

## RECOMENDACIONES DE APLICACIÓN EN CENTROS Y PARQUES COMERCIALES

### I. OBJETIVO DE ESTA GUÍA

Desde la AECC queremos transmitir a los ciudadanos confianza y tranquilidad absoluta en que, al reanudar su actividad diaria, incluyendo la visita a los centros y parques comerciales, podrán hacerlo desde la tranquilidad de saber que los centros comerciales están implantando las necesarias medidas de seguridad sanitaria.

Así vienen haciendo los más de 500 centros y parques comerciales que han permanecido abiertos desde el inicio de esta crisis sanitaria y que han adaptado sus infraestructuras y personal para facilitar el acceso del público a aquellos establecimientos considerados de primera necesidad como supermercados, farmacias y tiendas de animales.

Los centros comerciales siempre han jugado un papel importante en la comunidad y en el estilo de vida de nuestra sociedad, y van a continuar desarrollando este papel velando por la salud de sus clientes.

Esta guía de seguridad sanitaria contiene una serie de pautas y buenas prácticas aplicadas en centros y parques comerciales. Cada centro ha diseñado planes concretos en preparación para la reapertura. Unos planes mucho más extensos y detallados de lo que aquí se expone y que se ajustan a las particularidades de cada centro comercial contemplando medidas para todos los espacios transitados por clientes y para las zonas de la gerencia del centro, áreas de personal, cuartos técnicos, muelles, etc., en espera de incorporar las medidas que publiquen las autoridades.

### II. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL CONTAGIO

El protocolo de medidas diseñadas para centros y parques comerciales se divide, fundamentalmente, en siete grandes grupos que afectan al mantenimiento de los espacios comunes, desde la entrada al centro y las zonas por donde el cliente transita, hasta los accesos a cada uno de los comercios que alberga.

Asimismo, cada operador o comercio ha elaborado sus planes específicos que complementan los propios del centro comercial, y que incluyen, tanto las normas de acceso a sus establecimientos, como el protocolo de protección e higiene de sus empleados y clientes.

1. Medidas higiénico-sanitarias de las instalaciones
2. Medidas higiénico-sanitarias para empleados y trabajadores del centro
3. Medidas para los visitantes del centro
4. Comunicación estratégica
5. Medidas para visitantes con necesidades especiales
6. Protocolo de actuación en caso de detección de casos
7. Regulación Gubernamental

## 1. MEDIDAS HIGIÉNICO-SANITARIAS DE LAS INSTALACIONES

- Desinfección completa del centro antes de la apertura, incluyendo los muelles de carga y puntos de residuos; prestando especial atención a las áreas de accesos de los clientes y áreas públicas: aparcamiento, escaleras mecánicas, baños, áreas de descanso, etc.
- En la zona de aparcamiento, además de la desinfección continuada de los puntos de contacto habituales y puesta a disposición del cliente de gel hidroalcohólico al alcance, se fomentará el pago por medios electrónicos contactless.
- 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.)
- Revisión periódica de los conductos de ventilación y sistemas de purificación de aire para todas las zonas comunes y tiendas.
- Restringir el uso de ascensores a una persona, dando siempre prioridad a aquellas con limitaciones físicas que podrán estar acompañadas si se requiere.
- Uso de vallas en la calle para el control de accesos y gestión de colas.
- Instalación de mamparas de metacrilato en puestos de información y atención al público.
- Instalación de dispensadores de geles hidroalcohólicos en varios puntos del centro y en especial en entradas, aseos, puntos de atención y ascensores, verificando regularmente su correcto funcionamiento.
- Cierre de zonas infantiles, ludotecas, etc. Las áreas de descanso o se cierran, o se limitan para garantizar que la distancia mínima es respetada.
- Desactivación de directorios digitales y soportes pantallas táctiles interactivas y limpieza y desinfección continua aun estando desactivadas.
- El uso de aseos familiares y salas de lactancia se restringe a una única familia, no pudiendo simultanear su uso dos unidades familiares.
- Suspensión de actividades dentro del centro que puedan ocasionar formación de grupos de personas (eventos, promociones, actividades culturales).
- Señalización con vinilos en el suelo marcando la distancia de seguridad entre clientes a la entrada de hipermercado, aseos, y otros operadores de gran afluencia.
- Cartelería y megafonía recordando las recomendaciones sanitarias.
- Entrega de un protocolo de medidas a cada establecimiento comercial.

- Uso de sistemas de video vigilancia, para seguimiento de las medidas de distanciamiento social y sanitarias.

## 2. MEDIDAS HIGIÉNICO-SANITARIAS PARA EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL CENTRO

- Formación específica para empleados y proveedores sobre la nueva normativa y protocolos de higiene.
- Desinfección del área de gerencia.
- Implantación de protocolos de higiene y salud, tanto para empleados como para proveedores externos.
- Control diario de temperatura. Los trabajadores que muestren una temperatura superior a los 37.5 grados no se incorporarán a sus puestos de trabajo.
- Obligatoriedad del uso de equipos de protección individual para los trabajadores del centro y proveedores externos: guantes y mascarillas.
- Instalación de mamparas de metacrilato en los puestos de atención de las oficinas de gerencia.
- Diseño de planes de continuidad de la actividad ante posible aumento de bajas laborales del personal.

## 3. MEDIDAS PARA LOS VISITANTES DEL CENTRO

- Distanciamiento social de 2 metros.
- Recomendación del uso de mascarilla y guantes.
- Control del flujo de entradas y salidas del centro.
- Sistema de conteo de personas y control de aforos, incluido aparcamiento.
- El personal de seguridad controlará que se respeta la distancia mínima y dispersará grupos de más de dos personas que circulen por el centro, prestando especial atención a zonas de escaleras mecánicas y ascensores.
- Colocación de vinilos indicando la distancia de seguridad en escaleras, ascensores, aseos, mostrador de bienvenida, etc.
- Cartelería y megafonía recordando recomendaciones de seguridad.

#### 4. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DETECCIÓN DE CASOS

- En el caso de detección de un caso en el centro comercial o de sospecha de que un cliente o empleado muestre síntomas de la enfermedad (tos, fiebre, dificultad para respirar, etc.), avisar a la gerencia del centro y llamar al teléfono de emergencia sanitaria de la comunidad autónoma.
- Trasladar al afectado a una zona lo más aislada posible.
- Desinfectar todas las zonas donde haya podido estar el cliente/empleado infectado, conforme a lo establecido por el Ministerio de Sanidad.

#### 5. MEDIDAS PARA VISITANTES CON NECESIDADES ESPECIALES

- Preparar al personal del centro para atender y direccionar a las personas con dificultades auditivas, visuales, cognitivas, etc. Muchas de ellas pueden necesitar desplazarse con acompañante sin guardar las distancias de seguridad.
- Acceso y cola “prioritario”.
- Las sillas de ruedas en préstamo deben desinfectarse antes y después de cada uso.
- Acceso prioritario al uso de elevadores, aseos y salas de lactancia.
- Divulgación en web y redes sociales de las medidas especiales para la accesibilidad.

#### 6. COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

- Estudio de la opción de disponer de asesorías externas especializadas para adopción de buenas prácticas según evolucione la crisis sanitaria.
- Cartelería y megafonía recordando las medidas sanitarias y de distanciamiento social desde los accesos al centro.
- Comunicación de las medidas sanitarias adoptadas incluyendo certificaciones sanitarias con el objetivo de concienciar al consumidor del estricto cumplimiento de la normativa.
- Divulgación de la comunicación de sensibilización en redes sociales y otros medios si se considera.
- Información sobre puntos de venta de mascarillas.

#### 7. REGULACIÓN GUBERNAMENTAL

- 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.

Desde la AECC somos conscientes de la gravedad y complejidad de esta crisis sanitaria, por lo que los centros y parques comerciales están cien por cien comprometidos a implementar las medidas higiénico-sanitarias más exigentes para garantizar espacios seguros, como ya vienen haciendo desde el inicio de esta crisis sanitaria para facilitar el acceso del público, garantizando así el suministro de bienes esenciales.

Con este fin, queremos también transmitir un mensaje de tranquilidad a todas las personas que en próximos días visiten los centros de nuestro país, asegurándoles que tanto las instalaciones del centro, como nuestros trabajadores y los proveedores que diariamente nos ofrecen sus productos y servicios, están cumpliendo y seguirán cumpliendo los más altos estándares higiénicos.

Los centros comerciales, al contar con una gestión única y profesionalizada, son muy ágiles a la hora de implementar cualquier tipo de medidas extraordinarias y ofrecer formación continua a los empleados. La unidad, profesionalización y experiencia en la gestión de estos espacios, hace que, frente a otros modelos comerciales, tengan más capacidad para poner en marcha, coordinar y asumir las tareas de control de estos protocolos sanitarios.