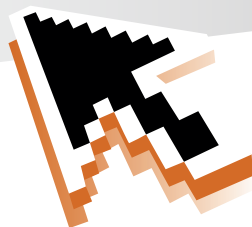




Cámara  
Valencia

buenas prácticas  
**EN EL PUNTO DE VENTA**  
**FRENTE A LA COVID-19**



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

Noviembre 2020

---

01 | **INTRODUCCIÓN**

---

02 | **OBJETIVOS A CUMPLIR**

---

03 | **PREVENCIÓN Y MEDIDAS ORGANIZATIVAS**

- 3.1 **PREVENCIÓN**
- 3.2 **MEDIDAS ORGANIZATIVAS**

---

04 | **ELEMENTOS DE GESTIÓN DEL MERCHANDISING**

- 4.1 **PAUTAS A APLICAR EN EL COMERCIO**
  - 4.1.1 **Estudio del espacio y la circulación**
  - 4.1.2 **¿Cuál es el aforo de mi tienda?: Cálculo**
  - 4.1.3 **¿Cuál es el aforo de mi tienda?: Control**
  - 4.1.4 **Elementos de protección**
- 4.2 **MEDIDAS DE HIGIENE**
  - 4.2.1 **Desinfección e higiene comercio**
  - 4.2.2 **Higiene y protección de los trabajadores y clientes**

---

05 | **VISIBILIDAD Y COMUNICACIÓN**

- 5.1 **A LA ENTRADA DEL COMERCIO**
- 5.2 **DENTRO DEL COMERCIO**
- 5.3 **EN OTROS CANALES**

---

06 | **CLAVES PARA UN COMERCIO SEGURO**

---

07 | **SELLO COMERCIO DE CONFIANZA**

---

08 | **BIBLIOGRAFÍA**

## 01 | INTRODUCCIÓN

El coronavirus (COVID-19) ha supuesto un cambio radical en nuestro día a día en todos los ámbitos, siendo necesario el seguir determinadas pautas para protegernos respecto al mismo.

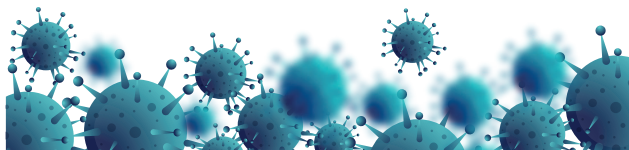
Esta Guía de Buenas Prácticas se formula como una ayuda para que los comercios implanten las medidas de protección e higiene frente a la COVID-19 requeridas por las autoridades y necesarias para poder llevar a cabo la actividad, creando un espacio seguro tanto para trabajadores como para clientes. Todo lo expuesto en esta guía vendrá condicionado a lo que dictaminen las autoridades pertinentes en cada momento; experimentando cambios si la evolución de la pandemia y la normativa así lo requieren.

Para la realización de esta Guía se han consultado diferentes guías elaboradas por organismos como el Ministerio Industria, Comercio y Turismo junto con el Ministerio de Sanidad, La Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat Valenciana y la Oficina PATECO.

## 02 | OBJETIVOS A CUMPLIR

Con el fin de conseguir que nuestro comercio sea un lugar seguro y se perciba como tal, es necesario cumplir con los siguientes objetivos:

- **Adoptar las medidas establecidas por las autoridades pertinentes en cada momento** preguntándose qué es lo que vendo (alimentación, moda, joyería, etc.), cómo lo vendo (autoservicio, venta personalizada, etc.) y cómo es el espacio de mi punto de venta.
- **Dar visibilidad** de las medidas que se llevan a cabo en mi comercio para transmitir tranquilidad a los clientes cuando me visitan.
- **Comunicar** por todos los canales de los que dispone el comercio (web propia, redes sociales, cartelería punto de venta, en las llamadas/e-mails a clientes, etc.) las medidas de protección e higiene implementadas.



03 |

## PREVENCIÓN Y MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- 3.1 PREVENCIÓN
- 3.2 MEDIDAS ORGANIZATIVAS

### 3.1 PREVENCIÓN

Para preservar la salud de los trabajadores del comercio, es de suma importancia cumplir con la normativa de prevención de riesgos laborales y de la normativa laboral aplicable y en concreto; con respecto a la COVID-19, debes tener en cuenta lo siguiente:

- No se incorporarán a su puesto de trabajo aquellas personas que se encuentren en aislamiento o cuarentena domiciliaria por tener diagnóstico de COVID-19 o tengan alguno de los síntomas compatibles con la COVID-19.
- Dependiendo de la evolución de la pandemia, si hubiera trabajadores con perfil de “persona de riesgo” (embarazo, patologías crónicas previas o edad), se tendría que revisar su puesto de trabajo para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo”.
- Si la persona acude al puesto de trabajo y presenta síntomas, no tiene que iniciar su jornada laboral, se contactará con el teléfono habilitado para informar del caso, mientras el/la trabajador/a se pondrá la mascarilla y abandonará el puesto de trabajo hasta que sea valorado/a por un profesional sanitario.
- Por lo tanto, es recomendable para iniciar la jornada laboral:
  - o En su domicilio: Control de temperatura si presenta alguno de los síntomas compatibles con la COVID-19. Si la temperatura es superior a 37.5° no tiene que acudir al puesto de trabajo, debe llamar a la empresa para informar de su estado y al médico.
  - o Al llegar al puesto de trabajo: Toma de temperatura a todos los trabajadores y declaración de no presentar síntomas. La toma se debe de realizar manteniendo medidas de seguridad y sin registrar datos. Si alguien tiene más de 37.5° se deberá de proceder de igual manera que si la persona presenta síntomas evidentes y acude al puesto de trabajo.

### SÍNTOMAS COVID-19

Los síntomas más comunes son LEVES: Pueden aparecer entre 2 a 14 días desde la exposición. Otros síntomas leves son: diarrea y dolor abdominal. En los casos más GRAVES, la infección puede causar neumonía, dificultad importante para respirar, fallo renal e incluso provocar el fallecimiento del enfermo.



#### SÍNTOMAS

- Fiebre >37,5°C
- Disnea
- Cansancio
- dolor articular
- Tos seca
- Dolor garganta
- Congestión nasal - moqueo nasal

### 3.2 MEDIDAS ORGANIZATIVAS

A la hora de **organizar el trabajo** en el comercio, lo que **debe de prevalecer** es que los trabajadores puedan llevar a cabo sus tareas manteniendo siempre la **distancia de seguridad**, empleando los equipos de **protección individual** oportunos y evitando; en la medida de lo posible, el **manipular diferentes personas los mismos equipos, dispositivos, herramientas, etc.**, además de llevar a cabo unas correctas pautas de limpieza y desinfección.

Por lo tanto, se debe de:

- **Garantizar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal** mínima de 1,5 metros estudiando la distribución del espacio y circulación de las personas.

- **Asegurarse de la disposición y uso de los equipos de protección individual** adecuados al nivel de riesgo. De entre los equipos de protección de individual, la mascarilla es de uso obligatorio en espacios cerrados abiertos al público (superficie comercial) y recomendable en espacios privados (zona/s donde no acceden los clientes) cuando no pueda garantizarse la distancia mínima de seguridad.

- **Sistemas de control horario:** si en el comercio se realiza el control de horario mediante fichaje con huella dactilar, sustituir este sistema por otro que garantice las medidas higiénicas, o bien desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso.

- **Procurar que los equipos o herramientas** empleados sean personales e intransferibles, o que las partes en contacto directo con el cuerpo de la persona dispongan de elementos sustituibles.

En el caso de aquellos equipos que deban de ser manipulados por diferente personal, se procurará la disponibilidad de materiales de protección o el uso de forma recurrentes de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con carácter previo y posterior a su uso.

Cuando se realice el cobro de los productos se actuará de forma similar, se evitará que la misma persona manipule dinero u otros medios de pago y despache simultáneamente productos y si no es posible, hará un uso recurrente de geles hidroalcohólicos o desinfectantes cada vez que toque el medio de pago y despache el producto.





- Reduce el stock expuesto para prescindir de mobiliario y facilitar la circulación, así como ayudar en la limpieza y desinfección.

- Pon atención a los puntos calientes de tu tienda y estudia la mejor forma con la cual evitar que se produzca una aglomeración de clientes. Los puntos calientes son aquellas zonas de la tienda donde hay un mayor flujo y circulación de clientes, tales como mostradores y probadores. Por lo tanto, en estos puntos, organizar el espacio para que los clientes se encuentren en el mismo de una forma ordenada (lo veremos en el apartado 5 "Visibilidad y Comunicación") y manteniendo la distancia mínima interpersonal de seguridad.

- Si fuera necesario, reformula el flujo de los clientes para evitar que se crucen. Por ejemplo, organiza un recorrido entrada-salida si tienes dos puertas, una de entrada y otra de salida.

- Habilita zonas específicas. Por ejemplo, si dispones de venta online/telefónica y recogida en tienda, destina un espacio o recorrido independiente que puede ser más corto y cercano a la salida del establecimiento, pero sin impedir la circulación del resto de clientes.



#### 4.1.2 ¿Cuál es el aforo de mi tienda?: Cálculo

Una de las medidas que se solicitan es que se respete el aforo del establecimiento y se asegure que dicho aforo, así como la distancia de seguridad interpersonal de 1,5 metros, se cumplan.

Además, atendiendo al momento de la pandemia, es posible que las autoridades pertinentes soliciten que el 100% del aforo se reduzca en X porcentaje durante un periodo de tiempo determinado.

Entonces, ¿Cómo calculo el aforo de mi tienda?, ¿Cuál es el aforo máximo permitido en mi tienda?



Para calcular el **aforo máximo** permitido tenemos que saber cuál es nuestra superficie comercial/útil y ocupación máxima:

- **Superficie comercial/útil:** es la 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. Por lo tanto:

- o **SI son superficie comercial:** todos los espacios de acceso de la clientela donde se exponen los productos (habitual/eventual), escaparates y los espacios internos destinados al tránsito de las personas y a la presentación, dispensación o prueba de los productos. Por lo tanto: pasillos, mostradores (incluidos el espacio trasero), las vitrinas, los escaparates interiores y exteriores, las escaleras, espacios de exposición dentro de la tienda, probadores y las líneas de caja y espacios detrás de la caja.

- o **NO son superficie comercial:** ascensores, oficinas y despachos, vestuarios del personal, lavabos del personal y del público, salas de descanso del personal, talleres, almacén, cámaras, obradores, espacios cerrados opacos dentro de la tienda, guardería infantil, escaleras y corredores de emergencia.

- **Ocupación máxima:** la ocupación máxima autorizada en un establecimiento comercial a pie de calle es de 2 m<sup>2</sup> por persona, excepto en las tiendas de venta de muebles, que es de 5m<sup>2</sup> por persona.

## **Aforo máximo** = Superficie comercial / Ocupación máxima

Ejemplo: en una tienda que no sea de muebles y con una superficie comercial de 50 m<sup>2</sup> su aforo máximo será de 25 personas.

$\text{Aforo máximo} = \text{Superficie comercial} / \text{Ocupación máxima} = 50/2 = 25 \text{ personas}$

Si en un momento determinado las autoridades establecen que el aforo tiene que ser, por ejemplo, del 75%, en este caso el número de personas en tienda se reduciría a 18. En el caso de que tu comercio esté distribuido en varias plantas, la presencia de la clientela deberá guardar la misma proporción.

75% aforo máximo  
= 18 personas



A pesar de calcular el aforo máximo, hay que garantizar una distancia interpersonal de 1,5 metros; tal y como decíamos al principio de este apartado, lo que puede obligarte a reducir aún más el número de clientes que permanecen simultáneamente dentro de tu tienda. Por ejemplo, si tienes una superficie comercial donde en algún punto hay un elemento que no puedes modificar porque es estructural; por ejemplo, una columna, es posible que existan zonas donde la distancia no se pueda mantener.





## Aforo en otras estancias

Si se dispone de ascensor o montacargas su uso deberá de ser el mínimo imprescindible, utilizando preferentemente las escaleras. Cuando se utilice, el aforo máximo será de 1 persona sino se garantiza distancia mínima interpersonal de 1,5 metros, a excepción de personas que puedan precisar asistencia.

Respecto a los aseos, vestuarios, probadores, salas de lactancia o similares utilizados por el personal y la clientela su aforo será el siguiente, en función de su tamaño y características:

- Hasta 4 m<sup>2</sup>: la ocupación será de 1 persona, salvo que precise asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante.
- Más de 4 m<sup>2</sup> con más de una cabina o urinario: la ocupación máxima será del 50% del número de cabinas y urinarios que tenga la estancia, manteniendo durante su uso distancia de seguridad de 1,5 m



### 4.1.3 ¿Cuál es el aforo de mi tienda?: Control

Para realizar el control del aforo se solicita que se empleen 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.

Es de suma importancia asegurar que tanto dicho aforo, así como la distancia de seguridad interpersonal de 1,5 metros, se respeta en su interior.



Debido a que no se especifica que sistema emplear para controlar el aforo, atendiendo a la naturaleza del comercio, el control se puede efectuar de forma visual o bien empleando algún tipo de solución tecnológica:

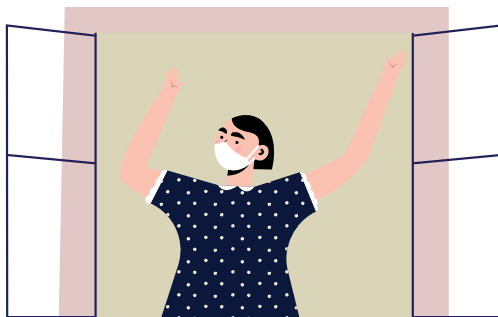
- **De forma visual:** Comercio pequeño en el que el aforo es reducido y la distribución del espacio permite realizar el control visual por parte del personal e incluso los clientes contribuyen no entrando en la tienda si cuentan el número de clientes que se encuentran en ese momento dentro. Estos clientes tienen conocimiento del aforo porque se les informa del mismo en los carteles informativos ubicados en la tienda (ver apartado 5 “Visibilidad y Comunicación”). A pesar de no emplear ningún tipo de tecnología para realizarlo, es necesario establecer unas pautas de cómo efectuar el control y que se deberán de transmitir a los trabajadores para que el aforo se cumpla, respetando la distancia interpersonal de seguridad dentro del comercio en todo momento.

- **Mediante soluciones tecnológicas:** En el mercado existen diferentes proveedores que ofrecen sistemas que permiten 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 trabajadores o bien se informa mediante un tipo semáforo tanto a trabajadores como clientes: pantallas en la entrada del establecimiento en las que dependiendo del color se indica si se ha alcanzado el aforo y es necesario esperar fuera del establecimiento: verde se puede entrar, rojo hay que esperar.

#### 4.1.4 Ventilación

Se ha demostrado que el riesgo de contagio por vía aérea por el virus SARS-CoV-2 en el interior de los edificios es más elevado cuando existe poca ventilación, por lo que es necesario que el aporte de aire exterior sea el máximo que permita el sistema del que disponga el comercio o bien forzar la ventilación natural.

- **Se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y,** como mínimo, de forma diaria y durante el tiempo necesario para permitir la renovación del aire.



- La ventilación del comercio siempre se refiere al aporte de aire exterior (aire fresco). En este sentido, no se debe poner en funcionamiento ventiladores de techo de pie ya que únicamente remueven el aire interior sin aportar aire fresco.

- Realizar una ventilación natural (regular) abriendo puertas y ventanas el mayor número de horas posible. Se recomienda comenzar la ventilación natural una hora antes de la hora de apertura del comercio y dejarla al menos una hora después del cierre del establecimiento. Esta acción es especialmente importante en locales que no dispongan de sistemas de climatización con ventilación forzada de aire exterior.

- Priorizar la ventilación con aire exterior sobre el confort y la eficiencia energética.

Si se dispone de sistemas de ventilación/climatización:

- Realizar una revisión de la instalación de climatización para limpiar o reemplazar los filtros de aire exterior en caso necesario, para maximizar en lo posible el caudal de ventilación. (Nota técnica: se recomienda incrementar el caudal de ventilación a 12,5 litros/segundo y persona para el aforo del establecimiento).

- Aumentar en lo posible la ventilación de los espacios con aire exterior. Generalmente los sistemas que se emplean en comercios pueden funcionar tomando solamente aire exterior. En este caso, cerrar en lo posible la recirculación de aire para ventilar al máximo con aire exterior.



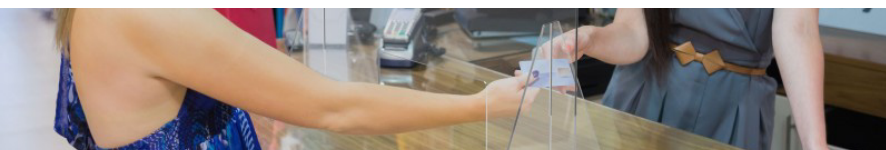
- Poner la ventilación forzada de aire exterior (de existir) a caudal nominal al menos 2 horas antes de la hora de apertura del comercio y dejar un caudal más bajo 2 horas después del cierre del establecimiento. Por las noches y fines de semana, no apagar la ventilación forzada de aire exterior (de existir). Mantener los sistemas funcionando a bajo caudal (siempre que se pueda).
- En el caso de equipos con recuperación de calor, se pararán los recuperadores rotativos y se revisarán los recuperadores estáticos para minimizar fugas.
- La sobre-ventilación puede producir corrientes de aire y falta de confort porque las temperaturas exteriores sean elevadas. Temperaturas de 26-27°C en modo refrigeración son admisibles en muchos casos. En aquellos casos en los que, por la naturaleza del producto, requieran de otro rango de temperatura, ésta se bajará (por ejemplo, carnicerías, floristerías, etc.).
- Los trabajos de mantenimiento correctivo de la instalación, se realizarán preferentemente fuera del horario de apertura, tomando las medidas de protección adecuadas para evitar el contagio por COVID-19.
- En las instalaciones que lo admitan, se recomienda instalar sistemas de purificación del aire.

#### 4.1.5 Elementos de protección

Además, el comercio puede dotarse de elementos de protección para que los trabajadores puedan seguir ofreciendo una atención cercana sin preocuparse por la distancia mantenida con el cliente, pudiendo reducir la distancia a un metro con el mismo cuando se disponga de estos elementos.

En el mercado existen un gran número de elementos de protección, siendo recomendables:

- Mamparas de sobre ventilación plástico para el mostrador con apertura para mantener la cercanía y el contacto visual con el cliente. Son ligeras, no requieren instalación y son una barrera eficaz de protección e higiene. Son recomendables para zona de caja/venta directa.
- Si la atención se realiza en mostradores largos en los que puede atenderse a clientes de forma simultánea por distintos trabajadores se pueden ubicar biombos anticontagio, aunque siempre se debe de mantener la distancia interpersonal.



## 4.2 MEDIDAS DE HIGIENE

### 4.2.1 Desinfección e higiene comercio

La limpieza en el comercio siempre ha sido un aspecto a considerar, pero con la COVID-19 alcanza si cabe una mayor relevancia.

Las medidas de desinfección e higiene deberán de adaptarse a las características e intensidad de uso de los espacios en el comercio extendiéndose tanto a las zonas de los clientes como a las zonas privadas de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos y áreas de descanso si las hubiera.

Por ejemplo, puede incrementarse la higienización en las entradas al comercio empleando felpudos humedecidos con una solución de agua y lejía al 2%.



Tal y como se mencionaba en el apartado “Medidas Organizativas” es importante establecer protocolos de limpieza y desinfección donde se recojan las medidas de control de higiene de forma estructurada y con atribución de competencias.

¿Cada cuánto realizo la limpieza?

Respecto a la asiduidad de limpieza y desinfección, se debe de realizar al menos una vez 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).

Además, cuando existan puestos de trabajo compartidos por más de una persona se deberán de establecer los mecanismos y procesos oportunos para garantizar la higienización de estos puestos, prestando especial atención a los elementos susceptibles de manipulación y utilizados por más de un trabajador.

En cuanto a los aseos, también hay que reforzar la limpieza y desinfección garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de los mismos.



Si se dispone de escaleras mecánicas se deberá de acentuar la limpieza en los pasamanos porque son el lugar de mayor contacto.

Si eres un comercio del sector textil, de arreglos de ropa o similares, los probadores serán utilizados por una sola persona, siendo limpiados y desinfectados de forma frecuente. Si la persona que se prueba la prenda finalmente no la adquiere, la prenda ha de ser higienizada antes de ser facilitada a otras personas, siendo esta medida aplicable también a la devolución de las prendas.

### ¿Cómo realizo la limpieza?

Para la limpieza se utilizarán desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y debidamente autorizados y registrados, respetando las indicaciones de las etiquetas.

Tras cada limpieza, los materiales empleados y EPIs (equipos de protección individual) utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

Además, para ayudar a limpiar las instalaciones y lo que se encuentra en las mismas, existen diferentes herramientas tales como generadores de ozono, purificadores de aire, lámparas de luz ultravioletas, esterilizadores, etc.



## 4.2.2 Higiene y protección de los trabajadores y clientes

Respecto a la higiene y protección de los trabajadores y clientes, lo fundamental es que se lleve una correcta higiene de manos, se garantice la distancia mínima de seguridad y si no es posible, se empleen los EPIs (equipos de protección individual) adecuados al nivel de riesgo.

### Trabajadores

A nivel trabajador, en el caso de emplear uniformes o ropa de trabajo, se procederá a su lavado y desinfección regular, siguiendo el procedimiento habitual.

El establecimiento debe de disponer 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.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, se deberá de garantizar la distancia mínima de seguridad de 1,5 metros, pero si no se puede garantizar, los trabajadores deberán de disponer de los equipos de protección adecuados al nivel de riesgo, estando formados e informados sobre el correcto uso de los mismos.

La mascarilla será de uso obligatorio siempre en la zona abierta al público (superficie comercial), aunque se disponga de otros elementos de protección, y es recomendable cuando no se pueda garantizar la distancia mínima de seguridad de 1,5 metros entre los propios trabajadores en espacios privados (zona/s donde no acceden los clientes y no se procede a la atención de los mismos).

Otros elementos que pueden emplearse para la protección e higiene son: pantallas faciales, pañuelos de papel, toallitas, guantes, batas, etc.

Además, es adecuado promover una buena higiene respiratoria en el puesto de trabajo. Asegurarse de que haya pañuelos de papel disponibles o similar, para aquellos que desarrollan secreción nasal o tos, junto con papeleras (preferiblemente con tapa y pedal) para rechazarlos de manera higiénica.



## Clientes

Como medida para asegurarse de que los clientes lleven una correcta higiene de manos, se debe de poner a disposición de los mismos, dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad en lugares accesibles y visibles y, en todo caso, en la entrada del local, estando siempre en condiciones de uso.

### RECOMENDACIONES

- Presta atención al aroma del gel hidroalcohólico o desinfectante y la textura y/o sensaciones que deja en las manos tras secarse. Por ejemplo, si se trata de un gel cuyo aroma no es agradable y penetrante o bien deja una sensación pringosa en las manos, esto puede afectar de forma negativa a la experiencia de compra del cliente y además desde el primer instante, porque es lo primero que hace un cliente al entrar al establecimiento: ponerse gel en las manos.
- Existen diferentes tipos de dispensadores de gel, aunque si empleamos dispensadores con sensor, reducimos el contacto. Preferible utilizarlos sobre todo a la entrada del establecimiento.

Si tienes un comercio con una gran superficie de ventas, se pueden establecer “puntos higienizantes” en los que haya gel, pañuelos o servilletas para retirar el excedente de las manos, guantes si se considera necesario, etc.

Por lo tanto, si junto al gel se ofrecen otros elementos de protección desechables se deberá de disponer de papeleras (a ser posible con tapa y pedal), donde depositarlos tras su uso. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente y al menos una vez al día.

Se solicitará a los clientes el uso de mascarilla dentro del comercio para asegurar así la protección del resto de clientes y personas trabajadoras, debido a que se trata de un espacio cerrado abierto al público en el que es obligado el uso de la misma. Aunque hay que tener en cuenta, que es posible que haya personas que no la puedan llevar porque presentan algún tipo de enfermedad o dificultad respiratoria o que por su situación de discapacidad o dependencia no dispongan de autonomía para quitarse la mascarilla, o bien presenten alteraciones de conducta que hagan inviable su utilización o en otros supuestos de fuerza mayor o situación de necesidad; por lo tanto, en estos supuestos adquiere aún mayor relevancia la necesidad de que los trabajadores dispongan de los elementos de protección necesarios atendiendo al nivel de riesgo.





Otras medidas de higiene y protección con respecto a los clientes:

- Fomentar el pago con tarjeta u otros medios, para evitar el 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 trabajador que lo utiliza no es siempre el mismo. Se deberá desinfectar las manos después del manejo de billetes o monedas y antes de empezar la siguiente transacción.

- No se puede poner a disposición del público productos de prueba no destinados a la venta que impliquen una manipulación directa por parte de sucesivas personas mientras no haya una supervisión permanente por parte del personal, siendo el responsable de proceder a su desinfección tras la manipulación del producto por cada persona cliente.

- Si se produce el intercambio de objetos entre la clientela o trabajadores, de forma sistemática se recomienda el uso de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con carácter previo y posterior a su uso, estableciendo los mecanismos y procesos oportunos para garantizar la higienización de los productos.

- 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 (por ejemplo, si vendes productos no envasados como fruta y verdura), que deberán estar siempre disponibles y deberán anunciarse recomendaciones respecto al lavado y tratamiento del producto adquirido.

- Si el comercio cuenta con dispositivos de venta y cobro automático, máquinas expendedoras y de cobro se ha de asegurar el cumplimiento de las medidas de higiene y desinfección adecuadas a las máquinas.

- Si se dispone de escaleras mecánicas se solicitará que se evite, en la medida de lo posible, tocar los pasamanos, aunque se haya acentuado la limpieza sobre los mismos.



----- **VISIBILIDAD Y COMUNICACIÓN**

05 |

- 5.1 A la entrada del comercio
- 5.2 Dentro del comercio
- 5.3 En otros canales

**5.1 A la entrada del comercio**

A la entrada del comercio se deberá de comunicar mediante cartelera o pantallas:

- Las medidas organizativas y de higiene, apelando a la buena voluntad de la clientela y cooperación en el cumplimiento.
- El aforo, siendo visible tanto para el cliente como para los trabajadores.

En cuanto a las pantallas, existen en el mercado oferta de escaparates digitales (pantallas) para comunicar las medidas de seguridad y actualizaciones en tiempo real. Además de emplearlas para comunicar aforos, horarios, ofertas, etc.

Respecto a los carteles a emplear, no existe un formato específico, pero es importante que en el mismo aparezca la información anteriormente mencionada y de una forma clara y concisa. Las medidas pueden ir acompañadas de dibujos/iconos para hacer que la información sea más atractiva para el cliente, genere un mayor impacto y potencie su recuerdo.



## 5.2 Dentro del comercio

Dentro del comercio se puede utilizar la megafonía para realizar anuncios periódicos o bien emplear cartelería similar a la empleada en la entrada del establecimiento.

Además, en el interior del comercio, para asegurarnos que se cumple la distancia de seguridad interpersonal, ha de señalarse de forma clara la distancia entre la clientela mediante marcas en el suelo, uso de balizas, cartelería o señalización.



Por ejemplo, puedes emplear cintas o vinilos adhesivos, así como moquetas para marcar sobre el suelo y ayudar a los clientes a mantener la distancia de seguridad y así también se sentirán más seguros dentro del establecimiento, sobre todo en la zona de cajas donde se produce una mayor aglomeración de clientes.

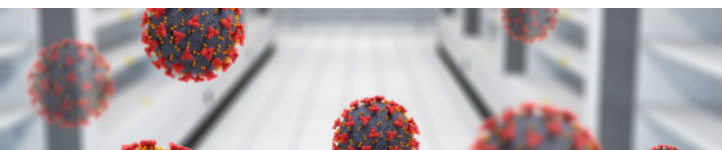
Si se dispone de escaleras mecánicas cada 4 o 5 escalones, se marcarán para indicar la distancia de seguridad de 1,5 m.

Si en determinados momentos existen picos de afluencia masiva de clientes o no se puede 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, donde se puede; por ejemplo, indicar el orden mediante marcas en el suelo para que mantengan la distancia y no dificulten el tránsito a otros usuarios de la vía pública.

Si cuentas con dispositivos de venta y cobro automático, así como máquinas expendedoras y de cobro, también debes de emplear carteles informativos ubicados sobre los dispositivos o al lado de los mismos indicando las medidas a cumplir para usarlas

## 5.3 En otros canales

Además de hacer visibles las medidas de protección e higiene en el comercio y comunicarlas a través de carteles, etc., también es importante comunicarlas a través de los canales de contacto con los clientes. Por ejemplo, si enviamos newsletter a clientes, al final del mismo indicar que en nuestra tienda se cumplen las medidas e indicar que medidas se están llevando a cabo, son medidas que supuestamente tenemos implantadas, pero hay que remarcarlas para que el cliente tenga por seguro que las estamos llevando a cabo.



## CLAVES PARA UN COMERCIO SEGURO

06 |

A lo largo de la presente Guía hemos contemplado diferentes aspectos que el comercio debe de tener en cuenta para hacer frente a la Covid-19, que podrían concretarse en las siguientes claves:



Garantizar en todo momento que se cumple la distancia mínima interpersonal de 1,5 metros y hay una correcta higiene de manos

### PERSONAL



1. Incorporarse al puesto de trabajo SIN SÍNTOMAS de la COVID-19.
2. LIMPIEZA de uniformes y fomentar la higiene respiratoria.
3. FORMADOS E INFORMADOS respecto a las MEDIDAS de HIGIENE.
4. FACILITAR LOS EPIS NECESARIOS (siempre limpieza manos (gel hidroalcohólico, etc.) y mascarilla, además de otros elementos para complementar la protección (pantallas, etc.)).

### COMERCIO



1. ESTUDIAR EL ESPACIO para facilitar la circulación y favorecer la limpieza.
2. CALCULAR EL AFORO Y CONTROLARLO.
3. VENTILACIÓN.
4. LIMPIEZA CON PREPARADO DE LEJÍA O DESINFECTANTES AUTORIZADOS. Frecuencia: al menos 1 vez 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).
5. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN trabajador/a para atención cliente a menos de 1,5m.
6. EMPLEAR MARCAS, VINILOS, BALIZAS, CARTELES o cualquier tipo de señalización PARA INDICAR de forma clara LA DISTANCIA MÍNIMA DE SEGURIDAD entre clientes, sobre todo en el mostrador de caja.
6. CARTELERÍA PARA DAR VISIBILIDAD A LAS MEDIDAS: Indicar tanto el aforo como las medidas de higiene establecidas.

### CLIENTES



1. SIEMPRE disponer de GEL HIDROALCOHÓLICO O DESINFECTANTE para los clientes.
2. SI DAMOS ALGÚN OTRO ELEMENTO PARA LA HIGIENE ubicar papelera; preferiblemente con tapa y pedal, (para pañuelos, guantes, etc.)
3. SOLICITAR QUE LLEVEN MASCARILLA debido a que es obligatorio llevarla en espacios cerrados abiertos al público, aunque tener en cuenta los supuestos de excepción por los que es posible que los clientes no la lleven.
4. FOMENTAR EL PAGO CON TARJETA U OTROS MEDIOS, para evitar el contacto físico entre dispositivos, evitando, en la medida de lo posible, el uso de dinero en efectivo.

## SELLO COMERCIO DE CONFIANZA

07 |

El certificado Sello Comercio de Confianza acredita la presentación de una declaración responsable de la empresa, ante la Cámara de Comercio, en la que la empresa Solicitante manifiesta haber elaborado y presentado, con los ajustes exigidos por su sector de actividad, un protocolo y guía de buenas prácticas de conformidad con el Protocolo y Guías de Buenas Prácticas dirigidas a la Actividad Comercial en Establecimientos Físicos y no Sedentarios publicado por la Secretaría de Estado de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y aprobada por el Ministerio de Sanidad.



### ¿Para qué sirve?

Identificar a los comercios que disponen de un protocolo y guía de actuación que cumple con los requisitos y recomendaciones elaborados por la Secretaría de Estado de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y que han sido validados y aprobados por el Ministerio de Sanidad.

### ¿Quién lo puede solicitar?

Cualquier Comercio al por menor incluido en el CNAE 47.

### ¿Cómo se solicita?

- Rellenando el formulario de solicitud y la documentación abajo solicitada y adjuntándolo por correo electrónico a la dirección [selloconfianza@camaravalencia.com](mailto:selloconfianza@camaravalencia.com)
- Mediante la plataforma de gestión de eTrámites (próximamente).

### Plazo de emisión

Desde la recepción de toda la documentación (formulario de solicitud, documentación obligatoria y justificante de pago) el plazo de emisión es de dos días hábiles, no computando los sábados.

### Validez

Un año desde la fecha de expedición

-----  
**BIBLIOGRAFÍA**

08 |

- “REAPERTURA DE COMERCIOS POSTCOVID-19”. Guía elaborada por OFICINA PATECO
  
- “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)
  
- “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 26/05/2020)  
[https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Protocolo\\_y\\_gui\\_a\\_buenas\\_practicas\\_para\\_establecimientos\\_comerciales.pdf](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Protocolo_y_gui_a_buenas_practicas_para_establecimientos_comerciales.pdf)
  
- FASE 3 Desescalada: DECRETO 8/2020, de 13 de junio, del president de la Generalitat, de regulación y flexibilización de determinadas restricciones, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, establecidas durante la declaración del estado de alarma, en aplicación de la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.  
[https://www.dogv.gva.es/datos/2020/06/13/pdf/2020\\_4499.pdf](https://www.dogv.gva.es/datos/2020/06/13/pdf/2020_4499.pdf)
  
- ACUERDO de 19 de junio, del Consell, sobre medidas de prevención frente a la Covid-19.  
[https://www.dogv.gva.es/datos/2020/06/20/pdf/2020\\_4770.pdf](https://www.dogv.gva.es/datos/2020/06/20/pdf/2020_4770.pdf)
  
- RESOLUCIÓN de 17 de julio de 2020, de la consellera de Sanidad Universal y Salud Pública, de modificación y adopción de medidas adicionales y complementarias del Acuerdo de 19 de junio, del Consell, sobre medidas de prevención frente al Covid-19.  
[https://www.dogv.gva.es/datos/2020/07/18/pdf/2020\\_5852.pdf](https://www.dogv.gva.es/datos/2020/07/18/pdf/2020_5852.pdf)



## **DIRECCIONES DE INTERÉS**

### **CONSELLERIA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA, TURISMO Y OCUPACIÓN**

Dirección General de Comercio y Consumo  
Ciudad Administrativa 9 d'Octubre. Torre 2.  
C/ Castán Tobeñas, 77.

46018 Valencia

Teléfono 012 - 963 866 000 - Fax 961 209 566

### **SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO DE VALENCIA**

C/Gregorio Gea 27

46009 Valencia

Teléfono 012 - 963 866 000 - Fax: 963 866 606

### **CÁMARA OFICIAL, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE VALENCIA**

Gestión de Proyectos

C/ Poeta Querol 15

46002 - Valencia

Teléfono 963 103 900 - Fax: 963 531 746

E-mail: [cinterior@camaravalencia.com](mailto:cinterior@camaravalencia.com)

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

---

**NOVIEMBRE 2020**

## **OTROS TÍTULOS DE LA COLECCIÓN**

- Qué debe saber un empresario sobre la franquicia.
- Cómo rentabilizar el punto de venta: el merchandising.
- Criterios de atención al cliente en las empresas de servicio.
- Aplicación de técnicas de venta o cómo lograr clientes satisfechos.
- Guía de idiomas en el comercio.
- Buenas prácticas de atención al cliente (díptico y póster).
- Cómo incrementar las ventas en la Óptica.
- Qué debe saber un empresario sobre el Comercio en la Comunidad Valenciana.
- Cómo aplicar las técnicas de merchandising en la Farmacia.



# Cámara

Valencia

**Cámara de Comercio de Valencia.**

Gestión de Proyectos

C/ Poeta Querol, 15.

46002 Valencia

Tel. 963 103 900 - Fax 963 531 746

E-mail: [info@camaravalencia.com](mailto:info@camaravalencia.com)

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



GENERALITAT  
VALENCIANA

TOTS  
A UNA  
veu

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball



**Cambres** Consell de  
de la Comunitat Valenciana

**Cámara**  
Valencia

**Plan de Innovación y Sostenibilidad Comercial 2020**