

Instructivo Funcionamiento de Supermercados Covid – 19

1.- OBJETIVO

Entregar directrices para disminuir el riesgo de diseminación de COVID-19 en supermercados, que incluyan medidas preventivas y protocolos de control, si se presentan casos de personas contagiadas y con síntomas del virus en sus dependencias.

2.- MEDIDAS PREVENTIVAS

CAPACIDAD, INGRESO, SALIDA Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL EN EL ESTABLECIMIENTO

- Mantener distancia mínima de un metro entre cada persona, en la fila de acceso al supermercado. Se debe demarcar el distanciamiento, con señalética en el piso, de tal forma de asegurar que clientes respeten esta medida.
- Realizar una revisión visual del estado general de salud de clientes y otras personas externas al supermercado antes de su ingreso, en la medida que no signifique una obstrucción al distanciamiento social o a la rapidez de compra. En caso de presentar algún síntoma, o no portar los elementos de protección personal (mascarilla) las personas no tendrán permitido el ingreso a las instalaciones del supermercado.
- Disponer de alcohol gel en cantidad suficiente, para los usuarios en el ingreso y salida del establecimiento asegurando su uso. La solución de alcohol debe ser de al menos un 60%.
- Restringir el ingreso de público a la instalación considerando como norma general no más de una persona por cada 10 m². Es decir, en un supermercado de 1000 m², no podrán estar más de 100 personas en forma simultánea en su interior. Una vez determinada la capacidad máxima para público (considerando la superficie útil interior y el distanciamiento), no se permitirá el ingreso de nuevos clientes. Para cumplir con este objetivo la administración del establecimiento deberá disponer de personal que controle el acceso y salida de los clientes al local. No obstante lo anterior, para asegurar el cumplimiento del distanciamiento social, se propone que en el caso de supermercados más grandes, se considere, una superficie mayor por persona, de manera de evitar aglomeraciones en vías de ingreso y salida o lineal de cajas, de la siguiente manera:
 - Supermercado de hasta 4000 m², 150 clientes máximo simultaneo en sala
 - Supermercado entre 4000 y 7000 m², 200 clientes máximo simultaneo en sala
 - Supermercado entre 7000 y 15000 m², 350 clientes máximo simultaneo en sala
- Al acceso del establecimiento se deberá higienizar mediante solución desinfectante las manillas del carro y verificar que el cliente utilice una mascarilla, que cubra nariz y boca.

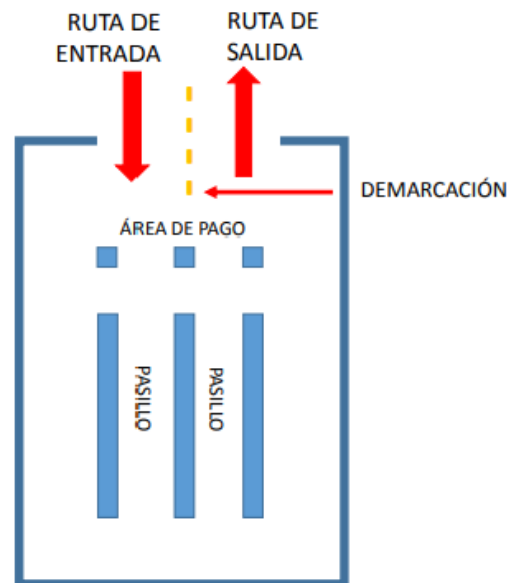
- Se debe comunicar y asegurar que los usuarios y trabajadores mantengan en todo momento entre sí, una distancia preventiva mínima de 1 metro, especialmente en el sector de cajas. Se sugiera formar líderes dentro de los colaboradores encargados de recordar y controlar el distanciamiento social y permitir la fluidez de las operaciones, redistribuyendo, por ejemplo, a los clientes en las cajas en caso de aglomeraciones parciales en ciertas áreas del local.
- Si el establecimiento cuenta con 2 accesos, deberá habilitar uno de exclusivo para el ingreso y otro exclusivo para la salida. Si en el establecimiento hay un solo acceso éste deberá dividirse en entrada y salida, indicando y demarcando el sentido de circulación de ingreso y salida.

Esquema referencial sobre tipos de acceso

ESTABLECIMIENTO CON 2 ACCESOS

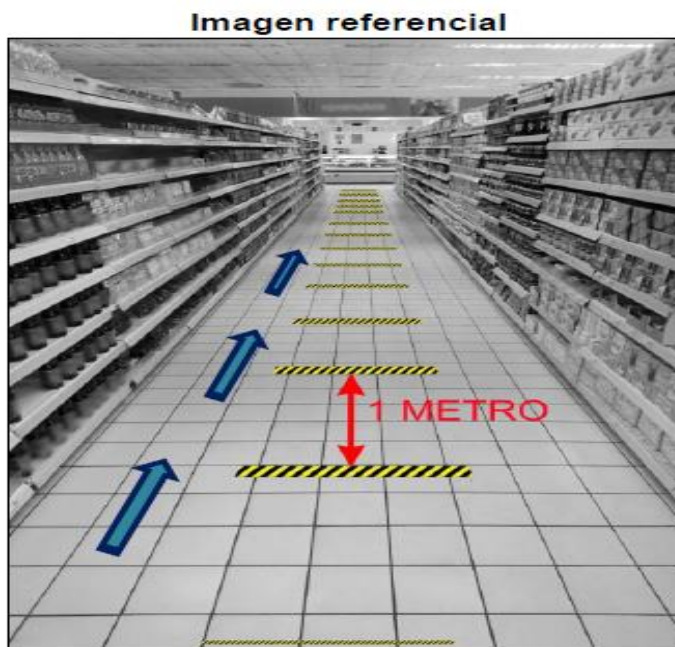


ESTABLECIMIENTO CON SOLO UN ACCESO



- Se debe resguardar el acceso preferencial a las personas mayores de 60 años, embarazadas, personas en situación de discapacidad y enfermos crónicos. Lo anterior, aun cuando se debe tener en cuenta que es recomendable que todas estas personas permanezcan en sus hogares.
- Demarcar el distanciamiento de seguridad de 1 metro en el piso, mediante una cinta adhesiva o pintura permanente con color visible, de preferencia amarillo/negro o rojo, en pasillos, acceso a cajas, y cualquier otro servicio que requiera un tiempo de espera para la atención del usuario, entre ellos: servicio al cliente, cajeros automáticos, baños, caseta de pago de estacionamientos, comercio anexo (si está disponible, por ejemplo farmacias), entre otros. De la misma forma, se demarcará la ruta de ingreso y salida. Esta demarcación

debe permanecer en buenas condiciones durante el periodo de pandemia. Ver imagen referencial:



a) LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Desinfectar varias veces al día todas las superficies de contacto frecuente, tales como:
 - Carros y canastos (en especial las manillas de estos dispositivos y otras superficies de contacto). Idealmente, estos dispositivos se deben desinfectar después de cada uso
 - **Manillas de las puertas de entrada o Pasamanos** de las vías de acceso
 - **Manillas de los refrigeradores y congeladores o Ascensores y los botones de llamada**, etc.
 - **Paneles digitales de las pesas o Vitrinas** de carne, rotiserías, alimentos preparados, otros o **Zona de cajas o Zonas de autoservicio**
 - **Llaves de lavamanos y WC, teclados de máquinas de Redcompra**, y cualquier otra superficie de contacto frecuente.
- En cuanto al procedimiento de limpieza y desinfección, y los productos desinfectantes, se deben seguir las recomendaciones establecidas en el: Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes – COVID-19, del Ministerio de Salud¹.

¹ Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-YDESINFECC%C3%93N-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>

b) OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

- Mantener la limpieza diaria de los pisos.
- Difundir de forma regular a través de letreros y además, en el caso de contar con megafonía, mensajes de prevención, tales como:
 - Mantener la distancia de 1 metro entre otras personas (clientes y trabajadores). o Cubrir nariz y boca con antebrazo al toser o estornudar.
 - Promover el flujo unidireccional de clientes en los pasillos entre góndolas a fin de favorecer el distanciamiento social
 - Fomentar el lavado frecuente de manos con agua y jabón, por 20 segundos, o, en su defecto uso de una solución de alcohol gel disponible en el establecimiento.
 - Evitar la manipulación de alimentos que no serán adquiridos en el momento de la compra.
 - En el sector venta a granel de vegetales y verduras , disponer de señalética y alcohol gel para la desinfección de manos, previo a tomar las verduras
 - Cubrir la boca y nariz con el antebrazo o pañuelo desechable al toser y estornudar, no reutilizar este último.
 - Recomendar a los usuarios no dar las manos, sino el uso de otros métodos de saludo sin contacto físico y con distanciamiento.
 - Recomendar a los usuarios evitar tocarse la cara.
 - Recomendar el uso de tarjetas de crédito o similares a fin de disminuir al máximo la manipulación de dinero.
- Disponer de contenedores con tapa, para la basura generada por los usuarios y trabajadores.
- Recomendar a los usuarios evitar el uso de dinero en efectivo, privilegiando otros métodos de pago.
- Facilitar las condiciones y los implementos necesarios para el lavado de manos frecuente con agua y jabón.
- Dotar de dispensador con alcohol gel para el cliente.
- Aumento sustancial en la segregación de ambientes por turnos y áreas (Casinos, ingresos, filtros, pasillos, plazas de descanso, etc.).

c) TRABAJADORES

- Evitar la superposición entre los trabajadores por turnos.
- Disponer de solución de alcohol gel permanentemente para el trabajador/trabajadora que no tiene acceso a lavado de manos con agua y jabón de manera frecuente, fomentar y controlar su uso.
- Mantener distancia social de 1 metro con el cliente con demarcación visible, para puestos de trabajo como cajeros y mesones de atención, o en su defecto habilitar separaciones físicas

con el cliente (paneles acrílicos) que eviten el contacto con secreciones de los clientes (gotículas o aerosoles)

- Limpieza de mesón de caja con alcohol o solución desinfectante antes y después de atender a cada cliente.
- Desinfección de la caja por cada cambio de turno, con alcohol u otro tipo de desinfectante de uso doméstico.
- Los manipuladores de alimentos reforzarán la higiene de las manos, con el lavado frecuente con agua y jabón o el uso de alcohol gel, de al menos el 60%.
- Ajuste de los arreglos de transporte: reducción del número de empleados en vehículos de transporte público, buses de acercamiento con distanciamiento y apertura de ventanas, promover viajes al trabajo en vehículo privado, entre otras.
- Realizar simulaciones de medias de control.

d) IMPLEMENTACIÓN DE LAS ORIENTACIONES

- Cada establecimiento debe identificar un encargado para la implementación de las orientaciones establecidas en el presente documento, y mantener un registro actualizado de las tareas diarias realizadas, especialmente aquellas relacionadas con la identificación.

3.- MEDIDAS DE CONTROL

a) CASO DE TRABAJADOR CON SÍNTOMAS FUERA DE LAS INSTALACIONES DEL SUPERMERCADO

El trabajador que presenta fiebre 37,8° o mayor y además otro síntoma debe:

- Mantenerse en su hogar y no asistir a su lugar de trabajo.
- Consultar inmediatamente a Fono Salud Responde del Minsal (600 360 77 77)
- Informar a su jefatura sobre su situación.

Los síntomas del COVID-19 más típicos son:

- Fiebre de 37,8° o mayor
- Dolor de cabeza y garganta
- Dolor muscular
- Tos seca - Dificultad para respirar
- Pérdida de la capacidad olfatoria y/o gustativa

b) CASO DE TRABAJADOR QUE PRESENTE SÍNTOMAS DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL SUPERMERCADO

- La empresa deberá habilitar dos lugares de aislamiento: uno para personas con síntomas y otro para personas que hayan tenido contacto directo con ésta durante el día. Se entenderá por contacto directo el contacto piel a piel o la exposición a diseminación de gotículas con un contagiado². Dicho lugar de aislamiento deberá contar con alcohol u alcohol gel y mascarillas para las personas con síntomas y quienes estuvieron en contacto directo con ellas.
- La persona que en su lugar de trabajo presenten fiebre y otro síntoma adicional, deberá interrumpir su jornada laboral y dirigirse de inmediato al lugar de aislamiento destinado en las instalaciones para personas con síntomas. Desde ahí, deberá contactar a Fono Salud Responde del Minsal (600 360 77 77) y dar aviso a su jefatura.
- La jefatura deberá dar instrucciones para sanitizar toda el área de trabajo donde estuvo esa persona.
- La jefatura identificará y solicitará a las personas que hayan tenido contacto estrecho con la persona con síntomas que se dirijan de forma inmediata a la respectiva sala de aislamiento, donde deberán contactar a Fono Salud Responde del Minsal (600 360 77 77).
- Se entenderá por contacto estrecho aquella persona que ha estado en contacto con un caso confirmado con COVID-19, entre 2 días antes del inicio de síntomas y 14 días después del inicio de síntomas del enfermo, cumpliéndose además una de las siguientes condiciones:
 - Haber mantenido más de 15 minutos de contacto cara a cara, a menos de un metro. Haber compartido un espacio cerrado por 2 horas o más, tales como lugares como oficinas, trabajos, reuniones, colegios.
 - Vivir o pernoctar en el mismo hogar o lugares similares a hogar, tales como hostales, internados, instituciones cerradas, hogares de ancianos, hoteles, residencias, entre otros.
 - Haberse trasladado en cualquier medio de transporte cerrado a una proximidad menor de un metro con otro ocupante del medio de transporte.
- Las personas aisladas deberán seguir las instrucciones que se le entreguen para derivación al centro de salud o inicio de cuarentena, según se le indique.
- Se podrá evacuar durante el día la zona donde transitó la persona o el local, si se estima conveniente para una adecuada sanitización.

En relación a la emergencia por Covid -19 y considerando que hoy día el objetivo primordial para evitar la diseminación de la enfermedad apunta a mantener un distanciamiento social, y considerando que los supermercados representan un riesgo dado que a pesar de las medidas dispuestas, el hecho de tener que salir de los domicilios constituye en sí un riesgo de contagio, es que la alternativa del e-commerce o comercio a distancia se ha constituido en un medio efectivo para ayudar en evitar la salida del público de sus casas. En este sentido es que consideramos que esta forma de comercio debería adoptar las siguientes medidas para lograr el objetivo dispuesto:

4.- OPERACION DE E-COMERCE (VENTA A DISTANCIA)

- Las áreas de clasificación y empaque de los pedidos deberían ser lugares independientes del resto de las cajas para minimizar la exposición a público. Además si el servicio depende del local éste debería contar con ambientes que permitan mantener la cadena de frío de los alimentos que lo requieran.
- El establecimiento debería asegurarse de que el personal que trabaje en este tipo de comercio mantenga una adecuada salud, velando porque tengan conocimiento de las medidas de higiene pertinentes, evitando que este personal se transforme en un vehículo de la enfermedad, así como también en el uso de los elementos de protección otorgados.
- Se deberían habilitar áreas separadas del resto del público para la permanencia de los operarios distribuidores, donde se implementen todas las medidas de higiene que aminoren el riesgo de contagio entre ellos (dispensadores de alcohol gel, espacio suficiente para mantener la separación entre ellos de al menos 1 m. tanto en las cajas como en el recinto de espera.)
- El material de embalaje utilizado debería ser de tipo desechable.
- Reforzar los hábitos higiénicos de distribuidores (No fumar, no comer, mantener un correcto aseo personal en especial lavado de manos, necesidad de informar cualquier enfermedad contagiosa que pueda afectarlos a ellos o a sus contactos más cercanos).
- Además para el caso de los operadores de aplicaciones externas el supermercado deberá instruir mediante cartelería y otros medios los conceptos de lavado de manos, distanciamiento social, uso de alcohol, evitar aglomeraciones y evitar contacto directo y cercano con los usuarios y otras situaciones que los expongan a riesgo de contagio.