

Decálogo de buenas prácticas para afrontar la emergencia del coronavirus en el comercio minorista



Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión. Realice una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas). Evite también dar la mano, besar y abrazar a clientes, empleados y trabajadores. Cúbrase la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y después lávese las manos.



Es recomendable disponer en la tienda o parada de geles, soluciones desinfectantes, pañuelos y guantes desechables y cubos de basura con tapa accionada con pedal. Valore el uso de guantes y mascarillas desechables por parte de los empleados (cajeros, reponedores...) que estén en contacto con clientes y productos.



Realice una limpieza y desinfección frecuente (al menos diaria) de la tienda o parada, especialmente de las superficies, pomos de las puertas, mostradores, probadores, muebles, lavabos, suelos, etc. Para esta acción puede utilizarse lejía de uso doméstico y el uso de guantes de vinilo/acrilonitrilo, extremándose las medidas de protección a agentes químicos. El personal que realice la limpieza utilizará equipos de protección individual adecuados dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.



Después del intercambio de objetos entre cada cliente y trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos. Los elementos expuestos a contacto directo de los clientes: datáfonos, bolígrafos de firma, teléfonos, teclados, etc. deben ser desinfectados después de cada uso. El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.



Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los productos, alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes y minimizando el autoservicio. Si esto no es posible, exija que los clientes manipulen los productos, especialmente los alimentos frescos, utilizando guantes desechables, tal y como establece la normativa sanitaria. Igualmente facilite guantes de plástico a los clientes en las tiendas de productos que requieren manipulación para probarse (moda, calzado, complementos, etc.). Si no dispone de guantes, utilice en su lugar bolsas de plástico desechables.



Informe a los clientes de la convivencia de respetar la distancia interpersonal de al menos un metro en las colas o esperas que se pueden producir en las cajas, pasillos, mostradores o paradas. Advierta a los clientes sobre los riesgos que suponen las aglomeraciones de personas.



Las prendas textiles específicas que se utilicen tales como delantales, gorros, casacas, etc. deben lavarse cada día de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60-90°C. Para la manipulación de las prendas textiles "sucias" se utilizarán guantes. No debe sacudirse la ropa a lavar.



Mantenga la tienda bien ventilada asegurando una renovación suficiente del aire. Revise el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.



Genere confianza entre sus clientes. El sistema de distribución de alimentos y productos básicos en nuestro país es uno de los más robustos y fiables del mundo y, por tanto, no es previsible que se produzcan periodos de desabastecimiento. Informe a sus clientes de lo inadecuado de realizar acopios innecesarios de productos y compras compulsivas guiadas por el miedo.



Si usted o alguno de sus empleados empieza a tener síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.) y ha viajado a una zona de riesgo o se ha estado en contacto con una persona diagnosticada, es conveniente que deje de estar en contacto con otras personas y:

- Realice el autotest puesto en marcha por la Conselleria de Sanidad para obtener orientación sobre cómo proceder: http://coronavirusautotest.san.gva.es/autotest_va.html
- Llame al teléfono de información para atención médica por el coronavirus: 900 300 555.

Este atento a la información y recomendaciones que ofrecen los responsables sanitarios y el resto de autoridades. Para más información se pueden consultar las siguientes fuentes oficiales:

- Conselleria de Sanidad: www.san.gva.es
- Ministerio de Sanidad: <https://www.mscbs.gob.es>
- Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades (ECDC): <https://www.ecdc.europa.eu/en/novel-coronavirus-china>
- Organización Mundial de la Salud (OMS): <https://www.who.int/health-topics/coronavirus>