento a los sistemas de ventilación, incluidos los ductos de aire y ventilas. Elimine el agua estancada de las tuberías haciendo correr el agua a través de las instalaciones hídricas. Puede encontrar una guía detallada en: sfwater.org/flushingguidance.

Regreso al trabajo

Siga las prácticas recomendadas que se incluyen en el [Anexo A de la Directiva 2020-17](#). Para facilitar el cumplimiento, es posible que deba pedir a sus clientes que cambien la forma en la que interactúan con su negocio y sus productos. Algunos cambios pueden ser:

- 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 de la mercancía devuelta.
- Considere alentar a los clientes para enviar las devoluciones o cambios por el servicio de envíos para reducir el contacto innecesario. No es un requisito que los artículos devueltos sean desinfectados o puestos en cuarentena.
- Prohíba las pruebas personales de productos como cosméticos y perfumes.
- Se permite el uso de los probadores para los clientes que usen cubrebocas y se debe hacer hincapié en la higiene de las manos.
- Si los clientes llevan sus propias bolsas desde casa, asegúrese de que:
 - No se coloquen las bolsas directamente sobre las cintas transportadoras, afuera de los carritos de compras o cualquier otra superficie en donde se atiende a los clientes.
 - Los empleados no entren en contacto con las bolsas reutilizables.
 - Los clientes empaquen su propia mercancía.
 - Los clientes no empaquen mercancía en el área de pago si no pueden mantener el distanciamiento físico.
- Si su negocio usa contenedores de autoservicio (“contenedores a granel”) para cualquier tipo de producto a granel que los clientes sirvan ellos mismos en los contenedores, siga los requisitos de la [sección 3.3 de la Directiva 2020-07](#):
 - se deben publicar letreros para recordar a los clientes que se desinfecten las manos, no se quiten las mascarillas y mantengan una distancia de 6 pies de los otros clientes junto a los contenedores a granel;
 - las estaciones de desinfección de manos deben estar disponibles junto a los contenedores;
 - se permiten contenedores reutilizables solo si nadie más tocará el contenedor, incluso al pagar en las cajas. Su negocio debe proporcionar los contenedores si esto no es posible;
 - considere proporcionar cucharas desechables para servir u otros utensilios y designe el área para que el personal la desinfecte con mayor frecuencia.

Sanitarios para los clientes

Las superficies que se tocan frecuentemente en sanitarios, como grifos, inodoros, mostradores, perillas e interruptores de luz deben limpiarse y desinfectarse con frecuencia, de acuerdo con los estándares de la industria y el Protocolo de distanciamiento social con [desinfectantes registrados por la Agencia de Protección Ambiental](#)



[\(Environmental Protection Agency, EPA\) y aprobados para su uso contra el virus SARS-CoV-2 \(COVID-19\).](#)

Considere la posibilidad de crear y colocar un calendario de limpieza y una hoja de firmas en la entrada de los baños para controlar la frecuencia con la que se limpian las instalaciones.

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

Las tiendas minoristas en el interior de un centro comercial techado y cerrado que no tengan acceso directo a una acera, calle, estacionamiento o callejón adyacentes pueden abrir al público para la venta minorista como se especifica en la [Tabla de capacidades y actividades comerciales](#), y con la aprobación del plan que se presente al funcionario de salud.

Consideraciones especiales para los negocios minoristas con recogida en la acera

El negocio minorista con recogida en la acera puede realizarse en un estacionamiento o su negocio puede utilizar [el programa de Espacios Compartidos para operar en la acera o en la línea de estacionamiento](#).

- Todos los clientes y el personal deben cumplir con la orden de utilizar cubrebocas, esto significa utilizarlo todo el tiempo.
- Recuerde a los clientes que llamen o envíen un mensaje de texto para informar a qué hora llegan.
- Pregunte la marca, modelo, color y número de placa del vehículo durante la venta remota o fuera del sitio para que el personal pueda localizar con facilidad al cliente.
- Cuando hagan su pedido, recuerde a los clientes que deben apagar el motor al llegar a sus instalaciones o ubicación.
- Cuando sea posible, coloque los artículos en la cajuela. Cuando sea factible, el personal puede colocar los artículos comprados en la cajuela del vehículo.

La seguridad de tránsito, bicicletas y banquetas es muy importante:

- Asegúrese de que sus actividades al aire libre no bloqueen el paso de los peatones y de que las personas discapacitadas tengan acceso completo.
- Los clientes que esperan en fila afuera de su negocio deben permanecer a una distancia mínima de 6 pies uno de otro y de los clientes que esperen en fila en otros negocios cercanos.
- La entrega de artículos en un vehículo se debe realizar en la acera, a menos que el vehículo esté en un estacionamiento.
- No haga entregas a vehículos que estén estacionados en doble fila. Puede utilizar el programa de Espacios Compartidos para cambiar los espacios de estacionamiento en zonas de carga temporales sin cargo.
- Aborde cualquier otro problema de seguridad de tránsito, carriles para ciclistas o movilidad específico de su ubicación.

Preguntas frecuentes

¿Qué tiendas pueden abrir? ¿Cuántos miembros del personal pueden presentarse al mismo tiempo?

Consulte la [Tabla de actividades y capacidades de los negocios \(BCAT\)](#) para conocer todas las restricciones, limitaciones y suspensiones actuales.

¿Mi personal debe usar guantes?

No se recomienda el uso de guantes rutinario. Los 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 por lo menos un 60 % de alcohol.

**Hay un espacio de estacionamiento con parquímetro inmediatamente afuera de la entrada de mi tienda.
¿Cómo puedo usar ese espacio para la recogida en la acera?**

Puede solicitar que el estacionamiento adyacente en la vía pública se convierta en una zona de carga temporal para ayudar a promover el distanciamiento físico y reducir las conglomeraciones. Para eso, usted puede utilizar [el Programa de Espacios Compartidos de la ciudad](#).

Recursos

- San Francisco:
 - Control y Prevención de Enfermedades Contagiosas del SFPDH [Información sobre el COVID-19](#)
 - SF.GOV [recursos integrales para los negocios durante la pandemia de COVID-19](#).
 - [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](#), como los requisitos para los empleadores, los beneficios de los empleados y recursos
 - [Paid sick leave in San Francisco](#) (Licencia por enfermedad remunerada en San Francisco)
- California:
 - [Plan del estado de California para una economía más segura](#)
 - [Guidance for Retailers](#) (Guía para minoristas) del estado de California
 - CAL OSHA [information on protecting workers from COVID-19](#) (Información de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de California [California Occupational Safety and Health Administration, CAL OSHA] sobre la protección de los trabajadores contra el COVID-19)
 - [CA Notify](#) es una aplicación que puede notificarle cuándo estuvo en cercanía con otras personas infectadas con COVID-19
 - [Información sobre la vacuna contra el COVID-19 en sf.gov/covidvax](#).
 - El Departamento de Salud Pública de California y Cal OSHA tienen [guías específicas para las personas que hacen entregas durante la pandemia de COVID-19](#).
- Federal:
 - [Kit de herramientas para reanudar las actividades comerciales del CDC](#)
 - [Guía para volver al trabajo de los CDC](#)
 - La Administración de Drogas y Alimentos de los Estados Unidos [tiene información relevante para entregar y recoger alimentos](#)