



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL



# DIRECTRICES DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE SERVICIOS SOCIALES

Medidas para la prevención de contagios del SARS-CoV-2

(28 DE ABRIL DE 2020)

*El sector de servicios sociales comprende la prestación de servicios, atención y apoyo y el desempeño de actividades diversas y muy variadas entre sí cuyo objetivo es la mejora del bienestar social y la integración de las personas en la sociedad, prestando especial atención a las personas y colectivos vulnerables por cualquier causa (exclusión social, marginación, edad, sexo, discapacidad, víctimas de delitos, migración, pobreza, etc.). Por sus especiales características, quedan excluidas de estas Directrices la atención a mayores en residencias o en domicilios.*

*En este documento se recoge una selección no exhaustiva de recomendaciones y medidas de contención adecuadas para garantizar la protección de la salud de los trabajadores frente a la exposición al coronavirus SARS-CoV-2 en el sector de Servicios Sociales. Con carácter más general deben considerarse también las recomendaciones para la vuelta al trabajo recogidas en el documento [“Buenas prácticas en los centros de trabajo. Medidas para la prevención del contagio del COVID-19”](#), así como los criterios generales que se establecen en el [Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2](#).*

## Antes de ir al trabajo

---

1. *Si se presenta cualquier sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con el COVID-19 no se deberá acudir al trabajo y se deberá contactar con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa o con el teléfono de atención al COVID-19 de la comunidad autónoma o con el centro de atención primaria y se deberá seguir las instrucciones. No se deberá acudir al centro de trabajo hasta que se confirme que no hay riesgo para usted o el resto de personas. Para más información consulte el decálogo de cómo actuar en caso de síntomas [aquí](#).*
2. *Si se ha estado en contacto estrecho (convivientes, familiares y personas que hayan estado en el mismo lugar que un caso mientras el caso presentaba síntomas a una distancia menor de 2 metros durante un tiempo de al menos 15 minutos) con una persona afectada por el COVID-19, tampoco se deberá acudir al puesto de trabajo, incluso en ausencia de síntomas, por un espacio de al menos 14 días. Durante ese periodo se deberá realizar un seguimiento por si aparecen signos de la enfermedad.*

## Desplazamientos al trabajo

---

1. *Siempre que puedas, utiliza las opciones de movilidad que mejor garanticen la distancia interpersonal de aproximadamente 2 metros.*
2. *Si vas al trabajo andando, en bicicleta o moto no es necesario que lleves mascarilla. Guarda la distancia de seguridad cuando vayas caminando por la calle.*
3. *Si te tienes que desplazar en un turismo, extrema las medidas de limpieza del vehículo y evita que viaje más de una persona por cada fila de asientos, manteniendo la mayor distancia posible entre los ocupantes.*
4. *Si coges un taxi o un VTC, solo debe viajar una persona por cada fila de asientos, manteniendo la mayor distancia posible entre los ocupantes.*

# Medidas organizativas en el centro de trabajo

---

1. *Se establecerán zonas de entrada y salida al centro de trabajo diferenciadas siempre que sea posible y señalizadas adecuadamente con el fin de evitar cruces de personas.*
2. *Se evitarán sistemas de fichajes por huella dactilar, habilitándose otras vías para evitar el contacto de los trabajadores con una misma superficie.*
3. *Se dispondrán a la entrada de los centros y en las salas de espera o recepciones, carteles informativos sobre higiene de manos y medidas sobre la prevención del contagio por vías respiratorias.*
4. *Se informará y formará a los trabajadores sobre los riesgos de contagio y propagación del coronavirus, con especial atención a las vías de transmisión, y las medidas de prevención y protección adoptadas.*
5. *El servicio sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales deberá evaluar la existencia de trabajadores especialmente sensibles a la infección por coronavirus y emitir informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección necesarias, siguiendo lo establecido en el Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2.*
6. *En el caso de servicios prestados en el domicilio del usuario el trabajador deberá conocer con antelación, a fin de tomar las medidas que correspondan, si en el domicilio atendido hay algún caso de COVID-19 y la situación de este.*
7. *Para la recepción, acogida, atención, etc. de nuevos usuarios de los servicios, se dispondrá de los equipos de protección individual adecuados y de las medidas de limpieza necesarias.*
8. *Las tareas y procesos laborales deben planificarse para que los trabajadores puedan mantener la distancia de seguridad de aproximadamente 2 metros, tanto en la entrada y salida al centro de trabajo como durante la permanencia en el mismo.*
9. *Cuando estuviera prevista la ejecución de una determinada tarea por parte de varios trabajadores y no resulte viable mantener la separación de 2 metros entre ellos, ni sea posible la instalación de barreras físicas (protecciones colectivas) para separarlos, se estudiarán otras opciones para llevarla a cabo (por ejemplo: realizar la tarea de forma mecanizada o utilizando equipos de trabajo que permitan que los trabajadores estén suficientemente alejados). Cuando no sea posible aplicar ninguna de las opciones señaladas anteriormente, de acuerdo con la información recabada mediante la evaluación de riesgos laborales, se estudiarán otras alternativas de protección adecuadas (como el uso de equipos de protección personal).*

10. *Hay que verificar que la distancia de seguridad está garantizada en las zonas comunes (comedor, aseos, vestuarios, etc.) y, en cualquier caso, deben evitarse aglomeraciones de personal en estos puntos. Asimismo, en salas de descanso, de encuentro, reuniones, talleres, acogida también debe contemplarse esta medida.*
11. *Se usarán barreras físicas cuando sea posible. Se recomienda la instalación de mamparas u otros elementos físicos de fácil limpieza y desinfección.*
12. *Se procurará el uso intransferible de elementos de uso personal como sillas de ruedas, hamacas, camas, armarios, taquillas, menaje, etc. y, si ello no es posible, se limpiarán adecuadamente todos los elementos entre uso y uso.*
13. *Se evitará el acceso de personal ajeno a la organización que no sea esencial para el desarrollo de la actividad.*
14. *Se favorecerá la atención telefónica o telemática. Se evitarán colas y permanencias prolongadas en espacios cerrados. Se procurará repartir a lo largo del tiempo la atención directa y la prestación de servicios (por ejemplo, de acogida, de entrega de ayudas, servicios de comedor, etc.) cuando sea posible.*
15. *Se evitará, en la medida de lo posible, la rotación de tareas y se favorecerá la estabilidad de los equipos con el fin de reducir al máximo el contacto entre diferentes personas.*
16. *Se evitarán gestos de afecto o cortesía social con los usuarios que supongan contacto físico, incluido el dar la mano.*
17. *Se asegurará el mantenimiento de los contactos familiares mediante el uso de medios tecnológicos alternativos siempre que sea posible.*
18. *Se evitará la presencia de voluntarios y trabajadores que se consideren grupos de riesgo en actividades de más contacto con otras personas.*
19. *Se reducirá el número de interacciones con personal ajeno a la organización.*
20. *Se consultará a los trabajadores y se considerarán sus propuestas.*



# Medidas en caso de contagio o sospecha

---

*El servicio sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales será el encargado de establecer los mecanismos para la investigación y seguimiento de los contactos estrechos y del personal sintomático en el ámbito de sus competencias, de forma coordinada con las autoridades de Salud Pública.*

## Medidas de higiene en el centro de trabajo

---

- 1. Se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos.*
- 2. Se reforzarán la limpieza y la desinfección de las instalaciones, en especial las superficies de contacto habitual como manillas, pomos, interruptores, pasamanos, escaleras, carros de aseo, de curas, etc. Sin olvidar las áreas de descanso, máquinas auto-vending y fuentes de agua.*
- 3. Se limpiará el área de trabajo usada por un empleado en cada cambio de turno.*
- 4. Se recomienda el uso individualizado de herramientas y otros equipos de trabajo, debiendo desinfectarse tras su utilización. Cuando el uso de herramientas u otros equipos no sea exclusivo de un solo trabajador, se desinfectarán entre usos.*
- 5. Los detergentes habituales son suficientes, aunque también se pueden contemplar la incorporación de lejía u otros productos desinfectantes a las rutinas de limpieza, siempre en condiciones de seguridad.*
- 6. Es preciso proveer al personal de los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta. Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechables.*
- 7. Se proporcionarán toallitas y productos desinfectantes para limpiar mostradores, teléfonos, teclados, ratones de ordenador, ayudas técnicas para transferencias (grúas, arneses...), carros de aseo, de curas, sillas de ruedas, etc.*
- 8. Se adoptarán medidas para evitar el contacto con superficies que puedan estar contaminadas (por ejemplo: mantener las puertas abiertas para evitar contacto con pomos, manillas, etc.).*
- 9. Se atenderá a las recomendaciones de carácter profesional y de higiene y limpieza que puedan establecer las autoridades sanitarias con respecto a protocolos de trabajo, protección y limpieza y desinfección de espacios concretos como comedores, dormitorios, aseos, etc.*

# Medidas de higiene personal

---

*Se reforzarán las siguientes medidas:*

- 1. El lavado frecuente de manos con agua y jabón (al menos 20 segundos) o con una solución hidroalcohólica. [Más información aquí.](#)*
- 2. La higiene de manos antes y después del contacto con los usuarios del servicio (residentes, menores, acogidos, auxiliados, asistidos a domicilio, etc.).*
- 3. Evitar tocarse la cara, la nariz y los ojos.*
- 4. Cubrirse la boca al toser o estornudar con el codo o con un pañuelo desechable que se tirará tras su uso.*
- 5. Realizar medidas de desinfección y lavado de manos de los trabajadores antes del acceso a la sala de descanso, comedores, puntos de encuentro, etc.*
- 6. Se recordará frecuentemente a los usuarios de los servicios sociales la necesidad de extremar las medidas de higiene personal.*

## Gestión de los residuos en los centros de trabajo

---

- 1. La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.*
- 2. Se recomienda que los pañuelos desechables que el personal emplee para el secado de manos o para el cumplimiento de la “etiqueta respiratoria” sean desechados en papeletas o contenedores protegidos con tapa y, a ser posible, accionados por pedal.*
- 3. Todo material de higiene personal –mascarillas, guantes de látex, etc.—debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).*
- 4. En caso de que un trabajador presente síntomas mientras se encuentre en su puesto de trabajo, será preciso aislar el contenedor donde haya depositado pañuelos u otros productos usados. Esa bolsa de basura deberá ser extraída y colocada en una segunda bolsa de basura, con cierre, para su depósito en la fracción resto.*

# Fuentes de información

Este documento tiene en cuenta toda la información publicada por las autoridades competentes hasta la fecha de su elaboración. Se destacan los siguientes documentos de referencia:

- [Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus \(SARS-CoV-2\). Ministerio de Sanidad.](#)
- [Procedimiento de actuación frente a casos de infección por el nuevo coronavirus \(SARS-CoV-2\). Ministerio de Sanidad.](#)
- [Manejo domiciliario del COVID-19. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Medidas higiénicas para la prevención de contagios del COVID-19. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Orden SND/265/2020, de 19 de marzo, de adopción de medidas relativas a las residencias de personas mayores y centros socio-sanitarios, ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos en el ámbito de los servicios sociales ante la situación de crisis ocasionada por el COVID-19. Ministerio de Sanidad.](#)
- [Documento Técnico de Recomendaciones de actuación desde los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria ante la crisis por COVID-19. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.](#)
- [Documento Técnico de Recomendaciones de actuación ante la crisis por COVID-19, para los gestores de Servicios Sociales de Atención a Personas sin Hogar. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.](#)
- [Documento Técnico de Recomendaciones de actuación ante la crisis por COVID-19, de los Servicios Sociales en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.](#)
- [Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género .](#)
- [Prevención de riesgos laborales vs. COVID-19 - Compendio no exhaustivo de fuentes de información -. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo \(INSST\).](#)

Puede consultar más información relativa al riesgos de exposición laboral al SARS-CoV-2 en [www.insst.es](http://www.insst.es).