

# Protocolo de Buenas Prácticas ACTIVIDAD COMERCIAL

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes





# Protocolo de Buenas Prácticas ACTIVIDAD COMERCIAL

---

El impacto de la COVID-19 y la necesidad de convertir las islas en fortalezas insulares para residentes y visitantes

## ÍNDICE

<b>1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>6</b>
<b>2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>3. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>4. GLOSARIO (Términos y definiciones) .....</b>	<b>10</b>
<b>5. GESTIÓN DEL RIESGO .....</b>	<b>12</b>
<b>5.1.</b> Requisitos previos y criterios generales de realización .....	12
<b>5.2.</b> Planes de contingencia.....	13
<b>5.3.</b> Recursos materiales de cobertura del plan de contingencia .....	14
<b>5.4.</b> Información de las medidas de contingencia sanitaria.....	15
<b>5.5.</b> Adopción de las medidas de contingencia sanitaria .....	16
<b>6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>18</b>
<b>6.1.</b> Diseño y elaboración de la oferta comercial.....	18
<b>6.1.1.</b> Requisitos de la entidad, comercio / zona comercial.....	18
<b>6.1.2.</b> Requisitos del profesional en el desarrollo del servicio.....	19
Antes de:.....	19
Durante la ejecución del servicio:.....	20
Después de la ejecución del servicio/trabajo:.....	21
<b>7. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD DEL DESTINO.....</b>	<b>22</b>
<b>7.1.</b> Medidas de sostenibilidad.....	22
<b>7.2.</b> Requisitos de limpieza.....	22
<b>8. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL .....</b>	<b>25</b>
<b>8.1.</b> Viabilidad económica .....	25
<b>8.2.</b> Disfrute experiencial .....	27
<b>9. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS...28</b>	
<b>9.1.</b> Venta de productos .....	29
<b>9.2.</b> Recogida y acogida de suministros por parte de los proveedores y medidas y precauciones por parte de los trabajadores.....	30
<b>9.2.1.</b> Planificación de la recogida y medidas de seguridad del comercio .30	
<b>9.2.2.</b> Medidas y precauciones de los trabajadores antes de incorporarse al trabajo y tener el primer contacto con los clientes.....	31
<b>9.3.</b> Desempeño del profesional en sus funciones de asistencia y venta con relación al protocolo de seguridad sanitario.....	32
<b>9.4.</b> Desempeño del profesional después de la ejecución del servicio con relación al protocolo de seguridad sanitario.....	33
<b>9.5.</b> Medidas y recomendaciones generales de higiene y protección de los clientes .....	34
<b>9.5.1.</b> En general.....	34

<b>9.5.2.</b>	Medidas de protección específicas en cajas y puntos de atención al público .....	38
<b>9.5.3.</b>	Devolución de productos.....	39
<b>9.5.4.</b>	Medidas de protección específicas en cajas y puntos de atención al público .....	39
<b>9.5.5.</b>	Máquinas expendedoras .....	41
<b>9.6.</b>	Medidas y recomendaciones específicas para los establecimientos ubicados en centros comerciales.....	41
<b>9.6.1.</b>	Medidas higiénico-sanitarias.....	41
<b>9.6.2.</b>	Aforo .....	42
<b>9.6.3.</b>	Medidas higiénico-sanitarias para empleados y trabajadores del centro.....	42
<b>9.6.4.</b>	Medidas relativas a los visitantes del centro comercial.....	43
<b>9.6.5.</b>	Protocolo de actuación en caso de detección de posibles casos de infección.....	43
<b>9.6.6.</b>	Medidas relativas a una comunicación estratégica.....	43
<b>10.</b>	<b>RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA DISTINTOS COMERCIOS Y ACTIVIDADES COMERCIALES.....</b>	<b>45</b>
<b>10.1.</b>	Estados de riesgo sanitario.....	45
<b>10.2.</b>	Tipos de actividades comerciales / comercios .....	46
<b>10.2.1.</b>	Alimentación.....	46
<b>10.2.2.</b>	Textil y calzado .....	46
<b>10.2.3.</b>	Textil y calzado .....	47
<b>10.2.4.</b>	Textil y calzado .....	48
<b>10.2.5.</b>	Muebles.....	48
<b>10.2.6.</b>	Tiendas de cerámica, baños, cocinas y reformas en general ...	49
<b>10.2.7.</b>	Tiendas de sombreros y tocados.....	49
<b>10.2.8.</b>	Gasolineras .....	49
<b>10.2.9.</b>	Medidas y condiciones de seguridad para la actividad de los mercados de venta no sedentaria.....	49
<b>11.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>57</b>
	<b>EQUIPO DE TRABAJO.....</b>	<b>588</b>
	<b>ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19 .....</b>	<b>58</b>



## 1. ANTECEDENTES

Dando respuesta al encargo recibido por parte del Gobierno de Canarias para participar en el proyecto **CANARIAS FORTALEZA** (Laboratorio Global de Seguridad Turística) y en particular dentro del sector del COMERCIO, este grupo de trabajo ha elaborado y resume en el presente documento, con la participación de profesionales de cada uno de los servicios y sectores implicados el Protocolo de Buenas Prácticas correspondiente y con el objetivo de minimizar el riesgo y determinar las medidas de previsión, prevención e implantación del plan de contingencia adecuado a cada situación, considerando en todo momento, el disfrute experiencial del usuario en el sector del comercio.

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

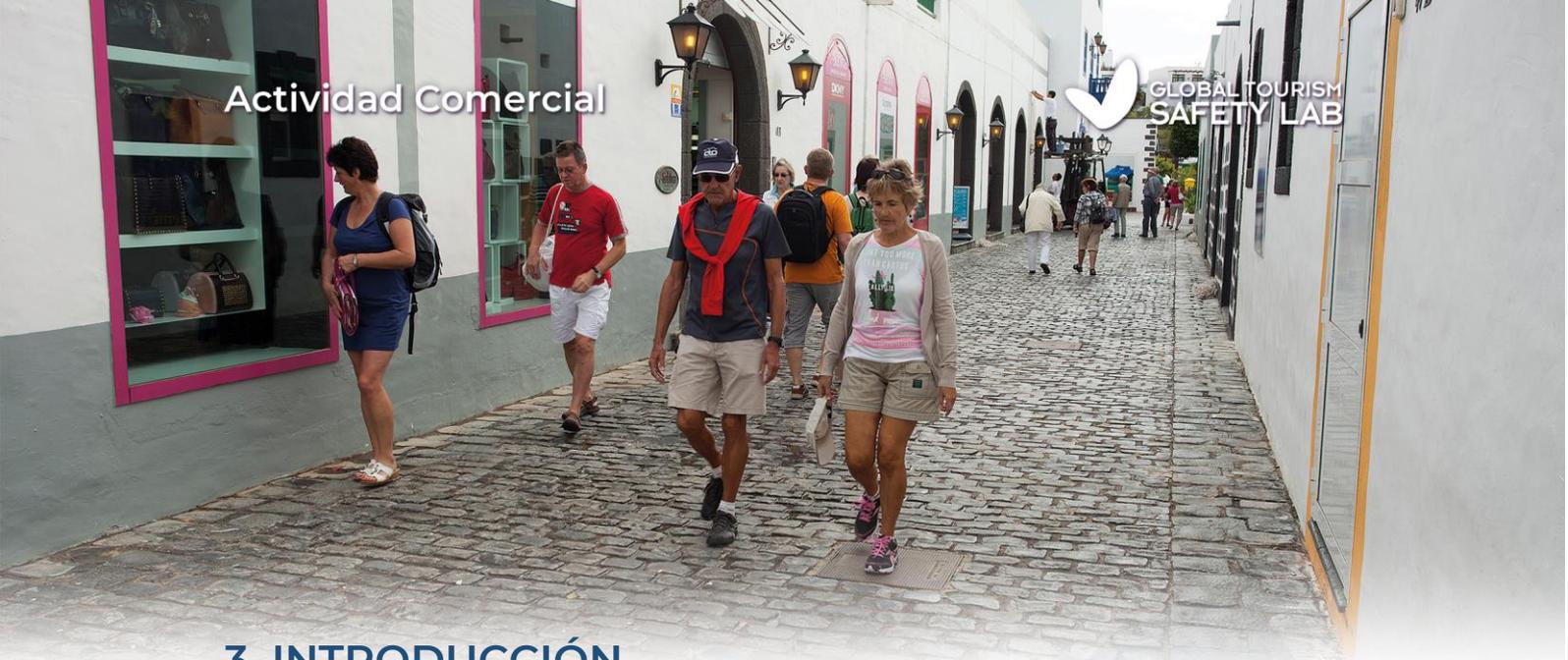
Este documento define los **protocolos de buenas prácticas** que se aplican en el sector del COMERCIO, sin perjuicio de la legislación vigente y otras recomendaciones de aplicación, de cara a la reapertura del sector, verificación e implantación en todo el archipiélago canario.

Teniendo en cuenta que la buenas prácticas de los profesionales (trabajadores afectos al servicio), colaboradores y usuarios es de la más alta importancia para el sector, el **objetivo principal** después de la verificación e implementación de los protocolos detectados para cada servicio es, **minimizar cualquier riesgo higiénico-sanitario** causado por la COVID-19, enfermedad producida por el coronavirus conocido como o SARS-CoV-2, en el desempeño de los profesionales que desarrollan la actividad, **transmitiendo seguridad** y sin menoscabo del **disfrute experiencial** del cliente. Convirtiendo estos rasgos, en atributos indisolubles de la **marca e imagen** principal de las Islas Canarias como **destino sostenible y seguro**.

Logrado el primer objetivo debemos de forma inmediata:

- **Publicitar toda la actividad comercial, dentro de los establecimientos, como segura.** Evitando con ello la sensación de inseguridad del visitante.
- **Adelantar la reapertura del destino,** garantizando con ello un menor impacto socioeconómico en Canarias y evitando un segundo golpe a nivel económico y social de alcance igual o más profundo.

El trabajo que se presenta se desarrolla de tal manera que tanto el comercio como **los profesionales al frente de la actividad comercial** y demás agentes implicados en el sector deben tener bien **identificadas sus funciones y el orden cronológico de realización de éstas**, para la correcta implementación de los protocolos, en toda la cadena de valor.



### 3. INTRODUCCIÓN

En este nuevo contexto el sector del COMERCIO no es ajeno a los cambios y rediseños que se han de efectuar y que deben de transmitir a nuestros visitantes seguridad durante su estancia. La gran actividad y puestos de trabajo que genera el sector dentro de la cadena de valor hace que el **sector del COMERCIO** sea pieza clave a la hora de ayudar al posicionamiento del destino, **convirtiéndose en ese factor** que nos ayuda a diferenciarnos de cualquier otro destino de sol y playa.

Para ofrecer un servicio de calidad es importante invertir igualmente en la formación continua de los profesionales que están implicados en la experiencia y en el control de los cumplimientos de las normas.

Lo anteriormente dicho es cierto y adquiere una gran relevancia en este nuevo escenario. **El destino que se valore debe transmitir, no sólo ofrecer**, una imagen y **sentimiento de destino sostenible y seguro**, con una oferta comercial complementaria segura que garantice el disfrute experiencial de forma global y en condiciones de seguridad.

Este trabajo hace hincapié en el esfuerzo del Gobierno de Canarias depositado en la implantación de buenas prácticas en el destino Canarias, para todos y cada uno de nuestros visitantes en su experiencia de compras, **garantizando el disfrute seguro**, en todo el archipiélago canario, de toda la oferta comercial durante las vacaciones de nuestros visitantes.

## 4. GLOSARIO (Términos y definiciones)

A continuación, y para evitar cualquier tipo de confusión en la terminología y perfiles que se desarrollan, se facilita un glosario de términos que ayuden a la comprensión del texto desarrollado:

### 4.1. COVID-19

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2, virus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Los síntomas más habituales son: fiebre, tos seca y cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias como: congestión nasal, dolor de cabeza, conjuntivitis, dolor de garganta, diarrea, pérdida del gusto o el olfato y erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies (OMT, 2020).

### 4.2. Riesgo

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV2.

### 4.3. Gestión del riesgo

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en relación con el riesgo. (UNE-ISO 31000, 2018)

### 4.4. CATALOGACIÓN DE NIVELES DE RIESGO respecto de los puestos de trabajo:

Atendiendo al Ministerio de Sanidad (2020) en su Procedimiento de Actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2, destacamos lo siguiente:

**BAJA PROBABILIDAD DE EXPOSICIÓN RIESGO:** Personas trabajadoras sin trato directo con clientes, escasa relación con otros trabajadores, que mantienen sin facultad la distancia de más de 1,5 metros en su puesto de trabajo, o con medidas de protección que evitan el contacto.

**EXPOSICIÓN DE BAJO RIESGO:** Personal cuya actividad laboral no incluye contacto estrecho con una persona sintomática o asintomáticas, pero puede estar en contacto con material o desechos posiblemente contaminados. Por ejemplo, el personal de limpieza

**SITUACIONES DE RIESGO. PUESTOS DE ALTO RIESGO:** Aquellas situaciones laborales en las que no se puede evitar un contacto estrecho con una persona sintomática o asintomáticas. Habitualmente son los puestos de alto riesgo.

### 4.5. CATALOGACIÓN DE NIVELES DE RIESGO en relación con los clientes y clasificados como:

**BAJA PROBABILIDAD DE EXPOSICIÓN:** los clientes mantienen distancias de más de 1,5 metros, o existen medidas de protección que evitan el contacto, no se producen aglomeraciones, no se produce paradas de grupo, se asegura la distancia interpersonal, no existen superficie de contacto masivo con clientes.

**EXPOSICIÓN DE BAJO RIESGO:** el cliente puede estar en contacto con material o desechos posiblemente contaminados. Por ejemplo, en los aseos, en zonas donde existen papeleras, en superficies de contacto masivo, como, por ejemplo, lectores de tarjeta si no son de contacto, etc.

**SITUACIONES DE RIESGO. PUNTOS DE ALTO RIESGO:** puntos en los que no se puede evitar un contacto estrecho con los clientes, ya sean por aglomeraciones, paradas de grupo, espacios estrechos o dificultad del terreno por donde discurren los clientes, etc.

## 5. GESTIÓN DEL RIESGO

La **organización debe** asumir un firme compromiso con la gestión del riesgo, preferiblemente en coordinación y consenso con el resto de los profesionales implicados y de forma rigurosa debe **realizar un ANÁLISIS PREVIO de los factores y situaciones de riesgo profesionales** que puedan afectar a la **seguridad del personal implicado, la seguridad colectiva (usuarios turísticos y demás proveedores) y del medio ambiente**, determinando las medidas de previsión, prevención e implementando las medidas de contingencia, entre las que se deben incluir las medidas específicas de protección de los trabajadores, adecuadas a cada situación, tendentes a minimizarlo.

### 5.1. Requisitos previos y criterios generales de realización

Con anterioridad a la adopción y ejecución activa de los protocolos de buenas prácticas, se debe:

- 5.1.1. Clasificar y describir los factores de riesgo** profesional en el ejercicio de su actividad.
- 5.1.2.** Previo análisis del servicio, **identificar:**
  - 5.1.2.1. Los riesgos sanitarios inherentes al mismo** que se pueden generar, teniendo en cuenta: tamaño de las instalaciones, aforo permitido, servicios complementarios al servicio (baños) y posibles restricciones.

- 5.1.2.2. A todos los profesionales y entidades públicas** (autoridades competentes a nivel local, autonómico o, estatal) o privadas (TTOO, AAVV, organizador) y resto de agentes **implicados**.
- 5.1.3. Clasificar las medidas de previsión de riesgos sanitarios, de prevención** y de protección en función de los factores y riesgos identificados.
- 5.1.4. Evaluar los riesgos detectados**, tras reunir la información suficiente, que permita tomar **conclusiones efectivas** para contrarrestarlos.
- 5.1.5. Proponer los planes de contingencia** en coordinación con el resto de los proveedores y demás agentes identificados e implicados en la ejecución del servicio.
- 5.1.6. Implementar los planes de contingencia en función del riesgo** y, en caso de necesidad, dotarlos de la flexibilidad necesaria para su adaptación al posible cambio de escenario sanitario.
- 5.1.7. Evaluar la eficacia del plan de contingencia**, dotándolo de la **flexibilidad suficiente para modificarlo** y adaptarlo a los posibles cambios en el escenario sanitario, y a la mejora de este tras su continua evaluación.
- 5.1.8. Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones y del protocolo** de buenas prácticas del comercio por parte del personal laboral, profesionales afectos y de los usuarios o clientes.

## 5.2. Planes de contingencia

El plan de contingencia a aplicar **DURANTE EL SERVICIO ACTIVO** de asistencia y venta debe en todo momento, respetar e incluir los siguientes elementos:

- 5.2.1. Respetar y cumplir las recomendaciones**, normas y consejos dados por las autoridades sanitarias en relación con el SARS-CoV-2 (COVID-19).

- 5.2.2. Aplicar las medidas adicionales identificadas** que se incluyan en el plan de contingencia que refuercen y no contradigan a las dadas por las autoridades sanitarias.
- 5.2.3. Implementar el protocolo de actuación** adecuado en el caso de identificar a un cliente o trabajador con síntomas de la COVID-19, siguiendo los protocolos arriba identificados.
- 5.2.4. Observar la correcta asignación de recursos materiales**, en función del número de clientes, que se adecue a la demanda y duración del tiempo de apertura del comercio.
- 5.2.5. Garantizar que el personal sabe manejar correctamente y desenvolverse de forma adecuada** en el uso de los Equipos de Protección Individual (EPIs) incluso en ambientes hostiles.

### 5.3. Recursos materiales de cobertura del plan de contingencia

**EL comercio en general** debe en todo momento **tomar las medidas necesarias, con la suficiente anticipación**, que cubra los siguientes aspectos:

- 5.3.1. Aproveccionarse de los medios y recursos materiales físicos previstos en el plan de contingencia**, considerando la dotación suficiente de éstos, previendo el posible desabastecimiento de dispensadores, soluciones desinfectantes, termómetros, etc. necesarios para cubrir, con comodidad, la demanda y las posibles restricciones por la no disponibilidad de los recursos materiales previstos y preceptivos en el plan de contingencia.
- 5.3.2. Ante una posible escasez por fuerza mayor, se valoran otros recursos** y medios materiales alternativos, dando a conocer previamente el plan de contingencia a la autoridad competente y registrando la viabilidad de este.
- 5.3.3. Asegurarse de que todos los eslabones de la cadena de valor** afectos (proveedores, colaboradores, trabajadores, etc.) **están** igualmente **provistos del material y recursos suficientes** para la correcta prestación del servicio.

### 5.4. Información de las medidas de contingencia sanitaria

**5.4.1.** La entidad o comercio debe, con la **ANTERIORIDAD suficiente**, informar de las medidas y protocolos de prevención higiénico sanitarias que sean de aplicación, teniendo en cuenta a quién van dirigidas. Por tanto, se deberá en todo momento:

**5.4.1.1.** **Identificar, con antelación, tanto a los proveedores, resto de colaboradores y/o trabajadores afectos directa e indirectamente** con la actividad como a las entidades públicas o privadas, autoridades competentes, con los que debe compartir la información.

**5.4.1.2.** **Identificar y analizar**, en casos especiales, las posibles **necesidades** que puedan tener los usuarios y clientes (**grupos o personas con necesidades especiales, problemas motrices o con dificultad de aprendizaje**) para, de antemano tener en cuenta las mismas a la hora adoptar las medidas.

**5.4.2.** Considerando lo anterior, tanto el comercio como los trabajadores implicados en el servicio deben informar **DURANTE EL EJERCICIO de la actividad**, a los usuarios y/o clientes de:

**5.4.2.1.** **Las medidas y protocolos de actuación** preventivos que son de aplicación durante la duración de la actividad y **que deben ser adoptados**.

**5.4.2.2.** **Las posibles limitaciones, restricciones y cualquier modificación** en aras a prevenir un posible contagio sanitario, **deben ser comunicadas** salvo fuerza mayor que lo imposibilite.

**5.4.2.3.** La información suministrada debe darse de tal manera que **el usuario** o cliente **se sienta en todo momento seguro y convenientemente asistido**.

**5.4.2.4.** **La comunicación de las medidas debe ser fluida**, utilizándose en todo momento el medio más eficaz y, si fuese necesario, suministrándola en el idioma de los participantes o en su defecto en inglés para la mejor interacción y comprensión de éstas.

**5.4.2.5. La obligación de cumplir** en todo momento **con las medidas y protocolos** de los que han sido debidamente informados.

### 5.5. Adopción de las medidas de contingencia sanitaria

**La entidad o comercio, trabajador implicados** en el servicio a realizar, deben en todo momento, incluir en el plan de contingencia la **adopción de las siguientes medidas que se establecen con carácter general**, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar necesarias en función de los resultados de la evaluación de riesgos de la actividad y/o puesto de trabajo en cuestión :

**5.5.1. La formación de las personas implicadas** sobre **prevención de riesgos higiénico-sanitarios** para el correcto desempeño de su actividad, así como **la evaluación continua** de dicho desempeño.

**5.5.2. Dotarse de los elementos de protección de uso personal necesarios** para evitar un posible contagio entre compañeros, colaboradores y clientes.

**5.5.3. Desinfección de aquellos medios materiales utilizados por terceros antes de su uso**, cuando el compartirlos sea inevitable para el desempeño de la actividad.

**5.5.4. La desinfección habitual de aquellos objetos de uso personal** que puedan entrar en contacto con el medio o lugares compartidos. Dicha desinfección se debe ejecutar con el producto recomendado y eficacia viricida demostrada.

**5.5.5. Evitar el contacto físico y/o saludo** con el resto de los trabajadores, proveedores y usuarios o clientes.

**5.5.6. Respetar la distancia de seguridad** que se determine en cada escenario.

**5.5.7. Cuando no pueda respetarse la distancia de seguridad recomendada** durante el ejercicio de la actividad **se utilizarán de forma activa y correcta los EPIs** (llevar puesta la mascarilla, pantalla protectora) y se instará el uso de estos a todos los usuarios antes de entrar en el comercio o zona comercial.

- 5.5.8.** Al menor síntoma experimentado **de estar contagiado** por la enfermedad o haber estado en contacto con alguien contagiado, el personal contratado **debe** comunicarlo a la mayor brevedad posible y **abstenerse de prestar sus servicios**.
- 5.5.9.** **Desprenderse de los EPIs, desechos y cualquier material** de uso personal al finalizar su vida útil **en los contenedores habilitados para ello** de forma adecuada e inmediata.
- 5.5.10.** **La higiene personal durante el ejercicio de la actividad debe realizarse de forma frecuente** (lavado de manos con agua y jabón o en su ausencia soluciones desinfectantes), especialmente después de estar en contacto con superficies potencialmente contaminadas, estornudar, toser o haber estado cerca de cualquier persona que hayamos identificado con muestras de síntomas de la enfermedad.
- 5.5.11.** **La ropa de trabajo debe cambiarse o lavarse a diario** para asegurarse la correcta higiene del trabajador que ejerce sus funciones en contacto con el público.

## 6. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1. Diseño y elaboración de la oferta comercial

#### 6.1.1. Requisitos de la entidad, comercio / zona comercial.

En el **diseño de la oferta comercial** y en coordinación con trabajadores y resto de profesionales implicados el comercio **debe** en todo momento **tener en cuenta el nuevo escenario sanitario** y contemplar las siguientes medidas de seguridad:

**6.1.1.1. Las Instalaciones y oferta comercial** previa a la alerta sanitaria **deben adaptarse al nuevo escenario** de seguridad sanitario.

**6.1.1.2. El diseño** de los nuevos **recorridos** de tránsito dentro del comercio, **se elaboran evaluando** los posibles **riesgos** y **restricciones detectados** en el mismo e identificados en el **punto 5** de este mismo estudio, evitando:

- Espacios y puntos susceptibles de **aglomeraciones**.
- **Espacios cerrados** donde no se pueda guardar la distancia de seguridad y/o con aforos limitados.
- Un **mayor número de participantes al recomendado**.
- El **cruce entre clientes en sentido contrario**, elaborándose recorridos de sentido único y previendo pasillos de entrada y salida de los clientes o grupos de clientes en cajas, probadores, etc.

**6.1.1.3.** En aquellos **centros comerciales y/o comercios con gran volumen de clientes**, se recomienda la **distribución de estos en diferentes puntos** evitando aglomeraciones.

**6.1.1.4.** El comercio debe **determinar el número máximo de clientes o aforo máximo permitido** para ofertar un servicio seguro, teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias en relación con las limitaciones y restricciones de aforo.

### **6.1.2. Requisitos del profesional en el desarrollo del servicio**

Los trabajadores y profesionales en sus funciones de asistencia al cliente, **deben tener en cuenta: antes, durante y posterior al ejercicio de su actividad**, lo siguiente:

#### **Antes de:**

**6.1.2.1.** **Conocer y saber aplicar** en todo momento **las medidas sanitarias de aplicación para prevención y control de la COVID-19** durante el servicio activo, para lo cual debe:

- **Demostrar haber recibido la formación** certificada **para el correcto desempeño del servicio** y prestada por una entidad certificada.

**6.1.2.2.** **Conocer el protocolo de seguridad de la empresa** que le es de aplicación.

**6.1.2.3.** **Evitar el contacto físico** con los clientes.

**6.1.2.4.** **Usar preferiblemente herramientas/elementos de uso personal para el servicio.** Si no es posible, los elementos de uso compartido se desinfectan antes y después de su uso para que puedan ser utilizados de forma segura por terceros.

**6.1.2.5.** **Verificar la existencia, limpieza y número suficiente de los contenedores y papeleras específicas** para el depósito de los desechos de EPIS.

### Durante la ejecución del servicio:

Debe tener en cuenta:

- 6.1.2.6. Transmitir en todo momento una imagen de seguridad, tranquilidad y confianza en el protocolo** aplicado por el comercio.
- 6.1.2.7. La acreditación** o cualquier otro distintivo que certifique la formación higiénico-sanitaria **deben llevarse siempre visibles** durante todo el ejercicio de sus funciones, generando ello confianza en el usuario.
- 6.1.2.8. Instar** a todos los clientes al **cumplimiento estricto del protocolo** establecido, controlando regularmente el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias (uso de EPIs, distancia de seguridad, etc.).
- 6.1.2.9.** Utilizar los medios apropiados para **transmitir la información de forma clara y sencilla** a aquellos usuarios o grupos con problemas auditivos o de otra índole (Códigos QR, pantallas transparentes, etc.).
- 6.1.2.10. El uso de los EPIs** por parte de los trabajadores profesional debe ser **correcto, haciéndose delante del grupo.**
- 6.1.2.11.** Se recomienda el uso de tarjetas *contactless* u otros medios de pago previos (venta on-line, web, pago con teléfonos inteligentes, el propio móvil con aplicación bancaria como TPV de pago, plataformas electrónicas, Bizum, etc.).
- 6.1.2.12. Hay que asegurar** que se haya llevado a cabo **la desinfección de aquellos elementos potencialmente susceptibles de ser/estar contaminados., controlando el registro de desinfección utilizado,** evitando la innecesaria transmisión del virus (pasamanos, escaleras, probadores, cajas de entrada y salida, cualquier otro elemento que entren en contacto frecuente con el usuario) y utilizando en cada ocasión el desinfectante específico para ello.

- 6.1.2.13. Evitar la entrega de material impreso de todo tipo.** De no ser posible, éste debe estar encapsulado o debidamente plastificado par su fácil desinfección o ser de un solo uso.
- 6.1.2.14. La distancia de seguridad** entre trabajadores y usuarios debe **mantenerse en todo momento.**

### ***Después de la ejecución del servicio/trabajo:***

- 6.1.2.15. Los elementos de uso compartido se desinfectan** después de su uso para que puedan ser utilizados de forma segura por terceros.
- 6.1.2.16.** La **higiene personal** (lavado de manos, etc..) después del servicio se realiza según las recomendaciones sanitarias.
- 6.1.2.17. Los EPIs usados** (mascarillas, guantes, envases, etc..) **se desechan inmediatamente** en los contenedores adecuados.
- 6.1.2.18. Los protocolos** aplicados se **analizan y se recomiendan posibles mejoras** en los mismos al comercio o gerente de este.

## 7. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y SOSTENIBILIDAD DEL DESTINO

Los protocolos de buenas prácticas y uso obligatorio de EPIs generan **un incremento muy importante en desechos** que dificultan el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad aplicados en el destino.

**En aras a evitar una carga innecesaria de desechos**, almacenamiento y reciclaje de EPIs posiblemente infectados o con carga vírica sospechosa, **se recomienda** tener en cuenta las siguientes medidas:

### 7.1. Medidas de sostenibilidad

**7.1.1.** Que **el cliente traiga sus propios EPIs** (kit de mascarillas, botellita de gel hidroalcohólico, etc.) tal y como se recomienda por las autoridades sanitarias y el protocolo aceptado.

**7.1.2.** Que en la medida de lo posible **los profesionales / trabajadores** afectos al servicio tengan un **KIT de EPIs** y/o mascarillas **reutilizables**.

**7.1.3.** Los **elementos desechables se depositan en los contenedores adecuados** o, en el caso de ser objeto de reutilización se limpian y desinfectan siguiendo las recomendaciones sanitarias.

### 7.2. Requisitos de limpieza

En materia de limpieza y desinfección, el trabajador o profesional en sus funciones de asistencia, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 7.2.1.** El **correcto uso de los productos de desinfección adecuados** (según indicaciones técnicas y de seguridad de la marca) en cada momento y para cada superficie a tratar.
- 7.2.2.** Dado el alto contenido en alcohol de los **geles desinfectantes**, realizar un **uso seguro y comedido de estos**, que no dañe la piel del usuario ni trabajadores, para evitar accidentes de combustión instantánea u otros problemas ya detectados.
- 7.2.3.** Todo material y **elementos de uso compartido** que no sean de un solo uso **deben desinfectarse a la finalización del servicio**. De no venir debidamente precintados deben desinfectarse también antes de su uso.
- 7.2.4.** La **limpieza y desinfección** en especial de aquellas **zonas y elementos potencialmente susceptibles de ser o estar contaminados** se realiza antes, durante y después del servicio (carros, cestas, escaleras mecánicas, ascensores, cabinas, bancos, asientos, etc.) para evitar la innecesaria transmisión del virus (pasamanos de entrada y salida, baños, cualquier otro elemento que entren en contacto frecuente con el usuario), utilizando en cada caso el producto desinfectante específico para ello.
- 7.2.5.** El **registro de la limpieza y desinfección** se lleva de forma precisa (*especificando zonas comunes desinfectadas y fecha-hora-persona que lo realiza*). Cada local dispondrá de un protocolo de limpieza que responda a las características de este y a la intensidad de uso.
- 7.2.6.** Los establecimientos realizarán al menos dos veces al día, siendo una de ellas obligatoriamente al final del día una limpieza y desinfección de las instalaciones y zonas de contacto más frecuente. Se recomienda una segunda limpieza a lo largo de la jornada con pausa de apertura, preferiblemente al mediodía, dedicada a realizar las tareas de mantenimiento, limpieza, desinfección y reposición de productos sin la presencia de clientes. Estos horarios de cierre por limpieza se comunicarán debidamente al consumidor por medio de cartelería visible o mensajes por megafonía.

- 7.2.7.** Se revisará, como mínimo una vez al día, el funcionamiento y la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta de los aseos en los establecimientos y locales comerciales minoristas.
- 7.2.8.** No se utilizarán los aseos de los establecimientos comerciales 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. En todo caso, su ocupación máxima será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante.
- 7.2.9.** En teléfonos usados por diferentes personas, es recomendable utilizar el sistema de “manos libres” o sistemas que permitan la individualización de su utilización, o, de no ser posible, serán limpiados después de cada uso.
- 7.2.10.** En la medida de lo posible, siempre que no contravenga ninguna norma sectorial o de seguridad, mantener las puertas abiertas con cuñas y otros sistemas, para evitar el contacto de las personas con las manetas y pomos.
- 7.2.11.** Asignar un **responsable que supervise** que se cumple con todos los **protocolos higiénico-sanitarios**.

## 8. VIABILIDAD ECONÓMICA Y DISFRUTE EXPERIENCIAL

Las buenas prácticas de los profesionales (trabajadores/trabajadores afectos al servicio), colaboradores y visitantes, es de la más alta importancia para el sector.

Por otro lado, **existe un sobrecoste inherente a la adaptación e implementación** del propio protocolo, **generando** a su vez, **un problema de sostenibilidad en el destino** nada despreciable que se ha de tener en cuenta, por los costes de reciclaje añadidos **de residuos potencialmente contaminados** que llevan un trato diferenciado.

Las medidas que se proponen deben tener igualmente en cuenta el factor de **DISFRUTE EXPERIENCIAL** a la hora de realizar las compras o la visita de las zonas comerciales. El usuario desea disfrutar de la experiencia de compras, **es ese disfrute, lo que en gran medida determina la fidelización del cliente, su regreso y genera el deseo de recomendarnos.**

### 8.1. Viabilidad económica

Los costes añadidos que plantea el nuevo escenario deben identificarse y evaluarse, por un lado:

- El sobrecoste e impacto económico en el diseño y adaptación de la oferta comercial y adaptación de las instalaciones que determinará la viabilidad económica de éstas.

Por otro lado:

- Los costes de reciclaje y problemas logísticos de los residuos potencialmente contaminados y que conllevan un trato diferenciado.

El **estudio de viabilidad económica y diseño de la oferta de las zonas comerciales y/o comercios**, (tanto de prestadores, organizadores como el precio de venta al usuario turístico), debe tener en cuenta, en el diseño del presupuesto final que determine el precio:

- Los propios costes de los EPIs que se exijan al comercio y que deben de proveer a sus trabajadores y clientes.
- La adaptación de las medidas a los medios utilizados y costes logísticos que genera.
- Las posibles restricciones de aforo del propio comercio.
- Las limitaciones de la propia zona comercial a visitar que hacen que, por restricciones de aforo se limiten las del propio comercio.
- En el caso de detención de positivos en la propia plantilla, el contar con un posible segundo grupo de trabajadores que sustituya al primero que debe entrar en cuarentena o confinamiento y por ende los márgenes de beneficio que hagan factible la continuación de la oferta.
- Los umbrales de rentabilidad de las partes involucradas e incidencia en los costes fijos del sector.

A lo anteriormente dicho y **como medida de sostenibilidad para un destino "Clean & Safe", se recomienda**, como ya hacen en otros destinos, que sea **el propio usuario turístico el que traiga sus propias mascarillas y/o EPIs**, dado que éstos son medidas de protección personal de carácter obligatorio para todos.

Lo arriba expresado es, **sin menoscabo de que el comercio en particular pueda suministrar**, a aquellos usuarios que lo requieran, **un KIT de EPIs que sea de pago** por el usuario o repercutido en el precio del producto ofertado.

Por tanto, todos debemos de fomentar la idea de la importancia del uso de **EPIs propios y reutilizables para ayudar a mantener la imagen de destino**

**sostenible**, mediante campañas de concienciación destinadas tanto a la ciudadanía como a nuestros visitantes.

### 8.2. Disfrute experiencial

Todos tenemos meridianamente claro que la **prioridad** en estos meses ha sido **la salud** y lo seguirá siendo en el futuro. Por esta razón, la reactivación de la economía en general y del Sector turístico en particular tiene como premisa el riguroso cumplimiento de **los protocolos higiénico-sanitarios establecidos y/o pendientes de implantar**, pero estos **no deben estar reñidos con el disfrute de nuestros clientes y visitantes**.

**El disfrute de la experiencia de compras es de vital importancia** y, por tanto, en el diseño del protocolo de seguridad sanitario se debe tener muy en cuenta. Por ello, ambos, seguridad y disfrute experiencial deben poder convivir sin perjudicar la imagen generada de destino seguro a nuestros visitantes.

## 9. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se desarrolla un compendio de medidas y recomendaciones de buenas prácticas clasificadas en orden cronológico de realización y desempeño en el sector de la ACTIVIDAD COMERCIAL. Estas recomendaciones se proponen tanto para los operadores (comercios y zonas comerciales) como para los trabajadores y profesionales afectos al servicio en el desempeño y aplicación del protocolo de buenas prácticas antes, durante y después del servicio.

Se intenta cubrir todo el ciclo que se inicia con la venta previa hasta la finalización del servicio y recomendaciones posteriores para todos los actores implicados.

Estas recomendaciones se recogen en los siguientes grandes grupos o categorías y en relación con el protocolo de seguridad sanitario, a saber:

- Venta de productos.
- Recogida y acogida de suministros por parte de los proveedores.
- Desempeño del trabajador en sus funciones de asistencia y venta con relación al protocolo de seguridad sanitario.
- Desempeño del trabajador después de la ejecución del servicio con relación al protocolo de seguridad sanitario.
- Medidas y recomendaciones generales de higiene y protección de los clientes.

- Medidas y recomendaciones específicas para los establecimientos ubicados en centros comerciales.

### 9.1. Venta de productos

En la venta de productos y posterior entrega de información y/o documentos, el trabajador en sus funciones de venta debe tener en cuenta las siguientes medidas y recomendaciones.

#### Medidas y recomendaciones:

- 9.1.1.** En las transacciones electrónicas se hace un uso correcto del TPV, respetando a la hora del pago/transacción la distancia entre vendedor y cliente.
- 9.1.2.** Fomentar el pago con tarjetas de crédito, especialmente *contactless*, evitando en la medida de lo posible el pago en metálico.
- 9.1.3.** En la venta directa al visitante/cliente se respeta la distancia de seguridad entre el vendedor y el cliente.
- 9.1.4.** Respetar la distancia de seguridad entre los mismos clientes, evitando aglomeraciones en la asistencia a estos en los puntos de venta, cócteles de bienvenida, etc.
- 9.1.5.** En cualquiera de los casos, cuando la distancia de seguridad no se pueda mantener, el uso de EPIs es preceptivo.
- 9.1.6.** En espacios cerrados **respetar el aforo del lugar**, estableciendo la espera de los clientes de acuerdo con las recomendaciones sanitarias al respecto.
- 9.1.7.** El uso de mascarillas de todo el personal, en especial de aquellos que, por las funciones desempeñadas, **no puedan** respetar siempre la distancia de seguridad.
- 9.1.8.** Realizar una **higiene apropiada de manos** inmediatamente **después de** la realización de **transacciones en metálico** o intercambio de documentos.

- 9.1.9.** Fomentar **el envío al móvil** del cliente de un **e-ticket con código QR** o cualquier otro medio electrónico de fácil lectura, evitando la entrega de documentos físicos.
  - 9.1.10.** **Enviar al correo electrónico del cliente** los Términos y Condiciones (**TyC**) de la venta afecta a la situación sanitaria, junto al protocolo de prevención y posibles restricciones, limitaciones del servicio y su aceptación.
  - 9.1.11.** Facilitar las entregas a domicilio, a ser posible realizadas por pago on-line y preferiblemente depositar la entrega en la puerta del domicilio, sin acceder a la vivienda
  - 9.1.12.** **Solicitar el correo electrónico al cliente** y su permiso para en **caso de un contagio** o detección de alguien en el grupo contagiado, **poder avisar al resto de componentes del grupo.**
  - 9.1.13.** **Recordar** al cliente el **no olvidarse del uso correcto de los elementos de protección individual (mascarillas...)** preceptivos dentro del comercio o zona comercial.
- 9.2. Recogida y acogida de suministros por parte de los proveedores y medidas y precauciones por parte de los trabajadores.**

En aquellos comercios con gran volumen de clientes y/o visitantes y en donde se prevé una **recogida o entrega de suministros**, de ser posible se deben tener en cuenta las siguientes medidas y recomendaciones:

- 9.2.1. Planificación de la recogida y medidas de seguridad del comercio**
  - 9.2.1.1.** Minimizar las visitas de contratas y proveedores. Para aquellas contratas que deban prestar servicios en el establecimiento, se recomienda que tengan lugar fuera del horario comercial y que se mantengan las mismas medidas de seguridad que para el personal propio.

- 9.2.1.2. Los proveedores **se citan con cierta antelación** y con diferencia horaria entre los mismos para evitar aglomeraciones y retrasos logísticos en la aplicación propia del protocolo de seguridad sanitario.
- 9.2.1.3. Si es posible, establecer una zona exclusiva de entrega de pedidos. 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.
- 9.2.1.4. Enviar electrónicamente los albaranes firmados de forma que no se entreguen en papel de mano en mano, en la medida de lo posible.

### 9.2.2. **Medidas y precauciones de los trabajadores antes de incorporarse al trabajo y tener el primer contacto con los clientes.**

**ANTES DE**, se han de tener en cuenta las siguientes medidas y recomendaciones:

- 9.2.2.1. El propio trabajador realiza diariamente un **auto control de su temperatura corporal**, asegurándose de que ésta no supere los **37,8** grados centígrados **antes de abandonar su vivienda** e incorporarse al servicio.
- 9.2.2.2. Con carácter general y **si se es consciente de estar afectado** por la COVID-19, notificarlo con la mayor brevedad a la entidad organizadora y **abstenerse de realizar el servicio**.
- 9.2.2.3. Asegurarse de que el **protocolo de buenas prácticas** afecto al servicio **se conoce y recuerda**.
- 9.2.2.4. En los establecimientos y locales comerciales que dispongan de aparcamientos propios para sus trabajadores y clientes, cuando en el acceso a las instalaciones los lectores de tickets y tarjetas de trabajadores no pudiera realizarse de manera automática sin contacto, este será sustituido por un control manual y continuo por parte del personal de seguridad, para mejor seguimiento de

las normas de aforo. Este personal también supervisará que se cumple con las normas de llegada y salida escalonada de los trabajadores a y desde su puesto de trabajo, según los turnos establecidos por el centro. En su caso, y salvo que estrictos motivos de seguridad recomienden lo contrario, las puertas que se encuentren en el recorrido entre el parking y el acceso a tienda o los vestuarios de los trabajadores permanecerán abiertas para evitar la manipulación de los mecanismos de apertura

- 9.2.2.5.** Hacer **revisión de los elementos de protección individual** en relación con sus especificaciones técnicas (mascarillas, gel hidroalcohólico de uso personal, etc.).
- 9.2.2.6.** **El lavado o desinfección frecuente de manos si** por el desempeño de sus funciones, **se deben recoger documentos y/o dinero en efectivo.**
- 9.2.2.7.** Evitar el contacto físico (dar la mano, abrazos) con el resto de los profesionales, compañeros y clientes.
- 9.2.2.8.** Se asegura de que los **clientes hacen uso del gel desinfectante antes de incorporarse al comercio** según las recomendaciones sanitarias.
- 9.2.2.9.** Finalizada la labor de recogida de documentos, lavarse bien las manos según recomendaciones sanitarias o en su defecto usando el gel hidroalcohólico apropiado con acción VIRICIDA.

### **9.3. Desempeño del profesional en sus funciones de asistencia y venta con relación al protocolo de seguridad sanitario.**

**Los trabajadores y demás profesionales deben**, en todo momento observar **durante el ejercicio de sus funciones** de asistencia y venta seguir las siguientes medidas y recomendaciones.

### **DURANTE LA REALIZACIÓN de sus funciones, se recomienda:**

- 9.3.1.** Respetar la distancia de seguridad entre trabajadores y usuarios. De no ser posible, el uso de mascarillas es preceptivo para todos.
- 9.3.2.** Organizar y explicar las normas de entrada y salida del local comercial y el correcto uso de las puertas.
- 9.3.3.** Las familias y/o personas que convivan juntas pueden compartir distancia inferior a 1,5 metros.
- 9.3.4.** En caso de que algún cliente con síntomas haya entrado al local, realizar una desinfección de todos los puntos como estanterías, carros etc., con los que haya podido tener contacto.
- 9.3.5.** Si se detecta que algún miembro del personal afecto resultase contagiado, se comunica de inmediato al encargado del comercio para que proceda según el Protocolo de Seguridad establecida y en coordinación con la autoridad competente realizar la trazabilidad de los contactos realizados durante el ejercicio de actividad en la jornada laboral y anteriores.
- 9.3.6.** Depositar de forma inmediata, en las papeleras o contenedores habilitados con accionamiento no manual y bolsa, todos aquellos desechos de higiene personal, EPI, y material potencialmente contaminado.
- 9.3.7.** Lavarse minuciosamente las manos, o en su defecto si la situación no lo permite, desinfectarse con el gel hidroalcohólico adecuado tras estornudar, toser, sonarse o estar en contacto con superficies potencialmente contaminadas u otras personas.

### **9.4. Desempeño del profesional después de la ejecución del servicio con relación al protocolo de seguridad sanitario.**

En todo momento observar **después del ejercicio de sus funciones** las siguientes medidas y recomendaciones.

### **DESPUÉS DE:**

- 9.4.1.** Analizar la posible mejora del protocolo y puntos débiles detectados para la mejora de este.
- 9.4.2.** La limpieza y desinfección de todos los objetos utilizados y que son objeto de uso por otros compañeros en posterior momento.
- 9.4.3.** La persona designada al efecto realiza la completa retirada de los desechos que se han depositado en los contenedores habilitados para ello y proceder a su posterior reciclaje.
- 9.4.4.** Lavar la ropa/uniforme entre los 60 y 90 grados centígrados.
- 9.4.5.** Prever una estación de seguridad sanitaria a la entrada del domicilio y en donde depositar los objetos personales, zapatos y EPIs utilizados de manera independiente.
- 9.4.6.** Contemplar la higiene personal y desinfección (zapatos, EPIs, etc.) antes de llegar a casa y lavado de manos y demás antes de entrar en contacto con el resto de las personas que habiten en el mismo domicilio.

## **9.5. Medidas y recomendaciones generales de higiene y protección de los clientes**

En aras a conseguir una mayor seguridad y protección de los clientes, se deben de tener en cuenta las siguientes medidas y recomendaciones generales:

### **9.5.1. En general**

- 9.5.1.1.** Evitar la entrada al establecimiento de clientes que presenten síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
- 9.5.1.2.** El documento de protocolo de buenas prácticas y normas de visitas se hacen llegar, con la antelación suficiente, a todas las partes implicadas.

- 9.5.1.3.** Organizar una jornada informativa (visita prospectiva) o de formación para los trabajadores y profesionales afectos para poner en valor y en conocimiento de éstos las nuevas normas y protocolo de aplicación del establecimiento o zona comercial.
- 9.5.1.4.** Los establecimientos y locales deberán exponer al público mediante cartelería el aforo máximo de cada local y asegurar que dicho aforo, así como que la distancia de seguridad interpersonal de 1,5 metros se respeta en su interior.
- 9.5.1.5.** Para ello, los establecimientos y locales podrán establecer sistemas que permitan el recuento y control del aforo (Impulsar la creación de APP y proyectos de I+D que faciliten el control de aforo), de forma que éste no sea superado en ningún momento. Este cómputo deberá incluir a los propios trabajadores.
- 9.5.1.6.** En caso de completarse el aforo permitido, los clientes deberán esperar fuera del establecimiento de forma organizada y guardando la distancia de seguridad.
- 9.5.1.7.** La señalización y medios informativos, sobre las normas a seguir, tanto por los usuarios como por el resto de los agentes, se ubican correctamente, en número suficiente y de forma clara y precisa.
- 9.5.1.8.** Comunicar y anunciar de forma clara y bien visible (señalización e iconografía apropiada, balizas, marcas en el suelo), distancias de seguridad de 1,5 metros, aforo máximo y de las distintas zonas de acogida, descanso y espacios cerrados, instituyendo las medidas que aseguren la distancia mínima de seguridad apropiada. De no poder ser, instar al uso de las mascarillas durante todo el tiempo.
- 9.5.1.9.** Se recomienda que el tiempo de permanencia en los establecimientos y locales sea el estrictamente necesario para que los consumidores puedan realizar sus compras o recibir la prestación del servicio.
- 9.5.1.10.** La distancia entre vendedor y cliente será de al menos 1 metro cuando se cuente con elementos de protección como mamparas o pantallas faciales de protección, o de 1,5 metros sin estos

elementos, durante todo el proceso de compra, así como en las zonas de atención y de pago.

**9.5.1.11.** Los establecimientos y locales deberán poner a disposición del público dispensadores de productos hidroalcohólicos, en todo caso en la entrada del local, que deberán estar siempre en correctas condiciones de uso.

**9.5.1.12.** Informar mediante cartelería a los trabajadores y a los clientes de los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias, llamando a la colaboración y seguimiento de las normas por el bien de todos. Se darán recomendaciones especiales en las zonas más sensibles como:

- 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 1,5 metros.
- Ascensores: cuando los establecimientos, instalaciones o locales dispongan de ascensor o montacargas, se utilizarán preferentemente las escaleras. Cuando sea necesario utilizarlos, su ocupación máxima será de una persona, salvo que se trate de personas convivientes o que empleen mascarillas todos los ocupantes.
- Cajas: respeto de las distancias de seguridad.

**9.5.1.13.** Evitar la expedición de tickets manuales, fomentando la aceptación y lectura de tickets en formato electrónico.

**9.5.1.14.** La información al cliente se hace vía lectura con el móvil inteligente de un código QR, APP de recepción de información o paneles digitales, evitando la entrega de folletos, material impreso y/o realización de encuestas manuales o en papel al cliente.

**9.5.1.15.** Contar con gel desinfectante en todas las zonas de acogida y atención al visitante y, de ser posible, contar con personal que inste al visitante al uso correcto del gel hidroalcohólico antes de entrar al establecimiento.

- 9.5.1.16.** El trabajador guardará, en todo momento, **la distancia de seguridad con los clientes**, instando al uso correcto del gel hidroalcohólico desinfectante antes de entrar al establecimiento.
- 9.5.1.17.** Los elementos materiales y depósitos de gel hidroalcohólico se ubican en zonas de fácil acceso y en los soportes adecuados, con el fin de que el cliente pueda hacer uso de estos de forma autónoma y, a poder ser, sin contacto con terceros ni con el soporte (pedal, sensor de proximidad, etc.).
- 9.5.1.18.** Establecer, asimismo, un flujo controlado en la entrada y salida de clientes, evitando el cruce de unos y otros. Si es posible, definir sentidos de circulación de clientes en las zonas de mayor confluencia, diferenciando ambos sentidos mediante cintas de separación y/o vinilo adhesivo en el pavimento. Igualmente, en el pavimento de los espacios generales de las tiendas se podrán instalar vinilos adhesivos circulares con la inscripción “1,5 metros”, separados entre sí 1,5 metros, en forma de línea o malla en función de la anchura del espacio disponible (hasta 3m anchura una hilera, entre 3 y 5, dos hileras y así sucesivamente cada 2m de anchura adicional). Esto supondrá un recordatorio permanente a trabajadores y clientes y un indicador de cuándo el aforo del centro o de la planta alcanza el máximo admisible, que será una fracción del número de puntos rojos dispuestos en la planta.
- 9.5.1.19.** En las puertas de entrada y salida al establecimiento comercial o a zonas comunes dentro del mismo, se señalizan y establecen dispositivos para garantizar la distancia mínima de seguridad entre personas. Si por motivos de espacio, esto no fuera posible, los trabajadores deben utilizar mascarilla.
- 9.5.1.20.** Se marcará una línea de seguridad en el suelo y/o cartelería informativa tanto en la zona de caja como en la zona de venta directa al consumidor, de forma que se asegure la distancia entre cliente - producto - personal del local.
- 9.5.1.21.** Si las características del establecimiento lo requiriesen, se contará con personal de seguridad que se encargará del control de aforo a

la entrada del establecimiento o para la dispersión de personas. En el interior de los locales podrá dedicarse personal a labores de organización de la circulación de los clientes y evitar zonas de elevada concentración de personas.

**9.5.1.22.** En caso de ser posible, se crearán "carriles de compra segura" con flechas indicativas o señalizaciones que se marquen el orden de entrada o salida, con el objetivo de evitar contactos no necesarios entre los clientes. Se informará claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre la necesidad de cooperar en su cumplimiento, mediante avisos tales como anuncios periódicos por megafonía o con cartelera.

**9.5.1.23.** En los establecimientos comerciales no alimentarios que normalmente cuentan con zonas de autoservicio, deberá prestar el servicio un trabajador del establecimiento, con el fin de evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los productos.

**9.5.1.24.** De manera general no se podrá poner a disposición de los clientes productos de prueba no destinados a la venta como cosméticos, productos de perfumería y similares y se restringirá su uso o manipulación únicamente al personal del local, excepto para ciertos subsectores detallados en los apartados posteriores como el textil, calzado, sombreros o joyería los que deben seguir las recomendaciones específicas.

### **9.5.2. Medidas de protección específicas en cajas y puntos de atención al público**

**9.5.2.1.** En la línea de caja se respetará la distancia de seguridad interpersonal de 2 metros. En la medida de lo posible, se utilizarán terminales alternos, para aumentar la distancia entre filas y evitar aglomeraciones.

**9.5.2.2.** Priorizar la atención a embarazadas, personas mayores, discapacitados, personas con movilidad reducida y personas acompañadas por niños menores de 3 años.

**9.5.2.3.** Fomentar el pago con tarjeta u otros medios que no supongan contacto físico entre dispositivos, evitando, en la medida de lo posible, el uso de dinero en efectivo.

### **9.5.3. Devolución de productos**

**9.5.3.1.** En el caso de devolución de productos, el establecimiento contará con una estrategia de tratamiento y/o desinfección de estos, que defina en función de las características del producto el tratamiento adecuado, antes de ponerlos a la venta, procediendo a su recogida con guantes desechables.

### **9.5.4. Medidas de protección específicas en cajas y puntos de atención al público**

**9.5.4.1.** Realizar una revisión de la instalación de climatización antes de la reapertura, donde se asegure la limpieza o reemplazo de 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).

**9.5.4.2.** 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.

**9.5.4.3.** 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).

**9.5.4.4.** 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.

- 9.5.4.5.** La ventilación de los comercios siempre se refiere al aporte de aire exterior (aire fresco). En este sentido, no se debe poner en funcionamiento ventiladores de techo o de pie ya que únicamente remueven el aire interior sin aportar aire fresco.
- 9.5.4.6.** Mantener la ventilación de los aseos permanentemente: 24horas/7días en funcionamiento. Verificar el correcto funcionamiento de la extracción de aire en los aseos. No abrir ventanas de los aseos para asegurar la dirección correcta de ventilación.
- 9.5.4.7.** Indicar que los inodoros se descarguen con la tapa cerrada.
- 9.5.4.8.** En el caso de equipos con recuperación de calor, se pararán los recuperadores rotativos y se revisarán los recuperadores estáticos para minimizar fugas.
- 9.5.4.9.** Priorizar la ventilación con aire exterior sobre el confort y la eficiencia energética.
- 9.5.4.10.** 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.).
- 9.5.4.11.** 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.

### 9.5.5. Máquinas expendedoras.

- 9.5.5.1. Informar sobre la necesidad de que los clientes mantengan la distancia de seguridad de 1,5 metros al esperar turno.
- 9.5.5.2. Informar sobre la necesidad de desinfectarse las manos antes y después de su uso. Para ello se instalará un dispensador de producto hidroalcohólico junto a la máquina expendedora.
- 9.5.5.3. Extremar la limpieza y desinfección de las máquinas con especial incidencia en los puntos de contacto directo con el usuario (pantalla, botoneras, recogida producto, etc.).

## 9.6. Medidas y recomendaciones específicas para los establecimientos ubicados en centros comerciales

### 9.6.1. Medidas higiénico-sanitarias

- 9.6.1.1. Desinfección completa del centro comercial antes de la apertura, prestando especial atención a la limpieza de las áreas públicas (aparcamiento, áreas de descanso, baños...) y de los muelles de carga y puntos de residuos.
- 9.6.1.2. En la zona de aparcamiento, además de la desinfección continuada de los puntos de contacto habituales y puesta a disposición del cliente de producto hidroalcohólico al alcance, se fomentará el pago por medios electrónicos *contactless*.
- 9.6.1.3. Limpieza y desinfección regular durante el horario de apertura de las principales áreas de contacto (aseos, suelos, pasamanos de escaleras mecánicas, pomos de puertas, mostrador de bienvenida, etc.).
- 9.6.1.4. Instalación de dispensadores de productos hidroalcohólicos en varios puntos del centro; en especial, en entradas, aseos, puntos de atención y ascensores, verificando regularmente su correcto funcionamiento.
- 9.6.1.5. Se prestará especial atención a la limpieza de zonas infantiles, ludotecas y áreas de descanso.

- 9.6.1.6.** Desactivación de directorios digitales y soportes en pantallas táctiles interactivas y limpieza y desinfección continua aun estando desactivadas, salvo en los casos en que estas tengan por finalidad la gestión de turnos, en cuyo caso deberá extremarse la limpieza.
- 9.6.1.7.** Señalización con vinilos en el suelo marcando la distancia de seguridad entre clientes a la entrada de hipermercado, aseos, y otras zonas de gran afluencia.
- 9.6.1.8.** Se informará del protocolo de medidas a cada establecimiento comercial del centro.
- 9.6.1.9.** Uso de sistemas de video vigilancia para seguimiento de las medidas de distanciamiento y sanitarias, en el caso de existir la instalación correspondiente y en el marco de la normativa de protección de datos.

### **9.6.2. Aforo**

- 9.6.2.1.** La ocupación máxima para el uso de los aseos, vestuarios, probadores, salas de lactancia o similares de clientes, visitantes o usuarios será de una persona para espacios de hasta cuatro metros cuadrados, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia; en ese caso, también se permitirá la utilización por su acompañante. Para aseos de más de cuatro metros cuadrados la ocupación máxima será del cincuenta por ciento del aforo, debiendo mantenerse durante su uso la distancia de seguridad interpersonal.

### **9.6.3. Medidas higiénico-sanitarias para empleados y trabajadores del centro**

- 9.6.3.1.** Formación específica para empleados y proveedores sobre la nueva normativa y protocolos de higiene.
- 9.6.3.2.** Desinfección del área de gerencia.
- 9.6.3.3.** Instalación de mamparas de protección en los puestos de atención de las oficinas de gerencia.

### 9.6.4. Medidas relativas a los visitantes del centro comercial.

- 9.6.4.1. Se recomienda el uso de sistema de conteo de personas y medidas de control de distanciamiento social, incluyendo estos sistemas en el aparcamiento. En caso de superarse el aforo autorizado se impedirá el acceso de más clientes.
- 9.6.4.2. El personal de seguridad controlará que se respete la distancia mínima, prestando especial atención a zonas de escaleras mecánicas y ascensores.
- 9.6.4.3. Colocación de vinilos indicando la distancia de seguridad en escaleras, ascensores, aseos, mostrador de bienvenida, etc.
- 9.6.4.4. Cartelería y megafonía con cierta frecuencia recordando recomendaciones de seguridad.

### 9.6.5. Protocolo de actuación en caso de detección de posibles casos de infección.

- 9.6.5.1. En el caso de detección de un posible caso de infección en el centro comercial se deberá avisar a la gerencia del centro y llamar al teléfono de emergencia sanitaria de la comunidad autónoma.
- 9.6.5.2. Trasladar al afectado a un área separada y aislada.
- 9.6.5.3. Desinfectar todas las zonas donde haya podido estar el cliente/empleador infectado siguiendo el procedimiento establecido por la normativa autonómica.

### 9.6.6. Medidas relativas a una comunicación estratégica.

- 9.6.6.1. Comunicación de las medidas sanitarias adoptadas incluyendo certificaciones sanitarias con el objetivo de concienciar al consumidor del estricto cumplimiento de la normativa.
- 9.6.6.2. Divulgación de la comunicación de sensibilización en redes sociales y otros medios si se considera.
- 9.6.6.3. Información sobre puntos de venta de mascarillas.

- 9.6.6.4.** Mantener una línea de comunicación con las autoridades competentes con el fin de adoptar las medidas pertinentes en función de la evolución de la crisis sanitaria y de actualizar la información a los comerciantes del centro.



## 10.RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA DISTINTOS COMERCIOS Y ACTIVIDADES COMERCIALES

En este apartado se hace un **desarrollo de carácter personalizado** en relación con los **diferentes tipos de comercios y actividades comerciales** más frecuentes que encontramos.

Este desarrollo tiene en cuenta las **singularidades propias de ciertas actividades comerciales** en relación con la seguridad sanitaria.

Se identifican con carácter más concreto los riesgos más comunes a éstas, desarrollando los **criterios y protocolos de buenas prácticas específicos de aplicación en cada situación o estado de riesgo sanitario**.

Todo lo anteriormente expuesto se debe abordar, de tal manera, que el conjunto de medidas planteadas sean lo suficientemente flexibles para que, en el caso de un cambio de escenario sanitario, estas medidas se puedan adaptar con la suficiente facilidad y la premura requerida.

### 10.1. Estados de riesgo sanitario

Los niveles de riesgo sanitario son competencia de la autoridad sanitaria y el que una actividad comercial se pueda ejercer de:

- Forma normal, pero con mayor seguridad que antes de la COVID-19.
- Que dicha actividad esté limitada por la amenaza de posibles brotes.
- Se cancele cualquier actividad grupal.

todo ello lo determinará en su momento la autoridad sanitaria a través de sus recomendaciones.

Cada estado de riesgo sanitario conlleva una limitación del aforo, número máximo de participantes, que no se debe sobrepasar para no poner en riesgo la seguridad del conjunto de usuarios que visiten un comercio o zona comercial.

## 10.2. Tipos de actividades comerciales / comercios

### 10.2.1. Alimentación

**10.2.1.1.** Si el producto se encuentra expuesto directamente al cliente sin envasar, se deberá proteger en vitrinas, plástico, cristal, metacrilato o cualquier otro material que garantice su higiene. En el caso de productos de la pesca, carne, charcutería, pollería o de frutas y verduras y hortalizas en despacho asistido podrá establecerse una distancia de seguridad entre el cliente y los productos adaptada al tamaño del establecimiento. En el caso de frutas y verduras en autoservicio deberán recogerse recomendaciones respecto al lavado y tratamiento del producto y el uso obligatorio de guantes desechables. En el autoservicio de otros productos a granel deberán habilitarse las medidas de seguridad adaptadas al tipo de productos.

**10.2.1.2.** Utilización de guantes tanto para el vendedor como para el cliente que manipulen productos no envasados.

**10.2.1.3.** En el caso de no contar con ellos, se extremarán las medidas de seguridad y la frecuencia en la limpieza y desinfección.

### 10.2.2. Textil y calzado

**10.2.2.1.** En los establecimientos del sector comercial textil, y de arreglos de ropa y similares, el uso de probadores deberá ser limitado al máximo posible pudiendo, para ello, mantenerlos temporalmente cerrados y abiertos de manera alternativa.

**10.2.2.2.** Deberá reforzarse la limpieza y desinfección de los aseos, vestuarios, probadores garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de estos. Los probadores deberán ser

utilizados por una única persona y deberá procederse a una limpieza y desinfección frecuente de estos espacios.

**10.2.2.3.** Deberá controlarse la entrada en la zona de probadores y asistencia de personal interno de tienda, todo ello con el fin de garantizar las medidas de seguridad e higiene.

**10.2.2.4.** Las prendas probadas y no adquiridas o devueltas serán desinfectadas o puestas en cuarentena tras cada uso, dada la variedad de tejidos existente y procedimientos de desinfección. El establecimiento dispondrá de una estrategia de tratamiento y/o desinfección de las prendas según su material.

### **10.2.3. Textil y calzado**

**10.2.3.1.** Por las especiales características y valor de los artículos a la venta y con aras a mantener las medidas básicas de seguridad del establecimiento se podrá pedir al cliente que se descubra de la mascarilla al pedir entrar en el establecimiento para su identificación más clara y una vez permitido su acceso pueda volver a usarla.

**10.2.3.2.** El cliente no deberá tocar ninguna superficie, vitrina o catálogos sin una desinfección previa de manos con producto hidroalcohólico.

**10.2.3.3.** Todo el muestrario deberá estar desinfectado y se realizará la desinfección de cada una de las piezas cada vez que se toque o se prueben.

**10.2.3.4.** Si se realizan pruebas de artículos, el vendedor y cliente deberán usar mascarilla y desinfectarse previamente las manos con gel hidroalcohólico.

**10.2.3.5.** Se recomienda como productos desinfectantes el agua y jabón de manera general. También el alcohol propílico de 70° frotándolo con una toallita o disco de algodón evitando su aplicación en aquellas joyas que puedan ser dañadas por el alcohol (como perlas) en cuyo caso se recomienda el uso de peróxido de hidrógeno (agua oxigenada) o realizar un baño de vapor con dicho

compuesto. Igualmente, se recomienda la desinfección con radiación ultravioleta UVC con capacidad viricida demostrada.

### 10.2.4. Textil y calzado

- 10.2.4.1. Se limpiará frecuentemente expositores y productos expuestos.
- 10.2.4.2. En caso de devolución de productos, se actuará como se recoge en el apartado de medidas generales de higiene y protección de los clientes.
- 10.2.4.3. No se desinfectarán los libros.
- 10.2.4.4. 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 72 horas, de manera que pueda garantizarse que no están infectados cuando vuelvan al canal librero.

### 10.2.5. Muebles

- 10.2.5.1. En la medida de lo posible, los clientes recogerán los productos de forma individual o bien con la adecuada protección si se requiere ayuda para su carga en el vehículo. Los repartidores a domicilio y los montadores de las tiendas deberían llevar cantidad suficiente de elementos de protección individual (2 de mascarillas por persona) por si resultan dañados en alguna manipulación y también productos desinfectantes con eficacia demostrada para antes y después de cada entrega.
- 10.2.5.2. Los sofás, sillas, colchones o cualquier mueble o accesorio que para su venta requiera de contacto físico, será cubierto con protectores o cubre canapés, preferiblemente no desechables y desinfectables tras cada prueba.

### 10.2.6. Tiendas de cerámica, baños, cocinas y reformas en general

- 10.2.6.1.** En la presentación de muestras, a la hora de testar la textura de los materiales, se indicará al cliente la zona donde realizar la prueba y a continuación se someterá la pieza al oportuno proceso de desinfección.
- 10.2.6.2.** Cuando se emplee un catálogo físico, este lo sostendrá el vendedor o se solicitará una desinfección de manos con solución hidroalcohólica al cliente antes de su utilización.
- 10.2.6.3.** Se fomentará la relación con el profesional contratado por el cliente para poder apoyar la coordinación de la obra evitando al máximo la movilidad del cliente.
- 10.2.6.4.** El suministro de los productos se realizará directamente en el destino de la obra, bajo un procedimiento de suministro que asegure la higiene y desinfección de los espacios transitados.

### 10.2.7. Tiendas de sombreros y tocados

- 10.2.7.1.** Cuando se realicen pruebas de accesorios de cabeza, se usarán gorros desechables de celulosa que se tirarán una vez terminada la prueba.

### 10.2.8. Gasolineras

- 10.2.8.1.** Asegurar el uso de productos hidroalcohólicos y el mantenimiento de la distancia interpersonal, siendo obligatorio el uso de mascarillas en el caso de que esta no pueda garantizarse.

### 10.2.9. Medidas y condiciones de seguridad para la actividad de los mercados de venta no sedentaria

La autoridad competente establecerá las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las normas y recomendaciones en materia de seguridad, higiene y aforo.

### MEDIDAS ORGANIZATIVAS:

- 10.2.9.1.** El ayuntamiento podrá valorar, en su caso, la ampliación de la superficie destinada al mercado de venta no sedentaria.
- 10.2.9.2.** Los espacios no cubiertos habilitados para la celebración de mercados no sedentarios, deberán estar delimitados y se controlará el aforo evitando las aglomeraciones.
- 10.2.9.3.** La disposición y el número de puestos en funcionamiento debe permitir, igualmente, el mantenimiento de la distancia de seguridad.
- 10.2.9.4.** Se recomienda que la distribución lineal de los puestos se realice a bastante distancia evitando que en una calle los puestos queden unos enfrente de otros, separados por una vía de tránsito, y con una distancia mínima entre ellos de 6 metros y con una separación mínima de 2'5 metros entre los laterales.
- 10.2.9.5.** Se aplicarán las mismas reglas y recomendaciones descritas en el caso de comercialización de artículos descritos en las actividades de comercio anteriores.
- 10.2.9.6.** Se establecerá un sentido de la marcha para recorrer el mercado.
- 10.2.9.7.** En la entrada se podrá poner a disposición de los clientes un dispensador de producto hidroalcohólico.
- 10.2.9.8.** Únicamente los vendedores podrán tocar los productos. Lo harán siempre con los equipos de protección adecuados.



## 11. CONCLUSIONES

El protocolo de buenas prácticas elaborado, síntesis de los protocolos y guías de buenas prácticas de la actividad comercial en funcionamiento y de las normas generales de prevención de contagios de la COVID-19, tiene como objetivo minimizar el riesgo y determinar las medidas de previsión, prevención e implantación del plan de contingencia adecuado a cada situación, considerando en todo momento el disfrute experiencial del usuario en el sector del comercio.

Canarias conseguirá proyectar una **IMAGEN DE COMERCIO SEGURO** en la medida en que dichos protocolos estén efectivamente implantados en los comercios, si bien se propone otra vía para reforzar la imagen de comercio seguro, que deriva de la implantación de **soluciones innovadoras en el comercio**.

No se obligará al comercio a la implantación de estas soluciones (o las que pudieran surgir fruto de la innovación en el sector) pero podría primarse a través de la **convocatoria de subvenciones para la transformación digital e innovación en el sector**.

El objetivo de estas medidas basadas en transformación digital e innovación es **comunicar al consumidor con total transparencia y con información actualizada** (en tiempo real en los casos en los que sea posible) **la situación de higiene y protección del comercio**. Esta **es la mejor forma de generar confianza en el consumidor** y se convertirá en un reclamo por parte del comercio.

El impulso a la transformación digital y la innovación del sector podría aprovecharse para **propiciar un ecosistema de empresas tecnológicas en Canarias**, que fueran las que desarrollaran las soluciones innovadoras en las líneas de subvenciones que se plantearan.

La innovación y transformación digital **podría propiciarse a través de la propia Escuela de Retail de Canarias** en la que la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias está trabajando con el objetivo de impulsar el desarrollo del talento y formación en el sector del comercio y de convertirla precisamente en un laboratorio para la innovación y emprendimiento en el sector.

A continuación se muestran algunas medidas recomendadas por formato de comercio:

FORMATO DE ESTABLECIMIENTO	MEDIDA	TECNOLOGÍA	OBSERVACIONES
Todos	<b>Control y monitorización de aforo</b>	Cámaras cuentapersonas	Garantizar que un establecimiento no supera su aforo máximo permitido
Todos	<b>Cita previa y gestión de colas</b>	Sistemas de cita previa y gestión de la espera	Prevenir que no se supere el aforo y garantizar el número de personas máximo recomendado en colas
Todos	<b>Control termográfico</b>	Cámaras termográficas	Garantizar que no hay personas con más de 37,5° en un establecimiento
Restauración y Hostelería	<b>Control de EPI correctamente utilizados por el personal</b>	Cámaras con reconocimiento de imágenes	Garantiza que los platos han sido elaborados por personal con los EPI reglamentarios puestos en todo momento
Centros Comerciales, Zonas Comerciales Abiertas y tiendas y establecimientos donde sea factible su aplicación	<b>Tracking y seguimiento</b>	Soluciones basadas en Bluetooth para los contactos cercanos y rastreo de la	Registro, rastreo y seguimiento de móviles de forma anonimizada para poder detectar un foco de infección,

(posiblemente grandes establecimientos)		señal de los móviles, GPS de personas y vehículos, transacciones de tarjetas de crédito, etc. para conocer movimientos de las personas	encontrar a personas que estuvieron en contacto y adónde se movieron
---	--	--	--

FORMATO DE ESTABLECIMIENTO	MEDIDA	TECNOLOGÍA	OBSERVACIONES
Todos - Restauración y Hostelería	<b>Desinfección de superficies y aire</b>	Lámpara de rayos UV	Desinfección constante de utillaje de cocina y superficies, así como del aire de un establecimiento. Importante: debe utilizarse sin que la radiación llegue a humanos o animales. Es dañino para los ojos. Ventaja: desinfecta mediante un proceso físico, no químico
Todos - Tiendas de moda y locales de ocio y ocio nocturno	<b>Desinfección de personas</b>	Arcos nebulizadores, arcos de agua ozonizada, alfombras anti-COVID	Desinfección de entrada de clientes a establecimientos y probadores
Todos	<b>Contactless: minimizar contacto físico mediante asistentes conversacionales</b>	Asistentes conversacionales: voz + vídeo y chatbots	Potenciar situaciones que minimicen el contacto humano: solicitudes de información, canales de venta, esquemas del tipo click & collect para comercio y drive-in para restauración, etc.

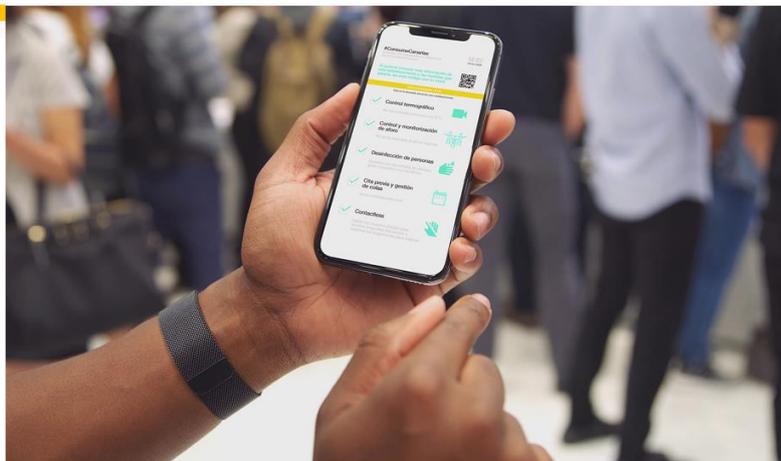
Las **medidas descritas** anteriormente son un **sistema de detección y obtención automática de información** que actuará como inputs de un sistema de propagación de la información desde el comercio a los consumidores.

Muchas de ellas se basan en tecnología y soluciones ya existentes en el mercado. **Tanto estas soluciones ya existentes como las originales creadas ad hoc por los proveedores pueden ser incluidas en un paquete propio de transformación digital con capas de valor añadido y branding propio.**

Se recomienda que los establecimientos de cualquier formato **muestren de forma actualizada esta información de higiene y protección a los consumidores** a través de una pantalla en la entrada del establecimiento, un dispositivo alternativo o un código QR que permita visualizar en el móvil. De esta forma **los consumidores conocerán la situación actual del establecimiento.**



Boceto que puede servir como guía y ejemplo del tipo y formato de información que se recomienda mostrar a los consumidores



Mobile Mockup psd created by relineo - www.freepik.com - <https://www.freepik.com/free-photos-vectors/mockup>

Además, se recomienda aprovechar esta nueva vía de comunicación con el consumidor para informar al mismo de las medidas adicionales que toma el establecimiento o empresa y que pueden ser valoradas positivamente por el consumidor. Por esto se recomienda que exista siempre un **código QR que invite a consultar más información relativa a medidas adoptados por la empresa o establecimiento** como, por ejemplo:

- Medidas para el cuidado del medioambiente.
- Medidas relacionadas con la sostenibilidad y alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Reducción de plásticos y otras medidas encuadradas en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa de la empresa.

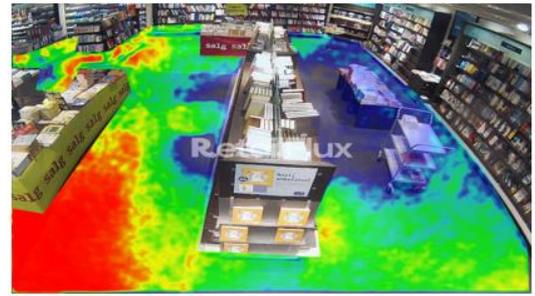
Se recomienda que para que los comercios puedan adaptarse a estas medidas basadas en transformación digital e innovación se habilite una línea de ayudas directas en forma de **subvención del 75% del importe de las medidas adoptadas**.

Paralelamente, **se fomentará que el sector tecnológico canario desarrolle soluciones e innovaciones originales, así como soluciones paquetizadas** que puedan incluir productos propios y de terceros para permitir cumplir estas recomendaciones al mejor precio posible y con la mejor experiencia de usuario, tanto para los comercios como para los consumidores. **Este es un campo de creación de valor añadido puro para el sector tecnológico en estos momentos**.

Finalmente, **se recomienda que se potencie y prime que estas soluciones paquetizadas aprovechen la tecnología desplegada para proporcionar herramientas de gestión avanzada a los comercios**, aprovechando la implantación con motivo del COVID-19. A modo de ejemplo:

- Utilizar las cámaras desplegadas como cuentapersonas para conocer el tráfico que reciben los establecimientos y así poder construir una tasa de conversión, que se convierta en un indicador de gestión.
- Utilizar tecnología de rastreo para entender el tráfico que pasa por delante de un establecimiento y no entra en el mismo (lo que puede indicar deficiencias en el escaparatismo y *branding*).
- Utilizar cámaras que se desplieguen en los establecimientos para conocer zonas calientes y frías en términos de tráfico de clientes, lo que puede ayudar a mejorar las implantaciones de los comercios.

Ejemplo de tecnologías utilizadas para adaptarse al escenario planteado por el COVID-19 que pueden ser también utilizadas para mejorar la gestión del negocio



## BIBLIOGRAFÍA

- MINCOTUR (2020). Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Secretaría de Estado de Comercio. Protocolo y guía de buenas prácticas dirigida a la actividad de los mercados de venta no sedentaria. Recuperado de: [https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/comercio/Documents/Protocolo\\_y\\_guia\\_de\\_buenas\\_practicas\\_dirigida\\_a\\_la\\_actividad\\_de\\_los\\_mercados.pdf](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/comercio/Documents/Protocolo_y_guia_de_buenas_practicas_dirigida_a_la_actividad_de_los_mercados.pdf)
- Ministerio de Sanidad (2020). Ministerio de Sanidad, 2020: Procedimiento de Actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2. Recuperado de: [https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Proteccion\\_Trabajadores\\_SARS-CoV-2.pdf](https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Proteccion_Trabajadores_SARS-CoV-2.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- UNE-ISO 31000 (2018). Gestión del riesgo. Directrices. AENOR INTERNACIONAL.

## EQUIPO DE TRABAJO

### **David Mille Pomposo**

Abogado

Director General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias

### **Samuel Gómez Abril**

Economista. Abogado

Consultor financiero y estratégico

### **José Fortes Alayón**

Ingeniero Informático

Consultor estratégico. Innovación. *Business Angel*

## ACTUALIZACIONES NORMATIVAS COVID-19

A continuación, se podrá acceder a la última actualización de las normativas de la COVID-19 por parte del Gobierno de Canarias:

[Enlace a la actualización de la normativa](#)

Fecha de edición de este Protocolo: septiembre de 2020



Canarias  
**avanza**  
con Europa

Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional

Islas  
Canarias 



GLOBAL TOURISM  
SAFETY LAB



Gobierno  
de Canarias



Unión Europea