

# BUENAS PRÁCTICAS EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y VENTA A DISTANCIA



## BUENAS PRÁCTICAS EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES



## RECOMENDACIONES BUENAS PRÁCTICAS DEL ÁREA SALUD LABORAL FETICO



CONFEDERACIÓN SINDICAL  
**INDEPENDIENTE**

Se recomienda la desinfección completa del centro comercial antes de la apertura, prestando especial atención a la limpieza de las zonas públicas (aparcamientos, áreas de descanso, baños...)

- Elaborar un plan de limpieza y mantenimiento que cubra todas las zonas comunes permitiendo una desinfección de las mismas antes de la reapertura de cada centro comercial.

Se recomienda que todos los trabajadores/as realicen un control diario de temperatura antes de salir de su domicilio, en caso de superar los 37,5°C deberán permanecer en su domicilio y se pondrá en contacto con el Servicio Médico de su empresa. Asimismo deberán contactar con el servicio público de salud.

- Realizar también mediciones de temperatura en los accesos a los centros de trabajo facilitando, en caso de que la temperatura supere los 37,5 grados, la comunicación directa de esta situación al Servicio Médico de la Empresa.
- En la medida de lo posible se recomienda la realización de test serológico Covid 19.
- Se analizarán aquellas funciones o tareas que puedan realizarse a través de teletrabajo.

Obligatoriedad para todas las personas trabajadoras de lavarse las manos con agua o jabón o gel hidroalcohólico antes de comenzar su jornada.

- Introducir en los protocolos de acceso puntos de desinfección de manos mediante difusores de gel hidroalcohólico, antes de la colocación de los guantes de protección, mascarillas, etc... Y antes del inicio de la jornada.

En las colas de entrada/salida/acceso al establecimiento, se señalizará y establecerán dispositivos para garantizar la distancia mínima de seguridad entre personas. Si por motivos de espacio, esto no fuera posible, los empleados deberán utilizar mascarilla.

- Proporcionar en la medida de lo posible diferentes vías de entrada y salida y flexibilizando horarios de entrada y salida o programando turnos rotativos, de forma que las distancias mínimas de seguridad puedan cumplirse con mayor garantía.
- Se facilitará en la medida de lo posible el transporte individual habilitando zonas vigiladas donde la persona trabajadora pueda estacionar el medio de transporte utilizado (bicicletas, patín eléctrico, etc...)

Se recomienda en la medida de lo posible la colocación en la entrada y salida de los centros de trabajo, de felpudos humedecidos con una solución de lejía y agua del 2%.

- Se pueden utilizar también recipientes con esta solución de forma que antes de acceder se pueda desinfectar la suela del calzado, spray desinfectantes o fumigadores con esta solución de agua y lejía.


<p>El personal propio o ajeno podrá ser sometido al control de temperatura previo, manteniendo la distancia de seguridad y sin registrar los datos. El rechazo de acceso se producirá cuando se supere la temperatura de 37,5 ° C.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se supere esta temperatura, la persona trabajadora acudirá si es posible al servicio médico del centro donde se le volverá a realizar una segunda medición y en caso de superar de nuevo la temperatura, se le darán las indicaciones necesarias adoptar, en caso de no disponibilidad de Servicio Médico en el centro de trabajo deberá atenderse al protocolo previsto para esta circunstancia.</li> </ul>
<p>Suspender el fichaje con huella dactilar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendamos se elimine este sistema de registro de jornada ante la situación de estado de alarma y se habiliten mecanismos más seguros control de registro de jornada para evitar contagios o bien se instale gel limpiador tras cada uso.</li> </ul>
<p>La disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas, la distribución de espacios, la organización de los turnos, y el resto de condiciones de trabajo presentes en el centro deben modificarse, en la medida necesaria, con el objetivo de garantizar la posibilidad de mantener las distancias de seguridad mínimas exigidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redefinir las salas de pedido on line, de forma que los puestos estáticos tengan señalizada la distancia exigible de dos metros. Limitar el aforo de trabajadores en estas salas conforme a los metros disponibles.</li> <li>• En las salas de descanso y vending incorporar la señalización en mesas y suelo y reducir el número de sillas para garantizar la distancia e informar en la entrada mediante panel informativo de su aforo máximo.</li> <li>• Señalizar y adecuar vías de desplazamiento interno que eviten aglomeraciones y permitan mantener la distancia mínima.</li> </ul>
<p>Realizar limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones con especial atención a superficies, pomos de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos... Esta limpieza se realizará al menos dos veces al día en aquellos establecimientos abiertos al público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendamos para esta acción se aumente la disponibilidad de difusores spray con solución de agua y lejía, el propio Ministerio recomienda esta mezcla para la limpieza de pomos, carros de compra, puertas, teléfonos y otras superficies. (Es una medida fácil y rápida de implementar que mejorará considerablemente la desinfección de estas zonas).</li> </ul>
<p>Realizar una adecuada ventilación de las zonas comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la medida de lo posible y cuando las características del edificio lo permitan, realizar una ventilación diaria de al menos una hora antes de la apertura del establecimiento y una hora después del cierre.</li> </ul>
<p>Es recomendable reforzar la limpieza de los filtros de aire y aumentar el nivel de ventilación de los sistemas de climatización para asegurar una adecuada renovación del aire. (Al menos 12,5 litros por segundo). Cerrar en lo posible la recirculación de aire para ventilar al máximo con aire exterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un plan de limpieza y revisión de los conductos de aire de forma que toda la canalización del centro de trabajo sea desinfectada y las vías de entrada y salida quede liberadas de posibles obstrucciones. Estos trabajos de mantenimiento en la instalación se realizarán en la medida de lo posible fuera del horario de apertura, tras la finalización de estos trabajos se procederá a la limpieza y desinfección de la zona de trabajo.</li> </ul>
<p>Se recomienda mantener una temperatura del local entre 23 grados y 26 ° c.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un control diario de la temperatura de forma que en la medida de lo posible y sobre todo en aquellas zonas con puestos de trabajos estáticos, la temperatura se mantenga dentro de estos intervalos. Incorporando en puntos concretos del centro de trabajo medidores de temperatura ambiental.</li> </ul>

<p>Los establecimientos podrán obligar a los clientes al uso de mascarillas quirúrgicas o sanitarias dentro del establecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al igual que se ponen a disposición del público guantes desechables a la entrada del local en la medida de lo posible proponemos la utilización de mascarillas desechables para aquellos clientes que no dispongan de una. Entendemos que no será un número elevado dado que el uso de mascarillas será generalizado.</li> </ul>
<p>Establecer un aforo máximo proporcional a la superficie y expuesto mediante cartelera en el acceso al establecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer aforos limitados proporcionales a los metros cuadrados de cada tienda.</li> <li>• Indicar mediante panel informativo el aforo de cada establecimiento en los puntos de acceso.</li> <li>• Designar a falta de personal de seguridad en las aperturas, un responsable para controlar y contabilizar en el punto de acceso (mediante dispositivos de contabilización de aforos) el número de clientes que acceden teniendo en cuenta el número de trabajadores que ya se encuentren dentro.</li> <li>• Designar a personal dedicado a labores de reorganización e indicación de las normas de distanciamiento.</li> <li>• La espera de los clientes se organizará mediante la correspondiente señalización de la distancia de seguridad y su entrada se irá permitiendo en base al número de personas que vayan saliendo.</li> </ul>
<p>Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de dos metros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar guantes a todos los clientes en el acceso a tienda e informar de la obligación de mantener la debida distancia y de la obligación de atender a la señalización e indicaciones del personal del centro.</li> </ul>
<p>Establecer un flujo controlado de la entrada y salida de clientes.</p> <p>Se recomienda siempre que sea posible utilizar puertas distintas para la entrada y salida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalizando vías de acceso y de salida claramente delimitadas que eviten cruces innecesarios y que permitan mantener la distancia de seguridad mínima en cada momento.</li> <li>• En aquellos establecimientos que dispongan de varias zonas, reorganizar de forma clara para el cliente las vías de entrada y de salida mediante diferentes formas de señalización (vinilos, cintas de separación, adhesivos en el pavimento, etc...)</li> </ul>
<p>Limitar la permanencia en los establecimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al cliente del aforo limitado y de la necesidad de limitar la permanencia en tienda por su seguridad y la del resto de la población y trabajadores, difusión por megafonía y mediante panel informativo a la entrada de los establecimientos.</li> </ul>
<p>Se recomienda la no utilización de los aseos de los establecimientos comerciales por parte de los clientes, salvo en caso estrictamente necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitar y reducir la utilización de los aseos, controlando en cada momento la afluencia y el aforo e implementando la limpieza y desinfección constante incluyendo grifos y sanitarios.</li> </ul>
<p>Falta de disponibilidad de mascarillas en el mercado y su preferencia de uso por parte del sistema de salud pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar las medidas oportunas para ante esta falta de disponibilidad, buscar otras alternativas como la fabricación de mascarillas textiles lavables y reutilizables</li> </ul>

<p>Cuando no pueda garantizarse la distancia mínima de seguridad se podrá proveer a la plantilla además de mascarilla quirúrgica o higiénica de otras medidas de protección individual adicionales como guantes de protección y pantallas de protección facial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante problemas de abastecimiento y atendiendo a las funciones que cada persona trabajadora desempeñe así como al resultado de la evaluación del puesto, proporcionar como alternativa, el uso de pantallas faciales junto al uso de guantes de protección. En puestos estáticos se promoverán medidas de protección colectiva como las pantallas de metacrilato.</li> </ul>
<p>Limpieza del TPV tras cada uso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar limpiador en cada puesto de caja para facilitar la limpieza del TPV después de cada cobro.</li> <li>• Aumento del límite de pago con contactless reduciendo la necesidad de tener que marcar el PIN.</li> </ul>
<p>Revisión al menos diaria del funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, grifería y sanitarios etc... Procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar 3 revisiones diarias respecto al funcionamiento de estos elementos, dos de ellas durante la jornada y una última al finalizar antes del cierre.</li> </ul>
<p>Siempre que sea posible se cerrarán vestuarios y zonas o salas de descanso. Si no se cerrasen se limitará su uso al mínimo imprescindible y en ese caso al mínimo de afluencia y de tiempo de permanencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitar y adecuar el mobiliario de forma que se puedan respetar la distancia mínima de dos metros, señalar en las mesas la distancia mínima y exponer en la entrada mediante panel informativo el aforo máximo de cada sala de descanso.</li> </ul>
<p>Eliminar utensilios comunes como fuentes de agua, dispensadores de agua que requieran acercar la boca al grifo y cafeteras de oficinas en espacios comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben revisarse las zonas comunes y accesorias garantizando que los utensilios disponibles en salas de descanso o de espera sean retirados o inutilizados, (fuentes o dispensadores de agua, cafeteras, dispensadores de agua, teteras, microondas, etc...)</li> </ul>
<p>Lavado y desinfección diaria de los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado a 60/90 °C. En caso de que no fuera posible esta limpieza diaria se recomienda cubrir los uniformes con batas guardapolvos o similares.</p> <p>La ropa de trabajo deberá manipularse lo menos posible, enrollarla y llevarla directamente a la lavadora o colocar directamente en una bolsa para su traslado al lugar de lavado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar mecanismos y procedimientos a los trabajadores de percederos, carnicería, pescadería, frutería y panadería para poder facilitar el correcto lavado y desinfección (lavados entre 60 y 90 grados).</li> <li>• Facilitar bolsas para la uniformidad usada garantizando el traslado de forma segura al lugar de lavado.</li> <li>• Barajar la posibilidad de aumentar la dotación de uniformes facilitando su limpieza y desinfección diaria.</li> <li>• Barajar la posibilidad de reducir o modificar los requisitos de uniformidad.</li> </ul>
<p>Se recomienda la colocación de papeleras con tapa y doble bolsa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicar estas papeleras en los puntos de acceso y de salida de los centros, en aquellos lugares en los que esté previsto la retirada de guantes, facilitando también en ese mismo punto cartelería informativa respecto al uso correcto de guantes y su forma de desecharlos.</li> <li>• La recogida de los residuos de estas papeleras debe realizarse de forma separada al resto de residuos del centro.</li> </ul>

<p>Se recomienda que las pruebas de calzado se realicen mediante calcetines desechables o bolsa plástica proporcionada por el comercio.</p> <p>Se recomienda la limpieza del producto probado y no comprado y el devuelto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendamos la comprobación al inicio de la jornada de la disponibilidad de calcetines desechables en todos los puntos de prueba de calzado.</li> <li>• Establecer una zona donde se separe el calzado probado y no comprado y se proceda a su limpieza y posterior recolocación.</li> <li>• Establecer un protocolo de tratamiento de devolución que comprenda el proceso de desinfección.</li> </ul>
<p>Probadores textiles, valorar el cierre temporal o su apertura parcial alternando un probador abierto con un probador cerrado y procediendo a la limpieza tras cada uso. Las prendas que hayan sido objeto de prueba deberán desinfectarse o ser puestas en cuarentena.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar una persona responsable del probador que garantice el aforo, mantener cerrados los probadores que no pudieran ser utilizados y exponer las recomendaciones y normas de uso de forma clara y visible así como las condiciones de devolución.</li> <li>• Limitar el número de prendas que puedan ser introducidas en los probadores y el tiempo de permanencia en los mismos.</li> </ul>
<p>En el caso de devolución de productos textiles el establecimiento contará con una estrategia de tratamiento y o desinfección de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El protocolo de devolución de productos y su tratamiento será expuesto mediante panel informativo de cara a que el cliente pueda conocer el procedimiento implantado y el tratamiento adoptado para cada producto devuelto.</li> </ul>
<p>Pruebas de artículos de joyería, relojería o similares, el vendedor deberá usar mascarilla y guantes y el cliente mascarilla y guante largo o cubierta de plástico desechable. La pieza debe ser desinfectada tras cada prueba.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartel informativo respecto a la metodología de prueba y sus requisitos así como de la metodología empleada para la limpieza y desinfección de los artículos (alcohol propílico 70 ° o agua oxigenada para piezas más delicadas).</li> <li>• Para la desinfección de vitrinas con contenido podría ser una opción los baños de vapor de agua oxigenada.</li> </ul>
<p>En pruebas de artículos de joyería, relojería o similares el cliente no deberá tocar ninguna superficie, vitrina o catálogos salvo con guantes nuevos proporcionados por el establecimiento o aquellos que aporte la clientela y que sean lavados con gel hidroalcohólico.</p> <p>Ni tocar la mercadería será el vendedor quien las muestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se informará al cliente mediante panel expuesto de las medidas adoptadas para la realización de pruebas así como de los procedimientos de desinfección implementados tras cada prueba.</li> <li>• La parte donde vaya a realizarse la prueba deberá ser desinfectada previamente con gel hidroalcohólico y se utilizara una cubierta de plástico desechable que cubra la parte necesaria para realizar la prueba.</li> </ul>
<p>Respecto a la devolución de libros se recomienda que en los casos de devolución éstas se depositen en un lugar apartado y separadas entre si durante 14 días.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer zonas habilitadas con control de fecha de entrada de forma que todas las devoluciones generadas cada día queden registradas con una fecha clara que permita contabilizar los 14 días y su vuelta a las estanterías.</li> </ul>
<p>En ópticas y ortopedias se extremarán las medidas de protección personal y de higiene.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar guantes y mascarillas desechables al cliente que vaya a realizar pruebas o mediciones que no permitan garantizar la distancia mínima interpersonal.</li> <li>• Limpieza y desinfección de todas las superficies o instrumentos empleados tras cada cliente y antes de continuar con la atención.</li> </ul>

<p>Asegurar el uso de guantes desechables para repostaje de carburante.</p> <p>Se recomienda la utilización de surtidores alternos para el repostaje siempre que no pueda cumplirse la distancia interpersonal de los dos metros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la distancia de seguridad mediante la utilización de surtidores alternos señalizando en el pavimento los surtidores abiertos y delimitando los cerrados.</li> <li>• En la medida de lo posible mantener la atención al cliente con la tienda cerrada a través de los mostradores con separación de cristal y caja nocturna de seguridad.</li> </ul>
<p>Establecer e implementar la limpieza de los vehículos de reparto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la frecuencia de limpieza y desinfección de vehículos, aprovechando los momentos previos a su carga mediante el personal de limpieza o en su defecto facilitando a los propios trabajadores los medios para su desinfección.</li> </ul>
<p>Al personal de reparto, sea propio o subcontratado, se les facilitará gel o solución alcohólica sustitutiva del lavado de manos, para proceder de manera inmediata a la higiene necesaria entre cada entrega.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar a todos los vehículos de geles y soluciones alcohólicas que posibiliten el lavado de manos tras cada entrega</li> </ul>

<p><b>BUENAS PRÁCTICAS EN LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS A DISTANCIA</b></p> 	<p><b>RECOMENDACIONES BUENAS PRÁCTICAS DEL ÁREA SALUD LABORAL FETICO</b></p> 
<p>Desinfección periódica de las mesas o mostradores de preparación de los pedidos y de las superficies e instrumentos que se utilizan con frecuencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la disponibilidad de productos de desinfección e incrementar la frecuencia en la desinfección de todas las zonas destinadas a la preparación de envíos.</li> </ul>
<p>Desinfección de los embalajes antes de su entrega a los repartidores y a los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la disponibilidad de difusores spray con solución de agua y lejía y organizar la limpieza de forma rotatoria para que todos los embalajes o valijas empleados en los envíos se desinfecten varias veces al día. Si es necesario aumentar el número de valijas de forma que mientras unas se utilizan otras se desinfectan.</li> </ul>
<p>Incrementar los servicios de limpieza profesional del puesto de trabajo, incidiendo especialmente en los cambios de turno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En las zonas de preparación de pedidos establecer una limpieza y desinfección más profunda, que la que se realiza durante la jornada. Sobre todo en cada cambio de turno que se realice en el puesto.</li> </ul>

<p>Uso individualizado de los puestos y herramientas de trabajo, como cascos de atención telefónica, teclados, ratones, etc...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una limpieza constante de teclados, ratones y teléfonos. En la medida de lo posible facilitar el uso individualizado de cascos de atención telefónica evitando que sean compartidos.</li> </ul>
<p>Fomentar el sistema "Click &amp; Car" de forma que los clientes puedan recoger sus pedidos sin salir del coche, permitiendo mantener la distancia de seguridad entre el trabajador y el cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al cliente mediante panel en el punto de recogida que la entrega de su compra se efectuará directamente al maletero, sin necesidad de que el cliente baje del vehículo.</li> </ul>
<p>Establecer un sistema de cita previa para la recogida de forma que el cliente pueda elegir con antelación el horario de recogida, limitando la a uencia excesiva de personas en las instalaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar tramos de recogida de forma que el cliente a la hora de tramitar su compra, pueda seleccionar un horario de recogida dentro de las disponibles, para reducir y evitar posibles aglomeraciones en los puntos de recogida. Permitiendo una mejor organización y programación de la plantilla necesaria para dar respuesta a las entregas.</li> </ul>
<p>Establecer un sistema de entrega que no implique recoger la firma del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar al cliente que el albarán de entrega se cumplimentará de forma automática sin necesidad de firma en el momento de la recepción.</li> </ul>
<p>Depositar el pedido en la puerta del domicilio, respetando la distancia de seguridad hasta que sea recogido por el destinatario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al cliente en el momento de tramitar su pedido de que la entrega se efectuará respetando en todo momento la distancia de dos metros, al depositar la mercancía en la puerta de su domicilio, debiendo esperar a que el repartidor se aleje.</li> </ul>

## CONOCE LAS ÚLTIMAS NOTICIAS DEL CORONAVIRUS

[www.fetico.es](http://www.fetico.es)