

# FORMACIÓN PARA NEGOCIOS LOCALES EN LA ERA POST COVID



## FORMACIÓN ONLINE:

Formación grupal (webinars)

## INSCRIPCIONES:

[c.lopez@aytosagunto.es](mailto:c.lopez@aytosagunto.es)

## HORARIO:

De 15:30h. a 16:30h.

## AFORO:

Máx. 300 personas

## PRECIO:

Gratuito

Al terminar se realizará un turno de preguntas

- Miércoles 27 mayo. **Negocios seguros frente al COVID-19. Medidas a adoptar.**
- Viernes 29 mayo. **Cómo será el nuevo consumidor post-COVID y cómo puedes adaptarte a él.**

## ORGANIZA:



**Ayuntamiento de Sagunto**  
Concejalía de Comercio-Mercados

## COLABORAN:



**GENERALITAT  
VALENCIANA**  
Conselleria d'Economia,  
Sostenible, Sectora Productius,  
Comerç i Treball



Agència per al Foment de la Innovació Comercial

## IMPARTE:



consulting

# NEGOCIOS SEGUROS FRENTE AL COVID-19 MEDIDAS A ADOPTAR



Organiza:



Colaboran:



Imparte: **Eva Mislata**



Empresa Estudios de Mercado Estrategia de negocio Marketing On & Off Clientes Publicaciones

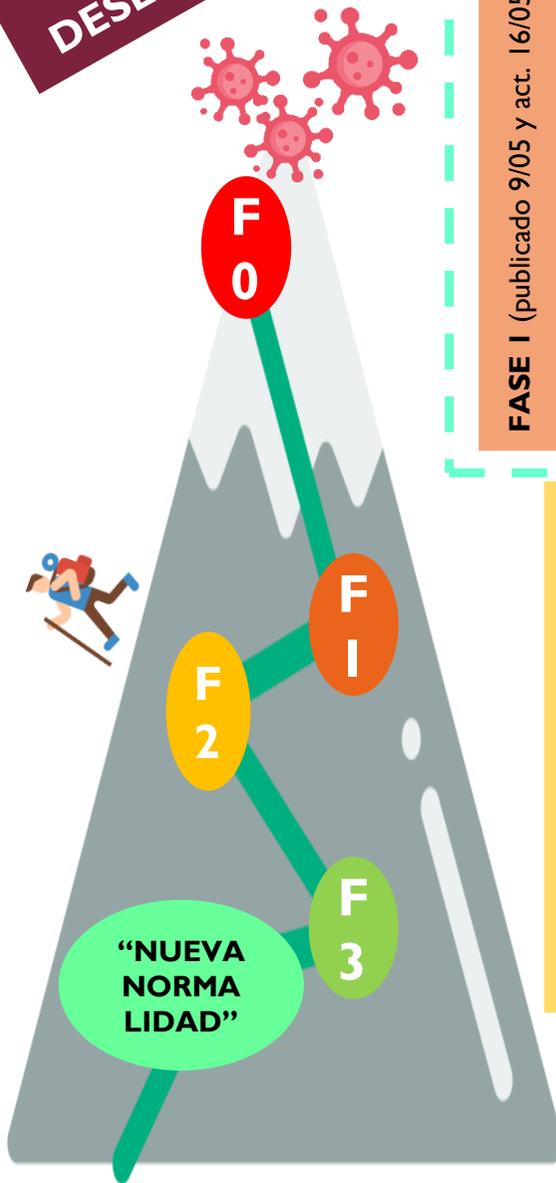
Vender es como montar en bici...  
Si dejas de pedalear, te caes.

**Te ayudamos a ir más allá**

IMAGEN Y COMUNICACIÓN - INVESTIGACIÓN DE MERCADOS - FORMACIÓN Y VENTAS

# YA PODEMOS ABRIR NUESTROS NEGOCIOS, PERO, ¿ESTOY APLICANDO BIEN LAS MEDIDAS?

LA DEESCALADA....



**FASE I** (publicado 9/05 y act. 16/05-23/05)

- Franjas horarias para paseos y deporte al aire libre (> 10.000 hab. o densidad poblacional >100 hab./km<sup>2</sup>)
- Libre circulación por la provincia, isla o unidad territorial de referencia a efectos del proceso de desescalada.
- Reuniones sociales <= 10 pers. respetando la distancia física de 2m.
- Vehículo privado (máx. 9 plazas) uso compartido con residentes hogar. No convivientes, con mascarilla y huecos en filas.
- **Apertura del pequeño comercio (hasta 400 m<sup>2</sup>) y servicios con aforo limitado (30%). > 400m<sup>2</sup> acotar el tamaño a 400 m<sup>2</sup> y aforo al 30%, varias plantas misma proporción.** Garantizando una distancia mínima de 2m. entre clientes, sino 1 cliente. Horario de at. pref. >65 años. Venta no sedentaria dando preferencia a productos de alimentación/ 1ª necesidad y con condiciones de distanciamiento entre clientes/puestos. Garantizar limitación al 25% de los puestos habituales y afluencia del 30%. Administraciones de lotería.
- Con cita previa: concesionarios automoción, ITV y centros de jardinería/viveros de plantas.
- **Terrazas (ocupación 50%).** Hoteles y alojamientos turísticos apertura, pero no zonas comunes.
- Lugares de culto limitación del 30%. Velatorios: nº limitado de asistentes (10 personas int. y 15 ext.)
- Visita bibliotecas públicas y museos con restricciones. Establ. de espectáculos y act. Culturales, 30% del aforo, establ, cerrados (<30 pers. sentados) y al aire libre (< 200 pers. sentados). Act. turismo activo y naturaleza máx. 10 pers.
- Servicios sociales por vía telemática e imprescindibles presencial.
- Deporte: entrenamiento medio ligas profesionales, centros alto rendimiento e instalaciones deportivas al aire libre (con restricciones) y act. deportiva individual con cita previa en centros deportivos. Se permite la caza y la pesca.

**FASE 2\*** (publicado 16/05 y act. 23/05)

- Reuniones sociales <= 15 pers. respetando la distancia física 2m.
- Visitas centros residenciales mayores y/o con discapacidad con restricciones.
- Apertura residencias para investigadores. Congresos, encuentros, reuniones de negocio y conferencias (máx. 50 personas).
- **Centros comerciales (las zonas comunes solo de paso, máximo 30% del aforo, zonas recreativas cerradas). Comercio y servicios: aforo limitado (40%).** Garantizando una distancia mínima de dos metros entre clientes. Horario preferente personas > 65 años. Venta no sedentaria, 30% del aforo habitual.
- **Restaurantes servicio de mesas en el interior, aforo al 40% (sentados, no barra).** Hoteles y alojamientos turísticos apertura zonas comunes (30% del aforo).
- Lugares de culto (50%). Velatorios: nº limitado (15 asistentes int. y 25 ext.). Bodas 50%, interior (50 pers.) y exterior (100 pers.). Flexibilización restricciones en el ámbito cultural.
- Deporte: entrenamiento básico ligas no profesionales, profesionales (total, pre y competición). Instalaciones deportivas cubiertas (cita previa, no contacto y 30% aforo) y piscinas (uso deportivo).
- Apertura piscinas uso recreativo (cita previa y 30% aforo), playas (limitaciones y control de aforo por Aytos., garantizando distancia seguridad 2m.), parques naturales (20%) y teleféricos (50%). Act. turismo activo y naturaleza max. 20 personas.
- Educación: flexibilidad contención y reanudación presenciales no universitario y de la formación. Autoescuelas o academias reapertura (aforo 30%), Medidas de limpieza y prevención del comercio minorista.

**FASE 3**  
(previsto)

- Se flexibilizará la movilidad general.
- En Centro Comerciales uso de todos los espacios. **Comercio y servicios: aforo limitado al 50%**, distancia seguridad 2 m. y Venta no sedentaria, ampliación al 50% del habitual.
- Disminución restricciones en bodas, velatorios, restauración, alojamiento y cultura. Discotecas y bares nocturnos con un aforo máximo de un tercio del habitual. Toros: limitación de aforo (1 persona por cada 9 m<sup>2</sup>).

\* Fase 2 publicada el 16 y actualizada el 23 de mayo aplicable a determinadas Unidades Territoriales.

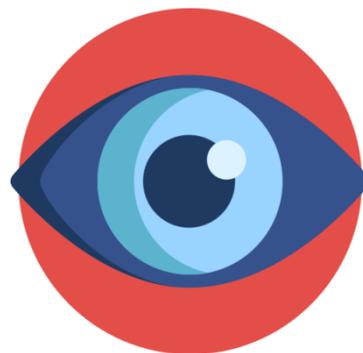


## ADOPCIÓN

de las medidas establecidas (Ministerio de Sanidad y/o autoridades pertinentes) en cada momento.

**QUÉ VENDO**  
(alimentación, moda, joyería, etc.)

**CÓMO LO VENDO**  
(autoservicio, personalizada, etc.)



## VISIBILIDAD

De las medidas que se llevan a cabo en el comercio para transmitir **tranquilidad** a los clientes cuando visitan el punto de venta.



## COMUNICACIÓN

por todos los canales posibles (web propia, redes sociales, cartelería punto de venta, en las llamadas/e-mails a clientes, etc.) de las medidas que se están realizando.



## ADOPCIÓN de las medidas establecidas

### PERSONAL NEGOCIO



1. PREVENCIÓN

2. MEDIDAS ORGANIZATIVAS

3. HIGIENE Y PROTECCIÓN

### NEGOCIO



1. MEDIDAS DE DESINFECCIÓN E HIGIENE

2. ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA APERTURA

### CLIENTES



1. SEGURIDAD E HIGIENE

## ADOPCIÓN de las medidas establecidas SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO

# I. PREVENCIÓN

## PERSONAL NEGOCIO



- **NO INCORPORACIÓN** del personal en **aislamiento domiciliario** o en **cuarentena domiciliaria (BOE F.1 y F.2)**. Trabajadores con perfil “persona de riesgo” (embarazo, patologías crónicas previas o edad), revisión de su puesto, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo” en caso de no poder realizar su trabajo por teletrabajo.
- **SI TRAS INCORPORARSE PRESENTA SÍNTOMAS** llamar al teléfono habilitado por la comunidad autónoma o centro de salud correspondiente. **El trabajador deberá abandonar su puesto de trabajo** hasta que sea valorado por un profesional sanitario (BOE F.1 y F.2). **RECOMENDABLE** elaborar y aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles infectados o de aquellos que hayan estado en contacto con los primeros.
  - A tener en cuenta:
    - Síntomas SARS-CoV-2: principalmente tos, fiebre y dificultad respiratoria y dolor muscular y de cabeza en algunos casos.
    - El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- **RECOMENDABLE para iniciar la jornada laboral:**



Control diario temperatura: Más de 37.5° no acudir y llamar al médico/avisar a empresa.



Más de 37.5°: No acceso, aislamiento temporalmente y se le proporcionará una mascarilla debiendo seguir las instrucciones del servicio médico. Rechazo de acceso registrado por la empresa y comunicado a la persona trabajadora.

Toma temperatura y declaración de no presentar síntomas. La toma se debe de realizar manteniendo medidas de seguridad o con mascarilla y guantes y sin registrar datos.

## 2. MEDIDAS ORGANIZATIVAS

### PERSONAL NEGOCIO



- **GARANTIZAR LA POSIBILIDAD DE MANTENER LA DISTANCIA DE SEGURIDAD INTERPERSONAL MÍNIMA DE DOS METROS (BOE F.1 y F.2);** por lo tanto, estudiar la disposición de los puestos de trabajo, la organización de los turnos, la circulación de personas (áreas de descanso, comedores, cocinas y cualquier otra zona de uso común), la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, línea de cajas, etc.), así como el resto de condiciones. **Si no se puede garantizar esta distancia se deberá utilizar el equipo de protección individual oportuno que asegure la protección tanto del trabajador como del cliente (BOE F.1 y F.2).**
- **ATENDIENDO AL TIPO DE NEGOCIO, EN CASO DE SER VARIOS EMPLEADOS, DEBEN PERMANECER EN UNA ZONA CONCRETA DE TRABAJO,** ya sea tras el mostrador, junto a su caja, etc. minimizando, si es posible, la permanencia en las zonas de circulación y estancia del público.
- **SISTEMAS DE CONTROL HORARIO:** sustitución del fichaje con huella dactilar por otro sistema que garantice las medidas higiénicas, o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida (BOE F.1 y F.2).
- Se deberán de realizar los **AJUSTES EN LA ORGANIZACIÓN HORARIA** que resulten necesarios **PARA EVITAR EL RIESGO DE COINCIDENCIA MASIVA DE PERSONAS.** (BOE F.1 y F.2).
- **Además, es RECOMENDABLE:**
  - *Facilitar información y formación al personal en materia de higiene y sobre el uso de los EPIs, para que se realice de manera segura. En las zonas comunes poner carteles informativos para seguir los procedimientos de higiene necesarios aconsejados por las autoridades sanitarias.*
  - *Minimizar las visitas “no necesarias” como de comerciales, etc. en la medida de lo posible. Si es posible, establecer una zona exclusiva de entrega de pedidos/recepción-supervisión de mercancías la cual será desinfectada entre pedido y pedido. A su vez, en la medida de lo posible, se eliminará el embalaje original y de no ser posible se desinfectarán los paquetes siempre y cuando el material lo permita. Restauración: además, los artículos que no puedan ser desinfectados (como frescos) cambiar de contenedor. Y disponer de espacio habilitado para ello.*

### 3. HIGIENE Y PROTECCIÓN

#### PERSONAL NEGOCIO



- **LAVADO Y DESINFECCIÓN DIARIA** de los uniformes, ropa de trabajo o las prendas empleadas en contacto con los clientes a una temperatura entre 60 y 90 grados centígrados (BOE F.1) (BOE F.2: “se procederá al lavado y desinfección regular de los mismos, siguiendo el procedimiento habitual”). **Comercio y servicios:** Si es posible, se recomienda cubrir los uniformes con batas, guardapolvos o similares. **Evitar que salgan a la calle con la ropa de trabajo, a fumar, en los momentos de descanso, etc.**
- **EPI (Equipo de protección individual) adecuado al nivel de riesgo.** Todo el personal deberá estar formado e informado sobre el correcto uso de los citados equipos de protección. (BOE F.1 y F.2).
  - **Mascarillas:** obligatorio cuando no pueda garantizarse la **DISTANCIA DE SEGURIDAD INTERPERSONAL DE APROXIMADAMENTE DOS METROS** entre el trabajador y el cliente o entre los propios trabajadores. (BOE publicado el 20/05/2020 que regula las condiciones de uso obligatorio mascarilla: cualquier espacio cerrado que se encuentre abierto al público).
  - Se asegurará la disposición de agua y jabón o geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos. (BOE F.1 y F.2).
  - Otros elementos que pueden emplearse: pantallas, pañuelos de papel, toallitas, guantes, batas, etc.
- **PROMOVER una buena higiene respiratoria** en el puesto de trabajo. Asegurarse de que haya máscaras faciales y/o pañuelos de papel disponibles en los puestos de trabajo, para aquellos que desarrollan secreción nasal o tos, **junto con contenedores cerrados para rechazarlos de manera higiénica.**
- **SERVICIOS Y RESTAURACIÓN:** Recomendable llevar el cabello recogido, cuidado de manos, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares y diariamente la ropa de trabajo limpia.

## I. MEDIDAS DE DESINFECCIÓN E HIGIENE

NEGOCIO



- **SE EXTENDERÁN TANTO A LAS ZONAS DE LOS CLIENTES COMO A LAS ZONAS PRIVADAS** de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso.
- **COMERCIOS Y SERVICIOS: AL MENOS DOS VECES AL DÍA, una limpieza y desinfección de las instalaciones** con especial atención a las zonas de uso común y las superficies de contacto más frecuentes (pomos de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, máquinas dispensadoras, suelos, teléfonos, perchas, carros, cestas y otros elementos de similares características) **(BOE F.1 y F.2):**
  - **Una obligatoriamente, al finalizar el día. (BOE F.1 y F.2)**
  - **El resto de limpiezas a lo largo de la jornada y preferentemente a mediodía**, una pausa de la apertura dedicada a tareas de mantenimiento, limpieza y reposición (Comunicación al cliente del cierre por limpieza: carteles/megafonía). **(BOE F.1 y F.2)**
- **RESTAURACIÓN:**
  - **AL MENOS UNA VEZ AL DÍA**, una limpieza y desinfección de las instalaciones y el equipamiento (en particular mesas, sillas y otras superf. contacto cliente) **(BOE F.2)**
  - **Priorizar uso mantelerías de un solo uso.** Si no es posible, evitar usar la misma mantelería/salvamanteles con distintos clientes, optar por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios y su lavado mecánico en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados. **(BOE F.1 y F.2)**
  - **Evitar uso de cartas de uso común** (dispositivos electrónicos propios, pizarras, carteles u otros medios) **(BOE F.1 y F.2)**. Si no es posible aplicar estos métodos se recomienda optar por un documento plastificado y desinfectar tras cada uso.
  - **Priorización de monodosis desechables o servicio bajo petición** (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, y otros utensilios similares) **(BOE F.1 y F.2)**
  - **Almacenamiento de los elementos auxiliares** del servicio (vajilla, cristalería, cubertería o mantelería, etc.) **en recintos cerrados** y si fuera posible lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores. **(BOE F.1 y F.2)**

## I. MEDIDAS DE DESINFECCIÓN E HIGIENE

- **Al cambio de turno, limpieza y desinfección de los puestos de trabajo**, con especial atención a los elementos susceptibles de manipulación (mostradores y mesas, mamparas, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo u otros), y utilizados por más de un trabajador. **(BOE F.1 y F.2)**
- **PAUTAS:**
  - **Desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida** que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de ese producto se respetarán las indicaciones de la etiqueta. **(BOE F.1 y F.2)**. También pueden emplearse concentraciones de etanol entre 62 y 71 por ciento, peróxido hidrógeno al 0,5 por ciento en un minuto.
  - Tras cada limpieza, los materiales empleados y EPIs utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. **(BOE F.1 y F.2)**.

NEGOCIO



# I. MEDIDAS DE DESINFECCIÓN E HIGIENE: Herramientas que ayudan a limpiar el ambiente

NEGOCIO



Generadores de Ozono para eliminar las partículas del COVID-19



Purificadores de aire homologados que además disponen de pantallas digitales para comunicar a tus clientes medidas de seguridad, aforos, horarios, ofertas y promociones.



Lámparas de luz ultravioleta para pequeños espacios/objetos y esterilizadores



## I. MEDIDAS DE DESINFECCIÓN E HIGIENE

NEGOCIO



- **GARANTIZAR UNA VENTILACIÓN ADECUADA** (cómo mínimo diaria y por espacio de 5 minutos) (BOE F.1), (BOE F.2: “durante el tiempo necesario para permitir la renovación del aire”).  
*Recomendación: comenzar la ventilación natural una hora antes de la hora de apertura del negocio y dejarla al menos una hora después del cierre del establecimiento. No usar ventiladores de techo o de pie.*
- **REFORZAR LA LIMPIEZA DE LOS FILTROS DEL AIRE ACONDICIONADO Y AUMENTAR LA VENTILACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN** para aumentar la renovación del aire.
- **ASEOS:**
  - **EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES NO SE UTILIZARÁN** por parte de los clientes, salvo en caso estrictamente necesario. En este último caso, se procederá de inmediato a la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta. (BOE F.1).
  - **EN RESTAURACIÓN** su ocupación máxima será de una persona, salvo que precise asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. (BOE F.1 “Deberá procederse a la limpieza y desinfección de los referidos aseos, como mínimo, seis veces al día.”). (BOE F.2 “Deberá reforzarse la limpieza y desinfección de los referidos aseos garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de los mismos.”)
- **USO MÍNIMO IMPRESCINDIBLE DEL ASCENSOR O MONTACARGAS** (1 persona máximo sino se garantiza distancia mínima interpersonal de dos metros, a excepción de personas que puedan precisar asistencia). (BOE F.1 y F.2)

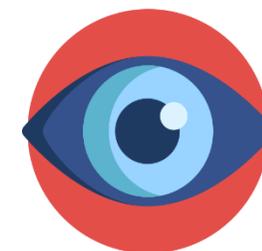
## 2. ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA APERTURA

- **BÚSQUEDA DE PROVEEDORES DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI)** para poder disponer de guantes, mascarillas, dispensadores de desinfectante de manos, papeleras, mamparas, pantallas, etc. Por lo menos, se debe de disponer para que empleen los clientes:
  - **DISPENSADORES DE GELES HIDROALCOHÓLICOS O DESINFECTANTES** con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en la entrada del local, y deberán estar siempre en condiciones de uso. **(BOE F.1 y F.2)** En restauración, también en la salida de los baños **(BOE F.2)**.
  - **PAPELERAS, A SER POSIBLE CON TAPA Y PEDAL**, en los que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente y al menos una vez al día. **(BOE F.1 y F.2)**
- **ANÁLISIS DEL ESPACIO DISPONIBLE**, eliminar elementos innecesarios y reordenar el espacio para facilitar la circulación.
- **DISTANCIA TRABAJADOR-CLIENTE AL MENOS 1 METRO CUANDO SE CUENTE CON ELEMENTOS DE PROTECCIÓN O BARRERAS**, sino de 2 metros. **(BOE F.1 Y F.2)**
- **COMERCIO Y SERVICIOS:**
  - **AFORO Y CIRCULACIÓN:** control para garantizar la circulación de los clientes manteniendo la **distancia interpersonal de 2 metros**. La organización de la circulación de personas y la distribución de espacios deberá modificarse, cuando sea necesario, con el objetivo de garantizar la posibilidad de mantener las distancias de seguridad interpersonal exigidas en cada momento por el Ministerio de Sanidad. **(BOE F.1 y F.2)**
  - **UN MISMO TRABAJADOR NO PUEDE ATENDER A 2 CLIENTES A LA VEZ.** **(BOE F.1 y F.2)**
  - **SI HAY MÁS DE UN TRABAJADOR Y SE PUEDE ATENDER A MÁS DE UN CLIENTE AL MISMO TIEMPO**, deberá señalarse de forma clara la distancia de seguridad interpersonal de dos metros entre clientes, con marcas en el suelo, o mediante el uso de balizas, cartelería y señalización. **(BOE F.1 y F.2)**
- **RESTAURACIÓN:** Asegurar la **distancia física de 2 metros entre las mesas** o, en su caso, agrupaciones de mesas (acorde al nº de personas permitido) y **respetando la distancia mínima de seguridad interpersonal.** **(BOE F.1 y F.2).**

### NEGOCIO



Visibilización y comunicación de las medidas



## 2.1. ELEMENTOS PARA PREVENIR Y PROTEGER

### ENTRADA DEL ESTABLECIMIENTO

Si es posible (sin contradecir ninguna norma sectorial), mantener las puertas abiertas con cuñas y otros sistemas, para evitar el contacto de las personas con las manetas y pomos.



Felpudos humedecidos con una solución de agua y lejía al 2% en las entradas y salidas al centro de trabajo.



NEGOCIO



## 2. 1. ELEMENTOS PARA PREVENIR Y PROTEGER

### ENTRADA DEL ESTABLECIMIENTO

Dependiendo de tu producto y/o servicios ofrecidos, puedes también hacer una zona de recepción:



*Servicio de reparación de bicis en tienda: punto habilitado de recogida a la entrada con dispensador de gel, toallitas y mostrador con mampara para la atención.*

NEGOCIO



## 2. 1. ELEMENTOS PARA PREVENIR Y PROTEGER

### ENTRADA DEL ESTABLECIMIENTO

Ubicación del gel hidroalcohólico en un lugar visible. *Si se trata de un establecimiento con una gran superficie de ventas, se pueden establecer “puntos higienizantes” (gel, guantes, etc.).*

NEGOCIO



**RECOMENDACIÓN:** utilizar dispensadores para reducir el contacto, sobre todo en los geles ubicados en la entrada al establecimiento.

#### DISPENSADOR CON SENSOR

Se evita el contacto con el elemento



#### DISPENSADORES MANUALES Y SOPORTES



## 2. 1. ELEMENTOS PARA PREVENIR Y PROTEGER

### ENTRADA DEL ESTABLECIMIENTO

También existen dispositivos para medir la temperatura de las personas de forma instantánea:

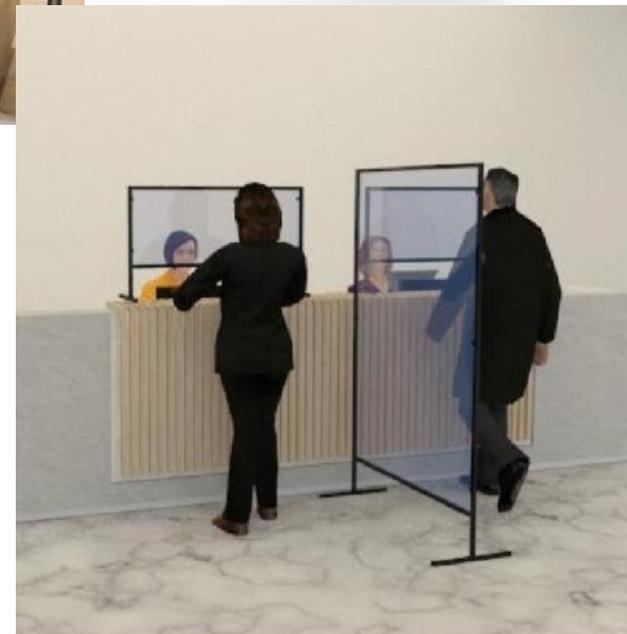
NEGOCIO



## 2.1. ELEMENTOS PARA PREVENIR Y PROTEGER

### DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

**Mamparas de plástico para el mostrador con apertura** para mantener la cercanía y el contacto visual con el cliente. Ligeras, no requieren instalación y son una barrera eficaz de protección e higiene. Así como el uso de elementos físicos que aseguren la protección de la persona trabajadora/clientela, tanto en la zona de caja como en la zona de venta directa.



NEGOCIO



## 2.2. MEJORAR EL ESPACIO

NEGOCIO

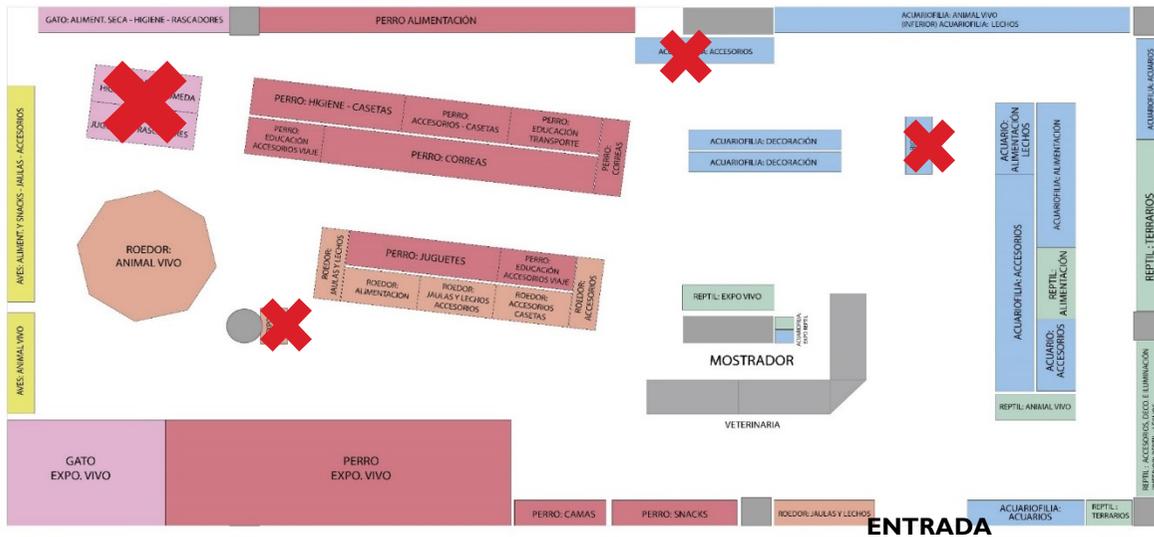


- **Elimina todo aquello que no sea necesario** (decoraciones, elementos publicitarios en el interior del establecimiento y encima de los mostradores, folletos, etc.) y que pueda ser susceptible de tocar por el cliente. Además, en **restauración** se recomienda eliminar elementos decorativos mesas y evitar mesas montadas.

### COMERCIOS Y SERVICIOS

- **Reduce el stock expuesto para prescindir de mobiliario y facilitar la circulación**, así como ayudar en la limpieza y desinfección.
  - **No disposición de productos de prueba no destinados a la venta** (ejem. cosméticos, productos de perfumería, y similares) (BOE F.1 y F.2). Y en telecomunicaciones, supervisión trabajador y limpieza inmediata (BOE F.2).
- 
- **Evitar la manipulación directa de los productos por parte de la clientela**, especialmente los no envasados, y de equipos, facilitando el servicio a la misma para **minimizar el uso del sistema de autoservicio**. (BOE F.1 y F.2). Uso de guantes desechables en las zonas de autoservicio, que deberán estar siempre disponibles y deberán anunciarse recomendaciones respecto al lavado y tratamiento del producto adquirido.

## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN



Estudia tu espacio y evita las estrecheces para que el espacio se perciba más amplio y los clientes se sientan cómodos y seguros al circular por el mismo.

Si es posible organiza, un recorrido continuo desde la entrada a la salida de la tienda, **lo importante es que los clientes no se crucen.**

Si tienes dos puertas, podrías usar una solo para la entrada y la otra para la salida (**BOE F.1 y F.2**). Ubicar en las mismas medios de limpieza adecuados para la higiene de las manos.

Destina un espacio e incluso establece otro recorrido independiente para el acceso (más corto y cercano a la salida del establecimiento pero sin impedir la circulación del resto de clientes) tanto de:

- Los repartidores que traen y llevan mercancía (pedidos entrega a domicilio o de mercancías)
- Clientes que han comprado online, pedido telefónico y recogen en tienda (evitar aglomeraciones (**BOE F.1 y F.2**)).



## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN

Puedes emplear **cintas o vinilos adhesivos**, así como moquetas para marcar sobre el suelo franjas u otro tipo de marcas que **ayuden a los clientes a mantener la distancia de seguridad**. Además, estos elementos ayudarán a controlar el cumplimiento de las medidas y los clientes también se sentirán más seguros dentro del negocio o en la terraza.



NEGOCIO



Delante de los mostradores y en la zona de caja, emplea también marcas para garantizar una distancia mínima entre los clientes y el personal de la tienda.



## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN

Para los **momentos** en los que existen picos de **afluencia masiva** de clientes o en los que no se pueda garantizar la distancia mínima de seguridad, se puede **establecer un sistema de turnos**, incluso con una **previsión de tiempo de espera estimado**, e invitarles a esperar su turno fuera del establecimiento o en las inmediaciones de la terraza.



NEGOCIO



Si los clientes deben esperar fuera del establecimiento hay que asegurarse de que mantengan la distancia interpersonal y que además no dificulten el tránsito a otros usuarios de la vía pública.



## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN

### VISIBILIDAD Y COMUNICACIÓN: zonas sensibles

**CAJAS:** se solicitará respetar la distancia de seguridad.

Además, en este espacio se tomarán las siguientes medidas:

- ✓ **Utilización**, en la medida de lo posible, de **terminales alternos** (distancia interpersonal de 2 metros).
- ✓ **Instalación de elementos protectores** (mamparas de plástico o similar, rígido o semirrígido) para proteger y facilitar la limpieza y desinfección de la zona de trabajo en cada turno o bien uso de pantalla individual protectora de toda la cara, adecuada a la actividad que van a desarrollar.
- ✓ **Evitar, en la medida de lo posible, que el personal que manipule dinero u otros medios de pago despache simultáneamente productos.**
- ✓ **Fomentar el pago con tarjeta u otros medios**, no contacto físico entre dispositivos, evitando, en la medida de lo posible, el uso de dinero en efectivo. Se limpiará y desinfectará el datáfono tras cada uso, así como el TPV si el empleado que lo utiliza no es siempre el mismo. **(BOE F.1 y F.2)**. Se deberán desinfectar las manos después del manejo de billetes o monedas y antes de empezar la siguiente transacción. Cuando se use un TPV, con PIN, se limpiará el terminal, así como el bolígrafo en el caso de que la operación requiera firma.



**ESCALERAS MECÁNICAS:** evitar, en la medida de lo posible, tocar los pasamanos. Además, cada 4 o 5 escalones, se marcarán para indicar la distancia de seguridad de 2m.

**ASCENSORES:** evitar su uso. Máximo 1 persona o más si pueden estar separadas 2 metros y deben llevar mascarilla. Prioridad: personas con limitaciones físicas acompañadas (si se requiere) y carritos de bebé.

NEGOCIO



## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN: Establecimiento comercial

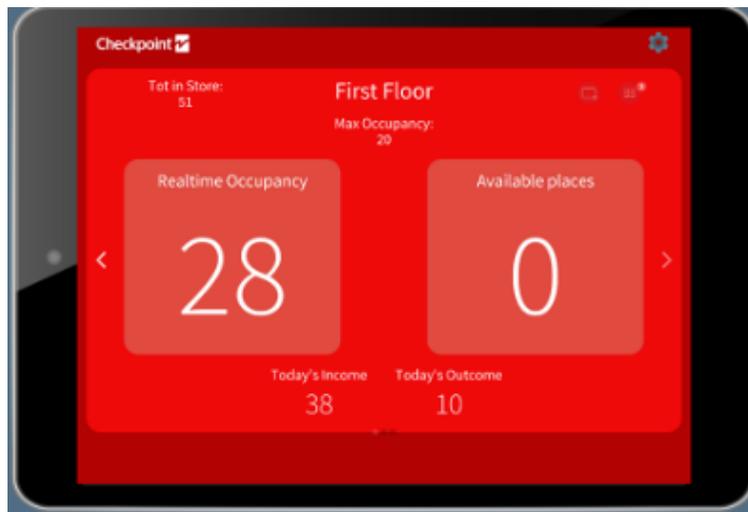
Se deben de establecer sistemas que permitan el recuento y control del aforo, de forma que éste no sea superado en ningún momento, y que deberá incluir a los propios trabajadores. **(BOE F.1 y F.2)**

Posibilidad de acciones promocionales, pero siempre garantizando no aglomeraciones y manteniendo las medidas de seguridad establecidas (mantener distancia de seguridad, cumplimiento límites de aforo, etc.) **(BOE F.1 y F.2)**

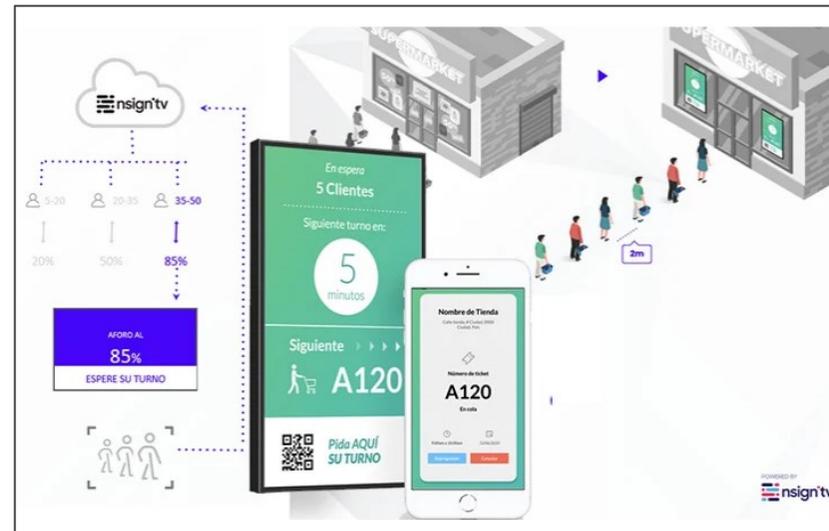
NEGOCIO



### CONTROL DE AFORO: Soluciones tecnológicas



Checkpoint Systems: sistema que permite controlar la ocupación de los establecimientos a tiempo real contando de forma precisa las entradas y salidas de personas de la tienda y en caso de que la capacidad se sobrepase, el sistema envía una alerta a los empleados (indicativos mediante color).



NETIPBOX Technologies y TC Group Solutions: sistema de control de aforos vinculado a pantallas digitales que permite saber cuánta gente hay dentro de un establecimiento midiendo las entradas y salidas de personas y gestionando los turnos de entrada de clientes al establecimiento mediante comunicación digital inteligente.

## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN: Establecimiento comercial

### ¿Cuál es el aforo máximo permitido en mi tienda?

**Aforo máximo =**  
Superficie útil /  
Ocupación máxima

- **Superficie útil:** superficie total del conjunto de los espacios por los que pueden transitar tus clientes, incluyendo el espacio ocupado por pasillos, estanterías, mostradores, escaparates y probadores.
- **Ocupación máxima** (establecimiento comercial a pie de calle): 2 m<sup>2</sup> por persona (en tiendas de venta de muebles 5 m<sup>2</sup> por persona).



Ejemplo: tienda (no de muebles) con superficie útil de 50 m<sup>2</sup>. En ese caso, su aforo máximo es de  $50/2 = 25$  personas.

Fase 1 (30% aforo máximo) = 7 personas



Fase 2 (40% aforo máximo) = 10 personas

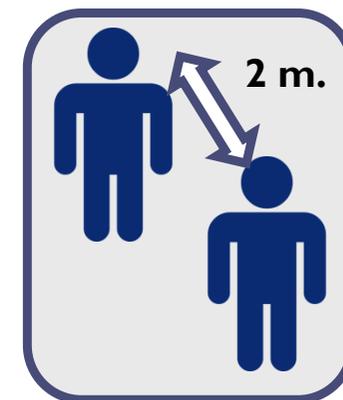


Fase 3 (50%\* aforo máximo) = 12 personas



Hay que garantizar una distancia interpersonal de 2 metros, lo que puede obligarte a reducir aún más el número de clientes que permanecen simultáneamente dentro de tu tienda atendiendo a tu superficie comercial.

\* Según Anexo II Previsión orientativa para el levantamiento de las limitaciones de ámbito nacional establecidas en el estado de Alarma, en función de las fases de transición a una Nueva Normalidad. Gobierno de España. Ministerio de Sanidad.



## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN: Restauración

NEGOCIO



### FASE I (BOE F.1):

- **REAPERTURA TERRAZAS AL AIRE LIBRE AL 50%** (mesas permitidas en el año inmediatamente anterior en base a la correspondiente licencia municipal), pero **asegurando que se mantiene la debida distancia física de al menos dos metros entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas.** Si el Ayto. permite incrementar superficie, se podrán incrementar el número de mesas, respetando, la proporción (50%) y llevando a cabo un incremento proporcional del espacio peatonal en el mismo tramo de la vía pública en el que se ubique la terraza.
- **CONSIDERACIÓN DE TERRAZA AL AIRE LIBRE:** todo espacio no cubierto o todo espacio que estando cubierto esté rodeado lateralmente por un máximo de dos paredes, muros o paramentos.
- **OCUPACIÓN MÁXIMA:** 10 personas por mesa o agrupación de mesas (acordes al número de personas y permitiendo que se respete la distancia mínima de seguridad interpersonal).

### FASE 2 (BOE F.2):

- **REAPERTURA INTERIOR LOCAL** (no discotecas ni bares ocio nocturno) **AL 40% DE SU AFORO.**
- **CONSUMO EN MESA O AGRUPACIÓN DE MESAS, preferentemente con reserva.**
- **NO SE PERMITE NI CONSUMO NI AUTOSERVICIO EN BARRA** por parte del cliente.
- **Permitido encargar comida y bebida para llevar.**
- **Productos libre servicio (frescos o elaborados con anticipación),** para libre disposición de los clientes siempre que sea asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis debidamente preservadas del contacto con el ambiente.
- Se debe de **asegurar que se mantiene la debida distancia física de al menos dos metros entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas.**
- **SERVICIO TERRAZAS IGUAL QUE EN FASE I.**

## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN

### VISIBILIDAD Y COMUNICACIÓN

NEGOCIO



**A la entrada del establecimiento** se deberá de comunicar mediante **cartelería o pantallas**:

- Las medidas organizativas y de higiene, apelando a su buena voluntad y cooperación en el cumplimiento.
- **Establecimientos comerciales:** El AFORO y asegurar que dicho aforo, así como la distancia de seguridad interpersonal de dos metros, se respeta en su interior. **(BOE F.1 y F.2)**. Siendo visible tanto para el cliente como para los trabajadores.

**Dentro del establecimiento** se puede utilizar la **megafonía** para realizar anuncios periódicos o bien mediante **cartelería**.

**BIENVENIDO  
A UN ESPACIO LIMPIO**

USO DE GÜANTES    DISTANCIA SOCIAL    USO DE MASCARILLA    LAVADO CON HIDROGEL

**TE RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN DE LAVARTE CON HIDROGEL Y EL USO DE MASCARILLA, Y GÜANTES EN NUESTROS ESTABLECIMIENTOS. SI LO NECESITAS, PÍDENOSLO. POR FAVOR, MANTENGA LA DISTANCIA SOCIAL**

**AFORO MÁXIMO:**

COMERCIO móbile    muebles de verdad

#### MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LA PROPAGACIÓN DEL CORONAVIRUS (COVID-19)

- ✓ El número máximo de clientes dentro de la tienda es
- ✓ Por favor, espere fuera en caso de que se supere esa cifra.
- ✓ Accedan de UNO en UNO.
- ✓ Tanto dentro como fuera mantenga una separación mínima de 2 metros respecto a otra persona.

## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN

### VISIBILIDAD Y COMUNICACIÓN

NEGOCIO



**AFORO:**

#ElFuturoQueCompras

\_\_\_\_\_ PERSONAS

RECUERDA RESPETAR ESTAS MEDIDAS AL ENTRAR AL COMERCIO:

- UTILIZA GEL HIGIENIZANTE
- MANTÉN LA DISTANCIA DE SEGURIDAD
- RECOMENDABLE EL USO DE MASCARILLA
- RESPECTA LA LIMITACIÓN DEL AFORO

PONGA AQUÍ SU LOGO

PONGA AQUÍ SU LOGO

CONFECOMERC CV  
Confederació de Comerç i Activitat Comercial Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA  
Conselleria d'Indústria, Comerç i Turisme

## 2.3. AFORO Y CIRCULACIÓN

**VISIBILIDAD Y COMUNICACIÓN:** Soluciones tecnológicas

NEGOCIO



**ESCAPARATES DIGITALES (PANTALLAS)** para comunicar las medidas de seguridad y actualizaciones en tiempo real. Además de emplearlo para comunicar aforos, horarios, ofertas, etc.



## SEGURIDAD E HIGIENE

### CLIENTES

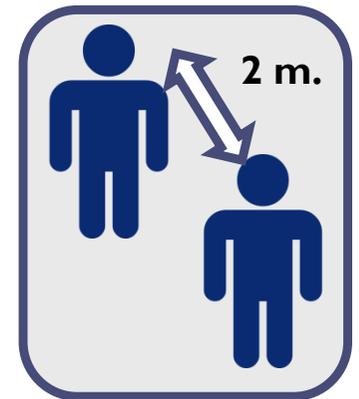


### ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y DE SERVICIOS:

- **PREFERENCIA A MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DIFICULTADES DE MOVILIDAD**, concediéndoles prioridad de acceso y atención. Incluso horarios específicos de apertura para más mayores o la entrega a domicilio (Podrán establecerse un sistema de reparto a domicilio preferente para colectivos determinados **(BOE F.1 y F.2)**)
- **DISTANCIA DE SEGURIDAD INTERPERSONAL DE 2 METROS** entre clientes y con vendedor. De al menos un metro si se cuenta con elementos de protección (mascarillas, pantallas) o barreras (mamparas). Sino se puede solo 1 cliente **(BOE F.1 y F.2)**.
- **EL TIEMPO DE PERMANENCIA SERÁ EL ESTRICTAMENTE NECESARIO** para que los clientes puedan realizar sus compras o recibir la prestación del servicio. **(BOE F.1 y F.2)**
- **SE RECOMENDARÁ EL USO DE MASCARILLAS DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO.** *(Según el Protocolo y guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad comercial en establecimiento físico y no sedentario (Gobierno de España): “Los establecimientos podrán obligar a los clientes al uso de mascarillas quirúrgicas o sanitarias dentro del establecimiento”).*

### EN GENERAL, SE FACILITARÁN A LOS CLIENTES LOS EPIS QUE SEAN NECESARIOS PARA PODER REALIZAR LA COMPRA/CONSUMO EN EL COMERCIO:

- SIEMPRE: Gel Hidroalcohólico **(BOE F.1 y F.2)**
- Toallitas desinfectantes para la limpieza de carritos o cestas de la compra antes y después de su uso.
- Guantes desechables en las zonas de autoservicio, que deberán estar siempre disponibles y deberán anunciarse recomendaciones respecto al lavado y tratamiento del producto adquirido.
- Mascarillas: En el caso de servicios que no permitan el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal, como pueden ser las peluquerías, centros de estética o fisioterapia, se deberá utilizar el equipo de protección individual oportuno que asegure la protección tanto del trabajador como del cliente.



# SEGURIDAD E HIGIENE

## CLIENTES



ESTE PEQUEÑO COMERCIO DISPONE DE MEDIDAS DE SEGURIDAD, HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19.

#ElFuturoQueCompras



USO DE MASCARILLA



LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN



DESINFECCIÓN DE PRODUCTOS



GEL HIDROALCOHÓLICO

RECUERDA RESPETAR ESTAS MEDIDAS AL ENTRAR AL COMERCIO:



UTILIZA GEL HIGIENIZANTE



MANTÉN LA DISTANCIA DE SEGURIDAD



RECOMENDABLE EL USO DE MASCARILLA



RESPETA LA LIMITACIÓN DEL AFORO

PONGA AQUÍ SU LOGO

PONGA AQUÍ SU LOGO



# ADOPCIÓN de las medidas establecidas **SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO**

## RESTAURACIÓN

**CONTAR CON SOLUCIONES DESINFECTANTES EN SITIOS ACCESIBLES PARA USO CLIENTES Y AL MENOS A LA ENTRADA DE LA ZONA DE SERVICIO**, invitar a los clientes a desinfectarse las manos al entrar

**CONTROLAR EL AFORO DEL ESTABLECIMIENTO APLICANDO LAS DISTINTAS MEDIDAS Y DISTANCIA DE SEGURIDAD** (2 m.) entre clientes y mesas.

Por ejemplo, acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan).

**DESINFECTAR PERIÓDICAMENTE LAS MÁQUINAS DISPENSADORAS Y RECREATIVAS** utilizadas por los clientes, así como todas las superficies con las que entren en contacto (mesas, apoyabrazos, etc.)

**PRIORIZAR LA UTILIZACIÓN DE MANTELERÍA/ SALVAMANTELES DE UN SOLO USO** u optar materiales y soluciones que faciliten el cambio entre servicios.

**MESAS DESPEJADAS** (no uso decoraciones, ni productos autoservicios, ni mesas montadas con el menaje (excepto eventos donde no haya presencia habitual de clientes))

**EVITAR EL USO DE CARTAS DE USO COMÚN**, sustituir por **tecnología (cartas digitalizadas, QR)**, u otros sistemas como pizarras, carteles, cartas desechables en cada uso, etc. Si no documento plastificado que se desinfecte tras cada uso.

**RECEPCIÓN MATERIAS PRIMAS**: eliminar embalajes, desinfección de envases que hayan estado en contacto con el exterior, los artículos que no puedan ser desinfectados (como frescos) cambiar de contenedor. Y disponer de espacio habilitado para ello.

*En todo momento se seguirá la legislación vigente y el sistema de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico) previamente implantado*

**PRODUCTOS EXPUESTOS EN BARRA DEBIDAMENTE PROTEGIDOS**, deberán estar convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado. No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.



# ADOPCIÓN de las medidas establecidas SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO

## PELUQUERÍAS-CENTROS DE ESTÉTICA

### SOLICITAR A LOS CLIENTES:

- No acudan a la cita y/o cancelen si presentan síntomas compatibles con COVID-19.
- Informar que se atenderá de forma individualizada (recomendar no acudir con acompañantes)
- Cita previa.
- Recomendar que acudan con mascarilla, si no se le facilitará. Además disponer de guantes por si los solicitaran.

**EPIS TRABAJADORES:** mascarilla y guantes (látex, nitrilo o vinilo) para su uso individual (recomendable por servicio o cuando se tocan objetos y cambiar siempre que se humedezcan, manchen o deterioren). Además de otros posibles (pantallas, etc.) para tratamientos como manicuras, barbería o depilación facial.

Se recomienda uso de calzado específico en el centro, preferiblemente lavable o usar cubre zapatos plásticos.

**INDICAR LAS ÁREAS DE MOVIMIENTO DE CADA PERSONA** mediante marcas en el suelo o barreras.

**ZONAS DE JUEGO INFANTIL** deben quedar clausuradas y el acceso cerrado.

**Nº DE CLIENTES ATENDIDOS EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO DEL ESTABLECIMIENTO Y BAJO LA PREMISA DE MANTENER LA DISTANCIA DE 2m.**

Se recomienda que todo el servicio a través de un mismo profesional, manteniendo al cliente en un mismo espacio.

**ENTREGAR BOLSA INDIVIDUAL O BANDEJA** a clientes **PARA RECOGER LAS PERTENENCIAS** que se devolverá a finalizar el servicio o bien el cliente guardará. Guardar en lugar diferente al de las pertenencias de los trabajadores.

**USO DE ELEMENTOS DESECHABLES** para ofrecer el servicio (batas, capas desechables, asientos con papel o plástico, etc.) e higienizar superficies tras su uso. El cliente portará los elementos protectores (mascarillas, batas, capas, etc.) en tanto en cuanto el servicio lo permita, posteriormente los desechará-

**NO FACILITAR REVISTAS, PRENSA, TABLETAS DIGITALES** o cualquier elemento que pueda pasar de un cliente a otro.  
**ELIMINAR DISPENSADORES DE AGUA**, si es posible, botellas de agua individuales al personal del salón.

**EVITAR ACUMULACIONES SALA DE ESPERA, LIMITAR LA ZONA** de exposición de productos a la VENTA, haciéndola solo accesible al personal.

**Proteger la zona de recepción** (valorar incorporación mampara, limpieza teclados, etc.).

**CADA COMPONENTE DEL EQUIPO SUS PROPIOS MATERIALES** (cepillos, tijeras, etc. preparados e higienizados). Evitar introducir la mano en productos (mascarillas, etc.) extraer con espátulas

# ADOPCIÓN de las medidas establecidas **SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO**

## ALIMENTACIÓN

**INTENSIFICAR LIMPIEZA DE CARROS Y CESTAS y FACILITAR AL CLIENTE TOALLITAS DESINFECTANTES** para que el mismo los limpie antes y después de su uso.

**PROTEGER EL PRODUCTO EXPUESTO SIN ENVASAR** (vitrinas, plástico, cristal, metacrilato o cualquier otro material que garantice su higiene)

### **EVITAR LA MANIPULACIÓN DIRECTA DE LOS ALIMENTOS NO ENVASADOS:**

Prioriza sistema asistido y sino es posible facilita en el autoservicio ofrece guantes desechables al cliente, recomendando el tirarlos tras su uso en papeleras con tapa y pedal. El vendedor también deberá llevar guantes para manipular este tipo de productos.

**MANTENER LA DISTANCIA DE SEGURIDAD EN EL DESPACHO ASISTIDO DE ALIMENTOS NO ENVASADOS** (pesca, frutas, verduras, panadería, confitería, pastelería, etc.)

**BOLSAS REUTILIZABLES SI, pero** invita a que sean ellos mismos quienes las manipulen y empaqueten sus compras. **SI AYUDAS A EMBOLSAR RECUERDA LA HIGIENE DE TUS MANOS AUNQUE LLEVES GUANTES.**

Proporcionales **RECIPIENTES DE UN SOLO USO** para los alimentos preparados en el acto, crudos o cocinados.

*En todo momento se seguirán las normas de seguridad alimentaria*

**RECOMENDAR A LOS CLIENTES EL LAVADO PREVIO DE LAS FRUTAS Y VERDURAS ANTES DE SU USO.**



## ADOPCIÓN de las medidas establecidas **SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO**

### MODA (Textil, complementos, calzado): PROBADORES

VALORAR EL CIERRE TEMPORAL de los mismos (invitando a los clientes a que se prueben los productos en casa tranquilamente para después devolver o cambiar si no les convencen) O APERTURA PARCIAL (alternando, por ejemplo, uno abierto con uno cerrado)

ASISTENCIA DE PERSONAL INTERNO DE TIENDA, todo ello con el fin de garantizar las medidas de seguridad e higiene.

MÁXIMO UNA SOLA PERSONA/PROBADOR salvo situaciones excepcionales.

Se recomienda SUSTITUIR LA CORTINA por una puerta o panel. Si hay cortina tocar con guantes o con el codo.

Se procederá a su LIMPIEZA TRAS CADA USO, incluyendo la puerta, panel o cortina.

DISPONER DE DISPENSADORES DE GEL EN ESTE ESPACIO (también se pueden emplear guantes pero no se puede tocar igual el tejido) para evitar contagios al tocar las prendas.

BOE (FASE I y FASE 2): "En los establecimientos del sector comercial textil, y de arreglos de ropa y similares, los probadores deberán utilizarse por una única persona y después de su uso se limpiarán y desinfectarán. En caso de que un cliente se pruebe una prenda que posteriormente no adquiera, el titular del establecimiento implementará medidas para que la prenda sea higienizada antes de que sea facilitada a otros clientes."

LAS PRENDAS PROBADAS DEBEN SER DESINFECTADAS o PUESTAS EN CUARENTENA, durante 48 horas, recogiénolas con guantes desechables.

Se recomienda que tanto las prendas de ropa y de calzado se pongan en cuarentena porque es la forma más sencilla. Dejando un espacio habilitado en el almacén para ubicarlas.

En el mercado existen otras formas de desinfección en seco de los textiles, mediante la pulverización de ozono o mediante luz ultravioleta, pero no forman parte del listado oficial de virucidas autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

## ADOPCIÓN de las medidas establecidas SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO

### MODA (Textil, complementos, calzado): RESTO DE ASPECTOS

**REDUCE LAS PRENDAS EXPUESTAS: 1 de cada talla.** Mantén el resto en su embalaje original en el almacén o estantes.

#### DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS:

-(IGUAL QUE EN PROBADORES) Se debe realizar su desinfección o mantenerlos en cuarentena 48 horas antes de ponerlos a la venta, procediendo a su recogida con guantes desechables.

-Imagen de limpieza segura en todo momento.



#### ZAPATERÍAS:

-Reducir los asientos o poner barreras para que mientras los clientes se prueban el calzado se garantice el mantenimiento de la distancia de seguridad.

-Se recomienda que las pruebas del producto se realicen mediante calcetines desechables proporcionados por el comercio.

-Limpieza del producto probado y no comprado y el devuelto mediante spray de solución alcohólica o semejante.



#### ACCESORIOS PARA LA CABEZA (sombreros, tocados, etc.):

-Disponer de gorros desechables de celulosa que se tirarán una vez terminada la prueba, evitando el contacto directo de las prendas con la cara.

# ADOPCIÓN de las medidas establecidas **SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO**

## JOYERÍAS

SE PUEDE PEDIR AL CLIENTE QUE SE DESCUBRA LA MASCARILLA AL PEDIR ENTRAR para su identificación más clara y una vez permitido su acceso pueda volver a usarla.

EL CLIENTE NO DEBE TOCAR NINGUNA SUPERFICIE, vitrina o catálogos salvo con guantes nuevos proporcionados por la tienda. o aquellos que aporte la clientela y que sean lavados con gel hidroalcohólico.

EL VENDEDOR SERÁ QUIEN ENSEÑE LAS MERCADERÍAS, el cliente no las tocará.

TODO EL MUESTRARIO DESINFECTADO. TRAS CADA PRUEBA O QUE SE TOQUE SE LIMPIARÁ.

### PARA PRUEBAS DE ARTÍCULOS:

-Vendedor debe usar mascarilla y guantes y el cliente mascarilla y desinfectarse con gel hidroalcohólico las manos o la parte del cuerpo donde vaya a realizarse la prueba.

-Se puede usar una cubierta de plástico desechable (por ejemplo film) que cubra la parte necesaria del cuerpo (mano, brazo, escote) dependiendo de dónde se pruebe la sortija, reloj, collar, etc.

### RECOMENDACIÓN DE PRODUCTOS DESINFECTANTES:

- Agua y jabón de manera general.
- Alcohol propílico de 70° frotándolo con una toallita o disco de algodón.
- Para las joyas que puedan ser dañadas por el alcohol (como perlas), se recomienda el uso de agua oxigenada o un baño de vapor con ella.
- Desinfección con radiación ultravioleta.

Sería lo mismo para establecimientos donde se realiza la prueba y adaptación de productos: ópticas, ortopedias y similares, debido a que el vendedor es complicado que consiga mantener la distancia de 2 metros.

## ADOPCIÓN de las medidas establecidas SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO

### TECNOLOGÍA, TELEFONÍA Y CULTURA (LIBROS, CD'S, PELÍCULAS Y SIMILARES)

PROPORCIONAR A LOS CLIENTES  
GUANTES DESECHABLES A LA ENTRADA  
PARA MANIPULAR LOS PRODUCTOS

LIMPIAR FRECUENTEMENTE EXPOSITORES  
Y PRODUCTOS EXPUESTOS

#### DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS:

- Desinfección o mantenerlos en cuarentena 48 horas antes de ponerlos a la venta, procediendo a su recogida con guantes desechables.
- Disponer de papeleras con tapa y pedal para depositar pañuelos y otro material desechable que deberán ser limpiadas de forma frecuente.
- Imagen de limpieza segura en todo momento.

**NO SE DESINFECTARÁN LOS LIBROS:**  
Teniendo en cuenta que los materiales que componen los libros y publicaciones en papel están compuestos por materiales variados (papel, cartón, plástico, tela, cuero, pegamento, hilo, etc.), se recomienda que en los casos de devoluciones, éstas se depositen en un lugar apartado y separadas entre sí durante 14 días, de manera que pueda garantizarse que no están infectados cuando vuelvan al canal librero.

## ADOPCIÓN de las medidas establecidas **SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO**

### MUEBLES

En la medida de lo posible, **RECOGIDA DE PRODUCTOS POR LOS CLIENTES DE FORMA INDIVIDUAL O BIEN CON ADECUADA PROTECCIÓN SI NECESITAN AYUDA.**

**REPARTIDORES A DOMICILIO O MONTADORES:** provistos de EPIs (mascarillas, guantes, etc.) y en cantidad por si resultan dañados durante el trabajo realizado, además de gel hidroalcohólico para antes y después de la entrega.

**MUEBLES O ACCESORIOS** que para su venta requieran de contacto físico serán **CUBIERTOS CON PROTECTORES O CUBRE CANAPÉS** que se desecharán o desinfectarán una vez terminada la prueba.

# ADOPCIÓN de las medidas establecidas SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO

## MUEBLES

### DEESCALADO EN COMERCIOS DE MUEBLES

#### Medidas previas de organización en la tienda



1. Informar al personal de acuerdo con la normativa de riesgos laborales de las recomendaciones sanitarias que se deben seguir de forma individual.



2. Limpieza de todo el espacio de exposición con mediante disolución de lejía al 1:50 o producto equivalente en superficies de trabajo y otros productos autorizados por el ministerio de Sanidad para desinfectar



3. Cursos de Formación del personal a través del Servicio Prevención Riesgos Laborales

#### En la tienda



1. Se debe de evitar la aglomeración al inicio de la actividad, así como a la salida. Escalonar el horario de comienzo y finalización de la jornada. Destinar horas intermedias para la desinfección de mobiliario, equipos, material oficina, catálogos, etc.



2. Mantener la distancia interpersonal de aproximadamente 2 metros entre compañeros y clientes. La distancia de debe mantener incluso entre el público que espera.



3. El aforo máximo del establecimiento debe cumplir con el requisito de la distancia interpersonal y puede indicarse a la entrada al establecimiento.



4. Si es posible, se habilitarán mecanismos de control de acceso en las tiendas. Activar sistemas de CITA PREVIA.



5. Se facilitaran equipos de protección individual a la entrada del establecimiento, como gel o hidro-alcohol, guantes desechables, mascarillas y, o pantallas. Todo este material se colocara en el lugar de recepción, se denominara PUNTO de HIGIENE con los vñitos de protocolo de higiene bien visibles.

#### Recomendaciones al personal de tienda



1. Delimitar cada uno su zona de trabajo, responsabilizarse de su material de trabajo y mantenerlo en perfectas condiciones de higiene, evitando tocar o compartir el material o puesto de trabajo de otros compañeros. Mantener la distancia interpersonal (aproximadamente 2 metros).



2. Evitar el saludo con contacto físico, incluido dar la mano. Si es posible, lavarse las manos con agua y jabón, o con solución hidro-alcohólica. Tratar de que cada lavado, dure 40 segundos.



3. Tira cualquier desecho de higiene personal-especialmente, los pañuelos desechables-de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados.



4. Cada vendedor recibirá a su cliente en la entrada de la tienda, le hará pasar por el punto de higiene y luego le acompañara a la zona de atención, la cual higienizara delante del mismo cliente, una vez atendido el cliente y cerrada la venta se le acompañará a la salida donde el cliente volverá a pasar por el punto de higiene, desechando los guantes al contenedor habilitado. Entonces el vendedor procederá de nuevo a la desinfección de todo el material tocado.

# ADOPCIÓN de las medidas establecidas SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO

## MUEBLES



### Recomendaciones en los desplazamientos a casa de los clientes y montajes



1. Desinfección mediante disolución de lejía al 1:50 o producto equivalente de botas, cajas de herramientas, escaleras, y cualquier otro elemento necesario para realizar el trabajo. También, limpieza diaria de los vehículos de transporte utilizados.



2. Llevar Kit de Higiene y Protección. Es obligatorio el uso de mascarilla y/o pantalla protectora y guantes por parte del personal desplazado.



3. Mantener la distancia de 2 metros de seguridad entre empleados y clientes. Durante los trabajos de montaje, no debe haber dentro de la habitación, ninguna persona ajena a dicho montaje.



4. Se concertará cita con antelación para tomar medidas o hacer los montajes. El cliente habrá confirmado previamente, que no hay personas con síntomas o contagiadas en el lugar de la entrega. (documento firmado por el cliente). En todo caso, se debe asegurar la correcta protección de los trabajadores en los lugares desplazados de trabajo. Finalizado el montaje el cliente firmara al montador, el documento de correcto uso de las medidas de protección (es un control al montador para que este no se despiste.)



### Recomendaciones en la carga y descarga de mercancía en Almacén



1. Programar la recepción con los transportistas, para evitar aglomeraciones.



2. Mantener el material en perfectas condiciones de desinfección antes de cada descarga, como carretillas, guantes trabajo, etc. y volver a desinfectarlos una vez terminada dicha descarga.



3. Asimismo, el transportista deberá cumplir el mismo protocolo y para todo esto se tendrá un kit de higiene y limpieza completo en cada almacén.

# ADOPCIÓN de las medidas establecidas SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO

ESTE PEQUEÑO COMERCIO DISPONE DE MEDIDAS DE SEGURIDAD, HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19.

#ElFuturoQueCompras

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

RECUERDA RESPETAR ESTAS MEDIDAS AL ENTRAR AL COMERCIO:



UTILIZA GEL HIGIENIZANTE



MANTÉN LA DISTANCIA DE SEGURIDAD



RECOMENDABLE EL USO DE MASCARILLA



RESPECTA LA LIMITACIÓN DEL AFORO

PONGA AQUÍ SU LOGO

PONGA AQUÍ SU LOGO



## BIBLIOGRAFÍA

- ANEXO II.- Previsión orientativa para el levantamiento de las limitaciones de ámbito nacional establecidas en el estado de alarma, en función de las fases de transición a una Nueva Normalidad. Gobierno de España. [https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/28042020\\_\\_Anexo%20II%20FASES.pdf](https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/28042020__Anexo%20II%20FASES.pdf)
- “REAPERTURA DE COMERCIOS POSTCOVID-19”. Guía elaborada por OFICINA PATECO
- “GUÍA DE RECOMENDACIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS COVID19 PARA SALONES DE PELUQUERÍA”. Guía elaborada por Stanpa (Asociación nacional de Perfumería y Cosmética) <https://www.stanpa.com/somos-responsables/guia-de-recomendaciones-higienico-sanitarias-para-salones-de-peluqueria/>
- “GUÍA DE RECOMENDACIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS COVID19 PARA CENTROS DE ESTÉTICA” (Actualizada el 03/05/2020). Guía elaborada por Stanpa (Asociación nacional de Perfumería y Cosmética) <https://www.stanpa.com/somos-responsables/guia-de-recomendaciones-higienico-sanitarias-covid19-para-centros-de-estetica/>
- “ABRIR UN COMERCIO AL PÚBLICO EN TIEMPOS DEL CORONAVIRUS”. Guía elaborada por la Generalitat Valenciana. Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo (Actualizada el 05/05/2020) [http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/GUIA+PRACTICAS+SEGURAS+COMERCIO\\_ver2.pdf/7b192ef2-0f3b-4410-ba8c-fceeafe3971c](http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/GUIA+PRACTICAS+SEGURAS+COMERCIO_ver2.pdf/7b192ef2-0f3b-4410-ba8c-fceeafe3971c)
- FASE I Desescalada: Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase I del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/09/pdfs/BOE-A-2020-4911.pdf>
- “GUÍAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR EL CORONAVIRUS SARS-COV-2 EN EL SECTOR TURÍSTICO: RESTAURANTES”. Guía elaborada por el Gobierno de España (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y Ministerio de Sanidad) en colaboración con otras entidades (Actualizada el 10/05/2020)

## BIBLIOGRAFÍA

- “PROTOCOLO Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DIRIGIDAS A LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN ESTABLECIMIENTO FÍSICO Y NO SEDENTARIO”. Guía elaborada por el Gobierno de España (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y Ministerio de Sanidad) en colaboración con otras entidades (Actualizada el 13/05/2020) [https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Protocolo\\_y\\_Guia\\_de\\_buenas\\_practicas\\_para\\_establecimientos\\_de\\_comercio.pdf](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Protocolo_y_Guia_de_buenas_practicas_para_establecimientos_de_comercio.pdf)
- “PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO”. Presentación elaborada por el Gobierno de España (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y Ministerio de Sanidad) en colaboración con otras entidades (Actualizada el 13/05/2020) [https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Presentacion\\_Protocolo\\_y\\_Guia\\_Buenas\\_Practicas\\_Comercio.pdf](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Presentacion_Protocolo_y_Guia_Buenas_Practicas_Comercio.pdf)
- FASE 2 Desescalada: Orden SND/414/2020, de 16 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/16/pdfs/BOE-A-2020-5088.pdf>
- Obligatoriedad mascarillas: Orden SND/422/2020, de 19 de mayo, por la que se regulan las condiciones para el uso obligatorio de mascarilla durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/20/pdfs/BOE-A-2020-5142.pdf>
- Flexibilización restricciones pequeños municipios: Orden SND/427/2020, de 21 de mayo, por la que se flexibilizan ciertas restricciones derivadas de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 a pequeños municipios y a entes locales de ámbito territorial inferior. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/22/pdfs/BOE-A-2020-5218.pdf>
- Listado de virucidas autorizados por el Gobierno de España (Actualizado el 22/05/2020): [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)
- DEESCALADA ACTUALIZACIONES: Orden SND/440/2020, de 23 de mayo, por la que se modifican diversas órdenes para una mejor gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en aplicación del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/23/pdfs/BOE-A-2020-5265.pdf>

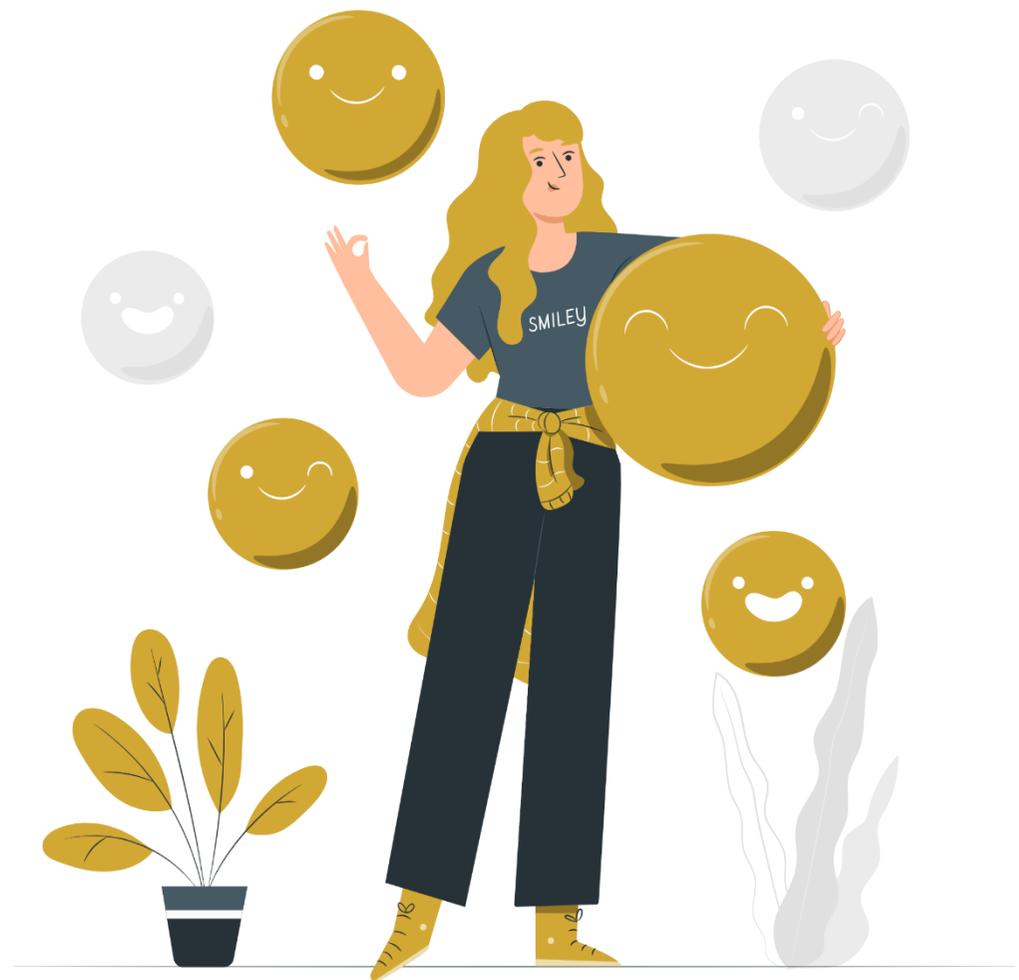
*En el diseño del documento se han usado imágenes de Freepik y Flaticon de los siguientes autores: Freepik, brgfx, Google, macrovector, monkik, Prosymbols, Smashicons, stories Vectors Market, stories, tirachard y Vitaly Gorbachev.*

# ¡GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN!

Eva Mislata

eva@cotoconsulting.com

Tel. 96 394 27 75



[www.facebook.com/cotoconsulting](https://www.facebook.com/cotoconsulting)

[www.cotoconsulting.com](http://www.cotoconsulting.com)