



LAS EMPRESAS ANTE EL COVID-19

Medidas de prevención en grandes establecimientos

Noviembre 2020



Índice

1. Introducción	2
2. Instalaciones	2
3. Buenas prácticas	4
4. Evidencias	6
5. Conclusiones	8

●● Introducción

Una inversión de más de 140 millones de euros para garantizar la seguridad en las tiendas para empleados y clientes

La seguridad se ha convertido en un factor indispensable e ineludible para la distribución comercial. El consumidor quiere espacios seguros de compra, que garanticen unos altos estándares de seguridad ante el covid, medidas de prevención y distanciamiento adecuadas y una protección lo más eficaz posible para empleados y clientes.

En este objetivo, las empresas de ANGED han invertido más de **140 millones de euros** desde el inicio de la pandemia para garantizar la seguridad en las tiendas para empleados y clientes. Esta cuantía inversora incluye partidas como los **materiales de seguridad y protección; la inversión en costes de personal; inversión en mantenimiento de tiendas y climatización segura; costes sanitarios; auditorías de seguridad; refuerzo de equipos de limpieza y seguridad en los centros; así como campañas de formación, comunicación y sensibilización para empleados y clientes.**

Este compromiso, que va más allá de las propias obligaciones legales que toda empresa tiene ante el covid, ha demostrado ser eficaz: según datos del Ministerio de Sanidad **el comercio únicamente causa el 0,8% de los casos por covid en el ámbito laboral desde junio.**

Este documento recoge las principales medidas, algunas de las buenas prácticas implementadas y evidencias sobre su eficacia.

●● Instalaciones

Espacios seguros de venta

La mayor superficie de venta facilita la adopción de protocolos

La amplitud de los espacios de venta de nuestras tiendas facilitan la adopción de protocolos de seguridad. Por ejemplo, en cuanto a flujos ordenados de entrada y salida, señalización mediante vinilos en el suelo, retirada de muebles expositores de pasillos, instalación de mamparas de protección.

Control de aforos

Por otro lado, las restricciones y sistemas de control de aforos, así como la reducción del número de clientes presenciales y del tiempo medio de estancia en el centro permiten respetar en todo momento la distancia social.

Ayuda para ordenar el tránsito de clientes

Los grandes centros disponen en la entrada de personal que facilitar y ordenar el tránsito, ayuda al control del aforo y sobre todo informa, orienta y vela porque el cliente cumpla las medidas tanto de distanciamiento como del uso de geles y guantes desechables.

Mascarilla y distancia interpersonal

En los centros comerciales y grandes establecimientos en general no se llevan a cabo actividades que requieran la retirada de la mascarilla (que se utiliza en todo momento), ni que impliquen contactos estrechos entre clientes, ni entre empleados y clientes.

Las excepciones (hostelería, peluquería, tratamientos de belleza, etc.) están identificadas, evaluadas y se han suspendido temporalmente o están controladas con medidas preventivas complementarias.

Sistemas de climatización que garantizan la renovación permanente del aire y los bajos niveles de CO2

Los centros disponen de instalaciones de climatización centralizadas e integrales del edificio. Un elemento clave y diferencial frente a otro tipo de establecimientos comerciales porque:

- Están **dimensionadas para aforos muy superiores** a los máximos legales vigente y, aún más, para la ocupación real actual.
- La **renovación del aire de cada planta/sección es continua**, garantizando la dispersión de los aerosoles y eliminando el riesgo de que alcancen concentraciones excesivas en ninguna zona.
- **Aportan caudal continuo de aire fresco exterior**, que además se ha regulado para que sea el máximo posible.
- La **climatización seca** el ambiente, lo que beneficia la desactivación de virus, además de eliminar microgotas en suspensión.

Se evalúa la calidad de aire interior mediante la medición de las concentraciones de CO2, bien a través de equipos portátiles, bien con sondas de medición de CO2 de lectura directa, garantizándose concentraciones de CO2 en el interior de los centros conformes a lo marcado en el RITE (Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios) para edificios comerciales.

El ecommerce y el clic & colect han ayudado a reducir afluencia

Las empresas de ANGED han reforzado su operativa para impulsar las ventas online y modalidades híbridas de compra, como el clic & colect, la venta asistida por teléfono o las franjas específicas de atención para colectivos de riesgo. Todo ello está ahorrando a los consumidores desplazamientos a las tiendas, que han visto reducida la afluencia de personas.

En datos interanuales, la cuota de mercado del ecommerce en categorías como el gran consumo y el textil se han duplicado. En electrónica de consumo, que era la categoría más dinámica en ecommerce, la cuota de las ventas online ha pasado del 20% al 30%.

Con la recogida en tienda de las compras online (clic & colect) se está evitando también la entrada en la tienda de muchos clientes, a quienes se les informa de protocolos de seguridad para recoger sus pedidos con las máximas garantías.

El parking, un opción para evitar el transporte público

Los centros comerciales y grandes establecimientos comerciales disponen en su gran mayoría de parking, que facilita el desplazamiento en vehículo propio. De esta forma, se evita que muchas personas utilicen el transporte colectivo.

Buenas prácticas

El refuerzo de las empresas ante el covid

Más allá de las exigencias legales, las empresas asociadas han implantado de forma individual buenas prácticas para elevar los controles y garantías de seguridad en las tiendas.

Servicios de prevención propio para una gestión de riesgos rigurosa

Las **empresas de ANGED disponen de una estructura organizativa** y unos recursos, muchas con Servicio de Prevención propio, que permiten una gestión sistemática, ordenada, rigurosa y verificable del riesgo, tanto para empleados como para clientes.

En nuestras empresas se han creado **equipos multidisciplinares específicos de seguimiento del COVID** con muy buen resultado. Han contribuido a reforzar la comunicación, a hacer un seguimiento exhaustivo de las medidas preventivas y a la rápida aplicación de los protocolos.

Se ha intercambiado información entre las diferentes empresas del sector, para implantar las prácticas más efectivas, tanto para clientes como para empleados, consiguiendo unas sinergias de actuación que ha beneficiado a todo el sector en la lucha contra el COVID.

Formación a los equipos para la correcta aplicación de medidas

Las empresas han desarrollado cursos específicos y los empleados han recibido formación sobre las medidas preventivas adoptadas por la empresa.

Del mismo modo, se ha formado sobre las medidas que individualmente debe adoptar cada persona para prevenir la transmisión del virus.

Campañas de sensibilización para clientes y empleados

La sensibilización de todas las personas que entran en las tiendas, empleados y clientes, es imprescindible. En todo momento y de forma periódica y actualizada se les ofrece información para que colaboren de forma individual y tomen precauciones mediante:

- Cartelería, tanto en zonas comunes como en las reservadas a personal.
- Mensajes en la megafonía de los centros.
- Campañas de comunicación internas en portales corporativos
- Campañas de sensibilización mediante la difusión interna de información relevante.

Métodos de cobro más ágiles para descongestionar las cajas

Las tiendas han implementado nuevos métodos de cobro que evitan las aglomeraciones en las cajas, permitiendo a los clientes pagar en diferentes y cambiantes puntos de la tienda o, incluso, fuera de la tienda.

Limpieza y desinfección reforzada en zonas de contacto frecuente

Las empresas han reforzado de forma considerable la desinfección y limpieza diaria de las instalaciones y en particular de las superficies de contacto frecuentes con productos virucidas autorizados, conforme a Planes de Limpieza y Desinfección que contempla la participación activa de empleados, tanto propios como de empresas colaboradoras, que previamente reciben la formación precisa.

Coordinación con proveedores y empresas que operan en centros

Se ha coordinado la actuación de las empresas colaboradoras que operan en los centros, promoviendo y supervisando la elaboración de protocolos de actuación de COVID y favoreciendo su intercambio.

La coordinación incluye la comunicación de casos confirmados y el rastreo de contactos estrechos.

Toma de muestras de contaminación por covid

Algunas de nuestras empresas realizan toma de muestras contaminación en superficies de contacto frecuente, en instalaciones de climatización y en el ambiente interior por parte de laboratorios externos especializados.

Prioridad en la vigilancia de la salud de los empleados

La salud de los empleados requiere especial vigilancia en este contexto de pandemia, para lo cual se han implantado:

- Toma de temperatura a empleados al acceder a los centros.
- Actuación ante la aparición de empleado con síntomas compatibles con COVID 19.
- Intervención ante un caso confirmado: comunicación, rastreo y seguimiento de contactos estrechos y casuales.
- Criterios internos de identificación y calificación de contactos con un protocolo propio y una estructura de rastreo de casos en colaboración con el Sistema Público de Salud.
- La puesta a disposición de los empleados de Pruebas de Diagnóstico de Infección Aguda (PCR y test rápidos de antígenos) para verificar el estado de su organismo en relación con la infección, evitando así riesgos para su salud y el contagio a su entorno.
- En algunos casos, se han realizado formaciones orientadas a los efectos psicológicos del COVID y se han puesto teléfono con atención personalizada especializada, tanto para empleados como para su familia.

Procedimientos de formación, reuniones, viajes y eventos

Se han revisado los procedimientos de formación, de reuniones, eventos y viajes de trabajo, fomentando el uso de las tecnologías y reduciendo el contacto entre los colaboradores.

Flexibilidad en las jornadas para minimizar el contacto social

El sector ha potenciado todo lo posible la realización por parte de los colaboradores de jornadas continuadas y la flexibilización de horarios de entrada y salida, para minimizar el contacto social en entradas y salidas, vestuarios, descansos, comidas, etc.

Programas de auditorías internas y externas

Los planes de actuación y medidas implantadas se someten a programas de auditorías internas y externas, incluso avaladas por entidades certificadoras acreditadas, para verificar sistemáticamente el cumplimiento y la eficacia de las medidas organizativas implantadas.

Evidencias

El comercio sólo causa un 0,8% de los contagios en el ámbito laboral

Tiendas seguras para empleados = tiendas seguras para clientes

El Ministerio de Sanidad, en su informe 240, observa que en el acumulado de brotes desde el fin de la desescalada, el ámbito laboral sólo es responsable del 16% de los casos de covid. De este porcentaje de contagios en el ámbito laboral, el Comercio sólo sería el origen del 0,8% de casos por covid. Es decir, en el comercio (que da empleo al 16,4% de la población activa) apenas se han producido brotes desde el fin de la desescalada y los que se han producido han sido de dimensión muy limitada. Un dato que sin duda constata el compromiso y la eficacia de las medidas implantadas por las empresas.



Fuente: Ministerio de Sanidad - Actualización nº 240. Enfermedad por el coronavirus (COVID-19). 30.10.2020

Ausencia de contaminación en los muestreos

Las tomas de muestras de contaminación por covid en los centros de algunas empresas (en ambiente, en superficies de contacto y en instalaciones de climatización) mediante hisopo y PCR, con laboratorios acreditados, concluyen sistemáticamente con una ausencia de contaminación por SARS-CoV-2 en las muestras. Esto demuestra la eficacia de las medidas de contención, de ventilación y de limpieza y desinfección.

Menos afluencia de clientes, menos tiempo de permanencia y compras más espaciadas en el tiempo

En los últimos meses habido una importante concienciación social, que se evidencia en:

1. Reducción del número de clientes físicos, si bien se ha incrementado la venta media por cliente.
2. Aumento del porcentaje de clientes que efectivamente realiza compras respecto del total de visitantes.
3. Distribución más homogénea del número de visitantes a lo largo del horario de apertura.
4. En los comercios pertenecientes a sectores esenciales, se ha producido un desplazamiento del cliente desde el supermercado de cercanía hacia el hipermercado de gran dimensión, revirtiendo la tendencia de los últimos años, que era en sentido contrario.

El cliente encuentra en la gran superficie una mayor diversidad de opción de compra y amplitud de horarios, que le permite evitar aglomeraciones y reducir el número de desplazamientos y de establecimientos a visitar.

El cliente que viene a realizar su compra busca horarios de menor afluencia, sabe lo que quiere y reduce visitas y tiempo de permanencia, lo que se traduce en una reducción de la ocupación de los establecimientos.

●● Conclusiones

Una inversión de más de 140 millones de euros para garantizar la seguridad en las tiendas para empleados y clientes

- La seguridad se ha convertido en un factor indispensable e ineludible para la distribución comercial.
-

Espacios seguros de venta

- La mayor superficie de venta facilita la adopción de protocolos
- Control de aforos
- Ayuda para ordenar el tránsito de clientes
- Mascarillas y distancia interpersonal
- Sistemas de climatización que garantizan la renovación permanente del aire y los bajos niveles de CO2
- El ecommerce y el clic&colect han ayudado a reducir la afluencia
- El parking, un opción para evitar el transporte público

El refuerzo de las empresas ante el covid

- Servicios de prevención propio para una gestión de riesgos rigurosa
- Formación a los equipos para la correcta aplicación de medidas
- Campañas de sensibilización para clientes y empleados
- Métodos de cobro más ágiles para descongestionar las cajas
- Limpieza y desinfección reforzada en zonas de contacto frecuente
- Coordinación con proveedores y empresas que operan en centros
- Toma de muestras de contaminación por covid en algunos centros
- Prioridad en la vigilancia de la salud de los empleados
- Procedimientos de formación, reuniones, viajes y eventos
- Flexibilidad en las jornadas para minimizar el contacto social
- Programas de auditorías internas y externas

El comercio sólo causa un 0,8% de los contagios en el ámbito laboral

- Tiendas seguras para empleados = tiendas seguras para clientes
- Ausencia de contaminación en los muestreos realizados
- Menos afluencia de clientes, menos tiempo de permanencia y compras más espaciadas en el tiempo



Velázquez, 24 - 5º Dcha.
28001 Madrid (España)
915 223 004
@ANGED_es
anged@anged.es

anged.es

