



# Ocho claves para abrir más tranquilos



Consejos de adaptación de mobiliario, equipamiento, espacios y atención al público para tiendas, centros educativos, oficinas, y otras Colectividades y Edificios Públicos ante la COVID-19

22 de mayo de 2020



Grupo de Trabajo de Innovación en Diseños y Materiales COVID-19

Ministerio de Ciencia e Innovación

CETEM (Centro Tecnológico del Mueble y la Madera de la Región de Murcia)

AIDIMME (Instituto Tecnológico Metalmecánico, Mueble, Madera, Embalaje y Afines)

Grupo de Trabajo de Diseño y Administración Pública



Para el texto: Licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - CompartirIgual 3.0 España (CC BY-NC-SA 3.0 ES). Usted es libre de compartir (copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato), y adaptar (remezclar, transformar y crear a partir del material), bajo las condiciones de:

**Reconocimiento** – Debe reconocer adecuadamente la autoría, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de una manera que sugiera que tiene el apoyo del licenciador o lo recibe por el uso que hace.

**NoComercial** – No puede utilizar el material para una finalidad comercial.

**CompartirIgual** – Si remezcla, transforma o crea a partir del material, deberá difundir sus contribuciones bajo la misma licencia que el original.

# Volver se nos va a hacer muy raro. Pero entre todos lo superaremos.

Centros educativos, oficinas, tiendas, colectividades... Todas y todos estamos impacientes por volver a abrir cuanto antes y recuperar nuestra actividad. Y por supuesto, queremos hacerlo con la máxima seguridad y confianza para nosotros, para nuestro personal, y para la gente que entra a nuestro local. Aquí tienes unos consejos que te pueden ser útiles.

Pero antes, deja que te digamos tres cosas:

## Conoce y cumple las normas de tu sector.

Aquí tienes unos consejos que te permitirán abrir con más seguridad. Pero en ningún caso sustituyen a la normativa de tu sector. Conocerla y cumplirla es tu obligación.

En la duda, las normas mandan. Siempre que puedas, hazte aconsejar y revisar por profesionales, como tu empresa de Prevención de Riesgos Laborales, tu patronal o asociación empresarial, o Entidades Certificadoras.

## No hay tal cosa como un espacio libre del virus.

A alguno le gustaría poner en la entrada un cartel que diga "Espacio libre de COVID-19". Pero no sería verdad, y no sería moral. Por mucho que hagamos, seguimos en una pandemia, y acabar con ella está en manos de los avances de la ciencia. Mientras tanto, con el cumplimiento estricto de las normas de tu sector, y estos consejos para adaptar tu mobiliario y tus espacios, podrás abrir con confianza. Y transmitir esa confianza a tu público.

## Todos los días aprendemos más sobre esto.

Con el apoyo del Ministerio de Ciencia e Innovación, los Centros Tecnológicos en toda España están trabajando intensamente, junto con las empresas del sector del mueble y equipamientos, en proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación, para darte soluciones del máximo nivel internacional. Ahora mismo hay que cambiar muchas cosas, pero cada vez va a ser todo más fácil.

# Empieza por estos ocho principios.

Estas pautas te ayudarán a cumplir mejor las normas mientras ofreces seguridad y confianza a tu personal y a tu público.

## **1** Protégete y protege a tu gente.

Antes que nada, asegúrate de que tanto tú como tu personal os mantenéis a salvo.

## **2** Aplica mentalidad de diseño.

Si no puedes contar con alguien profesional, aquí tienes unos trucos para llevar adelante tus propias ideas.

## **3** Controla la entrada.

Encuentra alternativas para dar servicio, escalonar la llegada y salida de gente, y cumplir las limitaciones de aforo.

## **4** Establece recorridos.

Haz que la gente siga una ruta bien definida por tu espacio para que no haya cruces ni aglomeraciones.

## **5** Garantiza las distancias.

Adapta tu espacio para asegurar que todo el mundo guarda la distancia de 2 metros.

## **6** No dejes que el virus pase de mano en mano.

Impide el contagio a través de superficies, limitando y controlando los puntos de contacto en tu local.

## **7** Higieniza tu espacio.

Asegura un aire limpio y haz que todas las superficies se limpien y desinfecten periódicamente.

## **8** Hazlo humano.

Cumplir las medidas puede ser duro. Compensémoslo con amabilidad y humor.

# 1

## Protégete y protege a tu gente.

Volver a poner en marcha el negocio es importante. Pero el negocio sois tú y tu personal. Y si enfermáis, no hay negocio que valga. La seguridad de hasta la última de tus colaboradoras y colaboradores es responsabilidad tuya. Demuestra que te importan. Escúchales, dales responsabilidad y medios, y serán el mejor equipo. Por ti, y por ellas y ellos.

### **Cuidaos, cuidad, deaos cuidar.**

La salud de tu espacio y de tu público empiezan por la salud de tu personal. Asegúrate de que repasan una lista de comprobación de síntomas cada día antes de ir al trabajo. Mantente al día de los protocolos sanitarios en tu territorio, cúmplelos, y hazlos cumplir de la forma más estricta. Es por ti, y por ellas y ellos.

### **Distanciamiento gana a separadores, separadores gana a EPIs.**

Según los expertos, lo mejor para prevenir el contagio es mantener la distancia. Donde no se pueda mantener la distancia, usar separadores (mamparas). Donde no se pueda poner separadores, usar Equipos de Protección Individual. Recuerda que la mascarilla es obligatoria en la vía pública, en espacios al aire libre y en cualquier espacio cerrado de uso público o abierto al público, siempre que no sea posible mantener una distancia de al menos dos metros.

### **Si puedes, no te echas todo sobre tus hombros.**

Reacondicionar el espacio, y además mejorarlo continuamente a medida que vayáis aprendiendo qué funciona y qué no, es un trabajo de equipo. Nombra un Grupo de Trabajo de COVID-19, lidera las tareas de reacondicionamiento, y reúne al grupo cada pocos días. ¿Qué no ha funcionado como esperábamos? Compartid lo aprendido e id ideando soluciones para los problemas que se produzcan.

# 1 Protégete y protege a tu gente.

## Motiva a tu personal y obtén su corresponsabilidad.



Las medidas son incómodas. Haz ver a tu personal que están para protegerlas a ellas y ellos también, no solo al público. Las personas con responsabilidades de atención al público pueden ver la vuelta al trabajo con ansiedad. Procura que las tareas extraordinarias sean voluntarias y adaptadas a cada persona. Expresad y compartid vuestras dudas y temores. Nuestras emociones también se contagian: hablemos de ellas y manejeámoslas juntos.

## Usa mamparas y barreras donde sea necesario.



Las mamparas de todo tipo de materiales han sido los primeros elementos nuevos en aparecer en los espacios públicos. Intimidaban un poco, pero el público se está acostumbrando y los fabricantes cada vez hacen modelos más amigables. Las normas EN 50102 y EN 62262 definen su grado de resistencia a impactos. Asegúrate de que no se vuelcan ni se rompen.

## Ponles fácil protegerse.



Cambiarse los equipos de protección (guantes, mascarillas, viseras) es un rito que repetirán una y otra vez. Marca zonas de transición “sucio-limpio” para la operación. Asegura que lo hacen correctamente, y facilítalo lo más posible. Plantéate instalar donde sea necesario dispensadores de guantes como los de las gasolineras, cubos con tapa para mascarillas y guantes usados...

## Ojo al cambio de turno.



Con cada cambio de turno, lavaos cuidadosamente, y lavad y desinfectad también las superficies de trabajo. Para detalles sobre esto último, lee más adelante el punto 7.

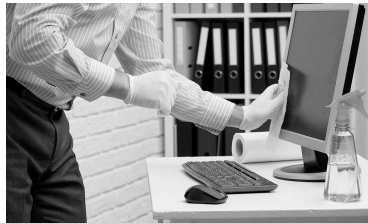
# 1 Protégete y protege a tu gente.

## Evita aglomeraciones a la entrada y la salida.



Puedes hacer turnos escalonados para el inicio de jornada, el fin, y la salida y entrada de la pausa de mediodía. Es preferible comer en la oficina que comer fuera. Para recibir la comida de encargo y la mensajería, marca una zona donde la persona de la mensajería pueda dejar las cosas sin tocar nada. Si tienes un sistema de fichaje basado en huella dactilar, plantéate dejar de usarlo o desinfectar el lector después de cada uso.

## Haz inventario de tareas extra y asigna responsables.



La nueva situación va a llevar consigo nuevas tareas. Repartir y retirar los elementos desechables, limpiar con más frecuencia, reponer los consumibles de los nuevos equipos de higienización... Haz inventario de estas nuevas tareas. Asegura que cada una tiene su responsable, preferiblemente una persona que se haya presentado voluntaria. Y redacta o consigue instrucciones muy claras.

## Consulta a tu profesional de Prevención de Riesgos.



Conoce y haz cumplir las normas de Prevención de Riesgos Laborales específicas de tu sector. Pregunta a tu empresa de servicios de PRL y solicita carteles visuales específicos de tu ramo.

# 2

## Aplica mentalidad de diseño.

Si para adaptar tu local puedes contar con una o un profesional del diseño de espacios, ¡qué mejor que eso! Pero si todavía no puedes hacerlo, a la hora de hacer adaptaciones rápidas con los materiales y mobiliario del que dispones, vamos a contarte algunos de los principios que se usan en diseño de espacios para que tú los apliques sin ayuda. Recuerda que un buen uso del diseño consigue más bienestar para tu personal y tu público, y más eficiencia y rentabilidad para tu negocio.

### Una forma de mirar.

Las diseñadoras y diseñadores miran los espacios, y lo que la gente hace en ellos, como si fueran detectives: sin dar nada por supuesto, con una curiosidad insaciable, y con pasión por entender el comportamiento del cliente.

### Una forma de tener ideas.

La gente de diseño usa las manos y todo el cuerpo para tener ideas. Se pasean por el espacio, actúan en el papel de los clientes o del personal, apuntan todas las ideas que se les ocurren por tontas que parezcan, y desarrollan las mejores.

### Una forma de hacer.

Las y los profesionales del diseño prueban las cosas en condiciones económicas y de poco riesgo. Simulan sus ideas con materiales improvisados, hacen pequeñas pruebas con gente de confianza, luego las aplican con clientes reales, y si parece que funciona, lo hacen con el equipamiento o el mobiliario real. Y vuelta a empezar: observar, tener ideas, hacer. Una y otra vez, para que sea cada vez mejor.



## 2 Aplica mentalidad de diseño.

**Conoce a tu público.**  
¿Qué ven, qué piensan, qué hacen?



Vete a la calle y mira tu espacio desde fuera. Imagínate que eres un miembro de tu público. Imagínate con su edad, sus necesidades, y sus objetivos. ¿Para qué vas a entrar ahí? ¿Qué piensas hacer dentro? ¿Qué viejos hábitos tenías antes del confinamiento? ¿Qué te inquieta de volver a entrar? ¿Qué hará que salgas contenta, frustrada, confundida, enfadada? Observa a algún cliente o clienta real. Escúchale. Habla con él o ella.

**Recorre tu espacio en los zapatos de tu público.**



Detente paso a paso en cada una de las acciones que va a realizar la persona de tu público desde que está en el exterior hasta que se marcha. ¿Qué tenderá a hacer por pura inercia, como antes de todo esto? ¿Qué ve que sea nuevo? ¿Qué piensa al respecto? ¿Cómo se siente? ¿Qué toca, qué hace, a dónde va, a quién se aproxima? ¿Qué puedes hacer para sacarle de los viejos hábitos y ayudarlo a cumplir con las normas?

**Imagina que dejas rastro en todo lo que tocas.**



Imagínate que tuvieras las manos y las suelas de los zapatos llenas de pintura roja. Después de haber recorrido el espacio como lo haría alguien de tu público ¿qué se ha manchado? Imagina cada rincón de tu espacio tan lleno de gente como antes. ¿Dónde se aglomeraban? ¿Qué objetos, paredes, muebles, puertas... tocaban más? Grifos, manillas de puertas, botoneras de ascensor, pasamanos... ¿quizás la máquina del café?

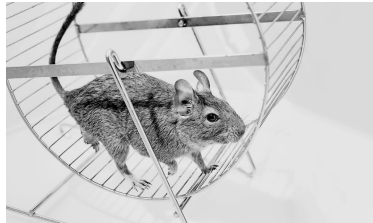
**Presta atención a las emociones.**



Durante el confinamiento, todos hemos tenido momentos de ánimo bajo. Seguramente con tu personal o tu público ocurra igual. Es posible que el regreso a tu local esté marcado por el miedo al contagio, o por la impaciencia y la irritabilidad. ¿Cómo puedes hacer que la gente se sienta más tranquila y segura? Escucha a tu personal y a tu público. Dale validez a sus inquietudes. Pídeles opinión, y luego demuestra que has escuchado.

## 2 Aplica mentalidad de diseño.

**Si no haces que algo cambie, todo será como antes.**



Somos seres de hábitos. En cuanto la gente entre en tu local, si lo ve todo como siempre, sin pensarlo hará lo de siempre. Habla con empresas de mobiliario y equipamiento y entérate de las novedades anti-COVID-19; hay muchas soluciones nuevas. Si no cambias de muebles, cámbialos de sitio. Pon indicadores y carteles... Haz el nuevo espacio acogedor, pero distinto. Que al primer vistazo entiendan que hay que aprenderlo todo otra vez.

**Esto nos ha cambiado. Apúntate a las tendencias.**



La pandemia está siendo un toque de atención. La gente de tu público ha tenido mucho tiempo para pensar y quieren aprovechar todo esto para hacer las cosas un poco mejor. Expertas y expertos en investigación social y de mercados creen que se va a valorar más el cuidado entre las personas, la sostenibilidad, los materiales naturales, los productos locales, los entornos minimalistas y sencillos... Tenlo en cuenta a la hora de volver a ponerte en marcha.

**No olvides a la gente que se sale de la media.**



¿Tu espacio está abierto al público general? No dejes a nadie atrás. Piensa en las personas mayores, en la gente con movilidad reducida, en las personas con una discapacidad intelectual...  
¿Entenderán las instrucciones?  
¿Puede alguien ayudarles?  
¿Hay manera de reservar un horario especial para atenderlas mejor?

# 3

## Controla la entrada.

Si la normativa de tu sector impone limitaciones de aforo, tendrás que hacerlas cumplir controlando las entradas y las salidas.

Seguir haciendo negocio de esta manera es todo un reto. Pero si ofreces alternativas, te planteas usar sistemas de turnos y citas previas, y aprovechas el momento de espera y entrada en tu local para hacer sentir a tu público seguro y protegido, todo irá bien.

*Consulta los recursos disponibles en la web **[acelerapyme.gob.es](https://www.acelerapyme.gob.es)***

### Relaciónate de nuevas formas.

Aprovecha este momento especial para usar los medios digitales y ofrecer nuevas formas de dar servicio que no impliquen entrar en tu espacio. Mantente en contacto con tus clientes por estos medios y podrás no solo tener una relación más estrecha con tus clientes habituales, sino también conseguir clientes nuevos.

### Explora el espacio exterior.

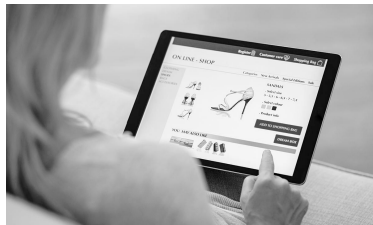
Con los nuevos controles, la entrada y salida de tu establecimiento puede ser una molestia para el resto de usuarias y usuarios de la calle. Sé buena vecina o vecino, e intenta evitarlo.

### Ve a por nota en el momento de bienvenida.

Para las personas de tu público, todo es nuevo otra vez. Dale seguridad y confianza poniendo sistemas de higiene en el control de entrada y asegurando que la gente al llegar es recibida por alguien importante en el negocio y con las mejores dotes de atención.

### 3 Controla la entrada.

#### Encuentra alternativas a la atención presencial.



Tienda online, salas de exposición remotas con Realidad Virtual, sistemas de autoservicio digital... Piensa cómo seguir sirviendo a tu público sin que tenga que entrar. La Transformación Digital de tu empresa nunca ha sido tan oportuna. Combina un servicio de pedido online o telefónico con entrega a domicilio sin contacto. Ofrece recogida en una ventana a la calle, o sin que la clienta o cliente se baje del coche.

#### Utiliza sistemas de cita previa.



No es bueno para el negocio que en hora punta tengas una cola en la calle por culpa del aforo reducido, y en hora valle tengas el local vacío. Intenta igualar la llegada de clientes a lo largo del día: diles que te llamen o te escriban, y que vengan con hora. Para público limitado puedes hacerlo con apps de mensajería o correo electrónico; también puedes explorar las soluciones online de gestión de citas previas disponibles en el mercado.

#### Tu responsabilidad llega hasta la calle.



El tráfico de personas y vehículos que vienen a tu negocio no solo afecta a tu local, sino también a los alrededores. Si no hay más remedio que formar una cola en el exterior, colabora con tu Policía Local para que no interfiera con la circulación segura del resto de personas. Pueden darte permiso para colocar vallas o señales en el suelo con indicaciones de cuánto tiempo les queda aproximadamente.

#### Considera usar sistemas de turnos.



Las largas colas en el exterior de tu local no son buenas para nadie. Explora la posibilidad de poner a la entrada un sistema de control de aforo y/o asignación de turnos. Existen soluciones para teléfonos móviles que hacen que el público no tenga que formar una cola física.

### 3 Controla la entrada.

**Asegura que quien entre cumple las normas.**



Quizá te venga bien un *Greeter* o “saludante”. Es alguien a la entrada que saluda, se asegura de que cada persona lleva mascarilla y está en condiciones de entrar, y le pide que siga todas las indicaciones. Es una función tan valiosa que muchos negocios están colocando ahí a la persona más importante del negocio... ¡a lo mejor eres tú!

**Piensa en espacios y protocolos de transición.**



Plantéate dónde preparar a las personas que entran, y despedir a las que salen. Galerías, terrazas o corredores pueden convertirse en nuevos espacios de transición. Allí puedes poner gel hidroalcohólico, alfombras antibacterianas, felpudos higienizantes que depositan una película protectora en la suela de los zapatos, mascarillas de cortésia para algún despistado, o dispensadores “manos libres” de calzas para los pies.

**Cada estancia debe tener su propio límite de aforo.**



No olvides que cada uno de los espacios separados de tu local debe tener su propio límite de personas que pueden estar a la vez en su interior. Los aseos son lugares con mayor riesgo de contagio por el aire o por tocar superficies. Consulta sistemas que permiten detectar la presencia en el interior o indicadores automáticos luminosos de “libre/ocupado”.

# 4

## Establece recorridos.

Como responsable de la adaptación de tu espacio, es tu competencia poner estímulos para cambiar los movimientos del público. Asegura que la gente sigue recorridos lo más cortos posible y que no se crucen, regulando el tráfico con señales apropiadas.

### Zonifica y abrevia.

Después de ofrecer alternativas para que tu público no tenga que entrar en tu local, a aquellas personas que entren, facilítales conseguir lo que quieran en el menor tiempo posible. Puedes organizar zonas para las necesidades más frecuentes y que el/la greeter o "saludante" les pregunte a qué vienen y les indique la zona adecuada. Y organizar las zonas de forma que, para las acciones más frecuentes, sea cosa de entrar, resolver y salir.

### No dejes que la gente se cruce.

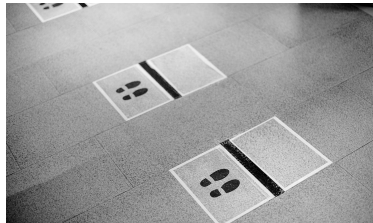
Consigue un flujo de personas uniforme en el que no se mezclen varios sentidos y puedan guardarse la distancia mientras se desplazan. Si es posible, establece rutas separadas, zonas de espera especiales, y colas preferentes para las personas en grupos de riesgo.

### La señalética es tu amiga.

Nadie hemos nacido sabiendo. Pon señales breves, claras y amables allí donde quieras que la gente se comporte de cualquier manera que no coincida con sus hábitos de siempre.

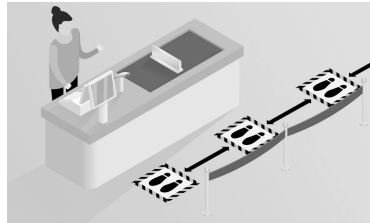
## 4 Establece recorridos.

### Señala, señala, señala.



Al primer vistazo, tu público tiene ver que algo ha cambiado y que deben abandonar sus viejos hábitos. Mover los muebles, quitar varios para crear más espacio, y poner cartelera y señales, es una solución rápida y eficaz. Indica puntos de entrada y salida, marca distancias de seguridad en colas, límites de aforo, puntos de espera para que no se apoyen en el mostrador... Hay kits de señalética en el mercado o puedes hacer los tuyos.

### Establece recorridos y márcalos claramente.



Usa huellas adhesivas en el suelo para marcar itinerarios que impidan cruces y aglomeraciones. Un truco es inspirarse en esa gran tienda de muebles sueca: marca un circuito que vaya recorriendo todo tu espacio y añade atajos, pero no permitas la marcha atrás. Otro truco es el del giro en sentido horario: haz que todo el mundo camine por todo el espacio en el sentido de las manecillas del reloj.

### En salas de reuniones, usa el protocolo tipi.



Entrad y salid de las salas de reuniones igual que hacían los nativos americanos en sus tipis. Se entra por la izquierda, y se bordea la mesa en el sentido de las agujas del reloj hasta que el primero en llegar ocupa la silla más cercana a la salida. Se va ocupando la siguiente silla, y así hasta que estéis todos. Y para salir, igual: en el sentido de las agujas del reloj, y quien está más cerca de la puerta es la primera persona en salir.

### Haz que sea llegar y besar el santo.



Si tienes una tienda, considera poner los artículos más demandados por la clientela cerca de la entrada o junto a las cajas. También puedes hacer lotes con productos que suelen ir juntos. Así acortas el tiempo de compra.

# 5

## Garantiza las distancias.

Si solo tienes que recordar una cosa, solo una, sobre cómo prevenir el contagio por COVID-19 en tu local, es esta:

**Además de la mascarilla obligatoria, mantener en todo momento una distancia de al menos dos metros entre personas es la medida más eficaz contra el contagio.**

Sin que eso suponga descuidar las demás medidas, por supuesto. La distancia es sagrada. Distancia, distancia, distancia. ¿Ya te hemos hablado de lo de la distancia?

### Cuanto más suelo libre, mejor.

Será más fácil guardar la distancia si la gente tiene sitio de sobra para moverse. Consíguelo eliminando cosas que no necesites ahora que tienes que reducir el aforo.

### Marca la distancia con claridad.

Indica claramente la distancia mediante marcas en el suelo o “condenando” elementos (haciéndolos imposibles de usar).

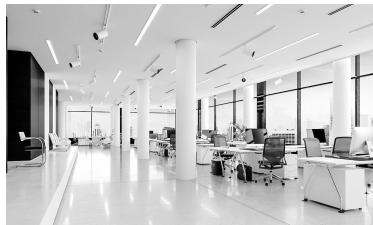
### Si todo falla, pon una mampara.

Ten presente que las mamparas no son la solución por defecto. Son para cuando no puedas guardar la distancia. **Recuerda que aunque las mascarillas sean obligatorias durante la vigencia del estado de alarma, las medidas de mantener la distancia, y en su defecto interponer separadores, no pasan a ser menos importantes.**



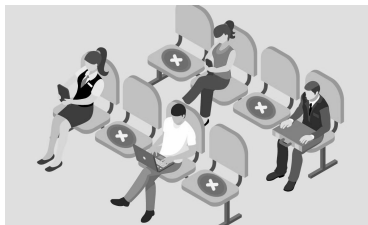
## 5 Garantiza las distancias.

### Despeja el espacio.



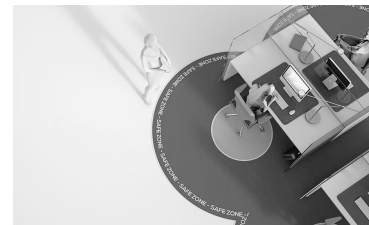
Haz sitio para que los flujos de gente en movimiento, así como los lugares donde la gente se quede parada, puedan tener lugar guardando los dos metros de distancia. Aparta muebles o úsalos como divisores. Si compras mobiliario nuevo, plantéate usar sistemas adaptables o configurables que ahorran espacio. Consigue dejar cuanto más suelo libre mejor, recurriendo al tipo de equipos que se esconde cuando no se usa.

### Inutiliza o alterna elementos para crear separación.



En elementos fijos como sillas de salas de espera, senos de lavabo o urinarios, condena elementos (haz imposible usarlos, por ejemplo, marcándolos con cinta policial) para conseguir los dos metros. Además de guardar la distancia, es mejor aún si la gente no está cara a cara. Pon los puestos alternados como los ladrillos de una pared, o dales un cuarto de vuelta uno sí y uno no. El caso es conseguir ese poquito más de distancia de boca a boca de la gente.

### En lugares de parada, señala el radio de respeto.



Donde la gente vaya a estar quieta (puestos de trabajo, lugares de consulta y atención, salas de espera, ascensores...), plantéate poner vinilos adhesivos en el suelo marcando un círculo de dos metros de radio. El resto de personas deben evitar entrar en ellos.

### Donde no puedas distanciar, divide.



Recuerda que las mamparas son la siguiente solución cuando no puedas poner distancia. En divisiones el mercado te ofrece mucha variedad: aprovéchala. No solo hay biombos apoyados en el suelo o mamparas de sobremesa; también hay mamparas listas para fijar de forma segura a las sillas condenadas, e incluso estores enrollables de plástico transparente que cuelgan del techo y se desenrollan con un control remoto.

# 6

## No dejes que el virus pase de mano en mano.

La mascarilla obligatoria, la distancia de dos metros o más, las divisiones cuando no se pueda guardar la distancia, y los Equipos de Protección Individual adicionales cuando se necesite un aislamiento reforzado, son muy eficaces para bloquear la vía de contagio más frecuente: la aérea (por microgotas respiratorias que echamos al toser o estornudar). Pero nos queda el contagio por **contacto**, sea **directo** (una persona toca a otra) o **indirecto** (una persona toca algo donde antes ha tocado otra). Vamos a ver cómo evitarlo.

### Elimina todas las ocasiones de contacto que puedas.

Identifica los lugares, muebles y equipos donde más a menudo se produce contacto. Si puedes prescindir de ellos, hazlo y ahórrate problemas.

### Para restar contacto, suma imaginación.

Replantéate tus tareas y procesos con el público y transfórmalos en procesos sin contacto aprovechando las nuevas tecnologías... ¡o simplemente usando la imaginación!

### Pon algo de por medio.

Adapta los muebles y equipos para usarlos con otras partes del cuerpo que no sean las manos. Investiga sobre materiales higiénicos y antimicrobianos. Protégelos con papel u otros materiales de un solo uso.

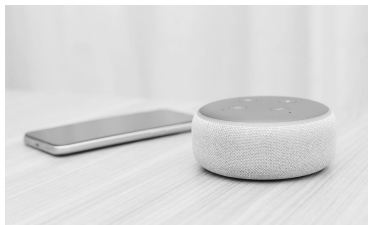
## 6 No dejes que el virus pase de mano en mano.

### Analiza tus espacios de alto contacto y difícil distanciamiento.



¿Recuerdas lo de las manos manchadas en el punto 1? ¿Qué estancias, muebles o equipos de tu espacio crees que, antes de la pandemia, se tocaban más a menudo? ¿Dónde es más difícil cumplir el distanciamiento? De entrada, piensa si puedes cerrarlos, o restringir su uso a lo imprescindible. En general, aseos y ascensores son sitios de alto riesgo. Plántate, por ejemplo, reservar estos últimos a las personas con movilidad reducida.

### Elimina el contacto de tus procedimientos.



Piensa en las tareas que repites mil veces al día y que pueden provocar contacto: recepción, caja... ¿Cómo puedes hacerlas sin contacto? Sistemas domóticos accionados por voz, puertas automáticas, dejar de prestar bolígrafos, evitar el dinero en metálico, preferir pago con tarjeta sin contacto, desinfectar el TPV tras un pago con contacto, sustituir la carta de tu restaurante por un código QR para que los clientes puedan leerla en su móvil...

### Si aún hay que tocar, ¿puede ser sin las manos?



Puertas, ventanas, cajones, grifos... Hay muchos elementos que puedes modificar para accionarlos con otra parte del cuerpo que no te lleves a la cara. Existen piezas de cartón recortable improvisadas para convertir una manilla de puerta en un tirador para codo, dispositivos para empujar la puerta con el pie, muebles de cocina que se abren con un pedal...

### Utiliza materiales hostiles al virus.



Los materiales con propiedades higiénicas y antimicrobianas le ponen las cosas más difíciles al virus. Hay baldosas, pinturas, tableros, telas y embalajes donde el virus permanece activo menos tiempo, y de donde se puede limpiar de forma mucho más eficaz. Además, se está trabajando mucho en investigación y vendrán soluciones nuevas. Ten esto en cuenta al comprar mobiliario y equipamiento.

## 6 No dejes que el virus pase de mano en mano.

### Usa protecciones de un solo uso.



Los manteles de papel desechables que se usan en bares y restaurantes pueden usarse para evitar el contacto en puestos de oficina, mostradores cuando haya que firmar documentos, superficies de descanso... El popularmente conocido como “tejido no tejido” es resistente y de textura agradable, y puede usarse para protecciones de un solo uso en cines, teatros, peluquerías, etc.

### Cuidado con la ropa y los objetos personales.



Nuestra ropa es una extensión de nosotras y nosotros. Pero a veces se separa de nuestro cuerpo y se va por ahí a tener su propia vida social. Cuando venga el fresco, define normas para la ropa de quita y pon. Aunque aún no disponemos de evidencias científicas claras, en este momento hay expertos que temen que un sistema de guardarropa o un sencillo perchero compartido puedan ser ocasión para el temido contacto indirecto.

# 7

## Higieniza tu espacio.

Tu mobiliario y equipamiento están en contacto permanente con las personas y con el aire que respiran.

Si el mantenimiento, limpieza y desinfección siempre son importantes, ahora son imprescindibles.

Asegúrate de que se hacen de forma profesional, usando los productos y las técnicas adecuadas para cada material, y siempre que sea posible, usando materiales y procedimientos sostenibles. Tu salud, la de tu personal, y la de tu público, dependen de ello.

### **Cuida, limpia y desinfecta tus suelos, revestimientos, mobiliario, y equipos.**

El mantenimiento y limpieza son un trabajo cualificado. Y como tal, tiene sus procesos y necesita su formación: define un protocolo adecuado y respetuoso con el medioambiente para tus materiales y superficies.

### **Además de la limpieza, cuida la calidad del aire.**

Asegura una ventilación y un tratamiento del aire adecuados. Y no dejes que la limpieza ponga en riesgo la calidad del aire. Aspiradora mejor que escoba; bayeta mejor que plumero.

### **Tú y tu personal también formáis parte del espacio.**

No olvides cumplir con las normas de aseo personal descritas para tu sector y según la actividad de tu personal.

## 7 Higieniza tu espacio.

**Haz una limpieza previa al rearranque de tus equipos.**



Debes revisar tus equipos y limpiarlos en profundidad. En aire acondicionado y cámaras frigoríficas, limpia los condensadores, evaporadores y filtros con aire a presión. Si tienen hielo, derrítelo con un secador: nunca uses cuchillos o punzones. En cocinas, freidoras, planchas y microondas, elimina todas las grasas y aceites con un producto antigrasa, y limpia profundamente quemadores, filtros, conectores eléctricos, y válvulas de gas.

**Haceos expertas y expertos en mantenimiento, limpieza y desinfección.**



¿A que no usas el mismo jabón para las manos y el pelo? Pues tu local es igual que tu cuerpo. Maderas, cristales, metales, plásticos, telas, piel... cada material tiene su método de limpieza. Conócelos. Si no tienes instrucciones específicas, el método por defecto es el de arrastre en dos pasadas: limpia con el producto adecuado, aclara y seca; pulveriza una solución de lejía o alcohol; espera unos minutos; aclara y seca otra vez.

**Pon cuidado en el tratamiento de los residuos.**



Las nuevas actividades de protección, evitación del contacto, y limpieza, generan nuevos residuos. Incorpóralos a tu Plan de Gestión de Residuos especificando cómo reducirlos y separarlos; si no tienes uno, quizá sea buen momento para crearlo. No olvides que deben echarse a cubos o contenedores cubiertos, con tapa que se abre con un pedal. En el mercado hay contenedores especiales para residuos peligrosos.

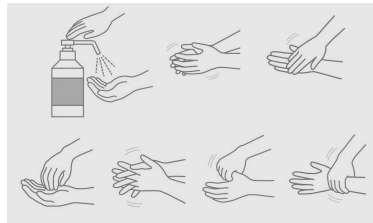
**Asegura la ventilación y la calidad del aire.**



Cuidar de la calidad del aire en tu local es tu responsabilidad. Consulta la normativa específica de tu sector sobre gestión del aire, calidad del aire, control de compuestos volátiles, extracción de humos... Ventila más, especialmente en espacios sin salida al exterior como aseos. En equipos de aire acondicionado, evita la recirculación de aire interior, y limpia, desinfecta o sustituye semanalmente los componentes y filtros clave.

## 7 Higieniza tu espacio.

**Diseña tu propio protocolo de mantenimiento, limpieza y desinfección.**



Como ves, mantener, limpiar y desinfectar tu local, y asegurar la calidad del aire, son tareas cualificadas que exigen instrucciones precisas y personal bien formado. Infórmate sobre la normativa aplicable a tu negocio, haz inventario de tu mobiliario y equipamiento por los materiales que utiliza, y elabora un Protocolo de Higiene para tu local que defina zonas, productos, procedimientos, frecuencias y turnos adecuados para tu negocio.

**Nuevos materiales y sistemas de higienización: infórmate bien.**



Superficies autohigienizantes que se limpian solas o facilitan su limpieza, pintura fotocatalítica que mata microorganismos y purifica el aire al contacto con la luz ultravioleta, desinfección por lámparas UV-C, dispositivos láser que desinfectan la ropa durante siete días, impresión 3D de cobre sobre superficies... El desarrollo en estos sistemas es constante, pero lo eficaz se mezcla con lo inútil o peligroso. ¡Busca información oficial!

**Mantente al día en los productos más eficaces.**



¿Qué productos puedes usar para matar el virus que se queda sobre las superficies? El Ministerio de Sanidad ha publicado una lista de los antisépticos y desinfectantes químicos más eficaces, según ensayos bajo la norma UNE-EN 14476. Ahí encontrarás los productos, quién es recomendable que los use, y cómo usarlos. Puedes [descargarla](#) en la dirección de la derecha.



<https://bit.ly/2X1E18J>

Dirección completa:

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)

# 8

## Hazlo humano.

Autoservicio electrónico, colas, hablarse a dos metros de distancia, sonrisas siempre tapadas por la mascarilla obligatoria... y por supuesto, ini hablar de besar, abrazar, o darse la mano!

La COVID-19 nos obliga a tomar precauciones que chocan con nuestros hábitos. Por eso tenemos que hacer un esfuerzo extra por ponernos en el lugar de los demás, y ser extraordinariamente pacientes y amables.

Las buenas o malas maneras también se contagian. Y tú puedes hacer mucho por mejorar el ambiente.

### Ponte en su lugar.

Repasa el segundo punto de este documento, pero esta vez fíjate no solo en lo que la gente hace, sino en lo que la gente siente. ¿Están impacientes, irritables, nostálgicas, temerosos, esperanzadas? ¿Cómo podéis tu personal y tu espacio reconocer esas emociones, darles validez, y construir con ellas algo positivo?

### Aligera el tono.

Son momentos difíciles para todas y todos. Ten la máxima paciencia e Intenta empujar el ambiente hacia lo positivo para evitar la crispación. Presta una atención especial a las personas en grupos de riesgo.

### Demuestra adaptación.

Piensa en el mensaje que quieres transmitir a tu público. Esto no es solo cuestión de cumplir con las medidas de precaución sanitaria. Es cuestión de que las necesidades, las expectativas, los hábitos, los temores y esperanzas de la gente han cambiado, y tienes que encontrar formas nuevas de darles servicio. Mira lo que te ofrece el mundo del mobiliario polivalente o la arquitectura efímera para demostrar que tu negocio se adapta para servirles mejor.



## 8 Hazlo humano.

### Haz tus indicaciones claras pero amistosas.



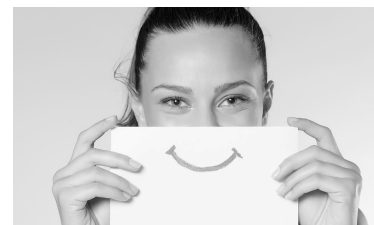
¿Sabías que cuanto más largo es un texto de un cartel, más difícil es que la gente le preste atención? Para que la gente haga caso, cuando diseñes señales y cartelería, pon un gran titular cortísimo, directo, en tono imperativo. Y debajo, bastante más pequeña pero que si alguien quiere seguir leyendo pueda hacerlo cómodamente, una explicación más extendida en tono amistoso. Evita poner todo en mayúsculas: suena como si les estuvieras gritando.

### Cuida a tu personal, y tu personal cuidará al público.



Recuerda: las emociones se contagian. Trata a tu gente tal como esperas que traten al público. Escucha de verdad. No ningunes ni ridiculices sus preocupaciones: airéalas y háblalas. No debes ser quien más sabe, sino quien más quiere aprender. Las llamadas de atención, en privado. Los elogios, en público. Interésate por su bienestar, con respeto y sin paternalismos. Y si decides ayudar, acciones son mejor que palabras.

### Crea contacto humano sin contacto físico.



Sonríe con los ojos. Ensaya una nueva voz: alta y clara, que se entienda bien a través de la mascarilla y/o mampara, y con tono amable y cariñoso. Aprende de esa persona de enfermería que te dejó tan buen recuerdo. Ríe otra vez esa broma de una clienta que ya has escuchado cien veces (siempre que no sea inapropiada, claro). Puedes poner pegatinas con mensajes cálidos en las mamparas, o decorarlas con detallitos fáciles de limpiar.

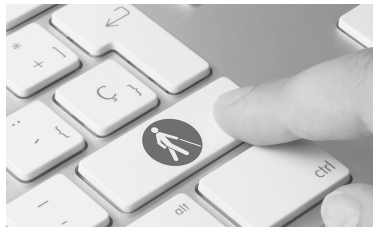
### Pide al público que colabore. Lo están deseando.



Muchas de las tareas extra que vienen ahora, puedes pedirselas al público. Por ejemplo, en lugar de entregar un mantel desechable para proteger un escritorio, dejar que cada persona lo tome de una zona bien señalizada, y una vez terminado lo deje en otra. La gente también está deseando ser útil.

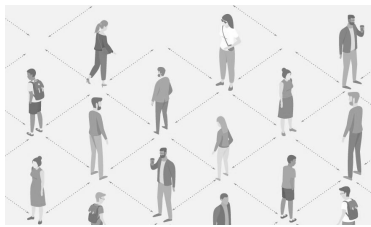
## 8 Hazlo humano.

### Hazlo accesible para todas y todos.



¿Sabes que la accesibilidad consiste en mucho más que poner rampas para las sillas de ruedas? Significa asegurar que todas las personas puedan usar tu espacio. Esto no solo supone eliminar las barreras para las personas con baja movilidad, sino también para las personas con discapacidades auditivas, visuales o intelectuales. Usa siempre un lenguaje sencillo y déjate aconsejar por un experto.

### ¿Y si haces de ello un juego?



Para hacer que tu personal adopte las nuevas costumbres más rápido, puedes hacer un pequeño concurso con recompensas no monetarias. Si a tu gente le apetece, puedes pedir a alguien con imaginación que “ludifique” los nuevos protocolos.

### Haz un esfuerzo extra por las personas en mayor riesgo.



Si todas las personas del público se aproximan a tu espacio con un poco de desorientación y miedo al contagio, imagínate las más vulnerables. Personas mayores, gestantes, con movilidad reducida, o con otro tipo de discapacidades. Ahórrales más dificultades. ¿Puedes reservarles un asiento especialmente distanciado? ¿Nombrar alguien para que les asista? ¿Definir un horario especial o una cola prioritaria?

## 8 Hazlo humano.

# Malos y buenos ejemplos para carteles improvisados.

El diseño gráfico es una profesión, no un *hobby*. Siempre que puedas, compra cartelería o señales diseñadas por profesionales, o cuenta con una diseñadora o diseñador para que te hagan material original. Pero si tienes que improvisar, aquí tienes un par de pautas que te pueden ayudar a hacer mensajes eficaces.

### **\*\*MUY IMPORTANTE\*\***

**AL EFECTO DE PREVENIR LA TRANSMISIÓN POR CONTACTO DEL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19), EN CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS OBLIGATORIAS DE LA AUTORIDAD COMPETENTE PARA EL SECTOR DE HOSTELERÍA EN MATERIA DE DISTANCIAMIENTO EN RECEPCIÓN, LA DIRECCIÓN DE HOSTAL PEPI SOLICITA A LOS SRES. USUARIOS DE ESTAS INSTALACIONES QUE COMO PRECAUCIÓN ADICIONAL A QUE LLEVEN LA MASCARILLA OBLIGATORIA, MANTENGÁIS EN TODO MOMENTO A UNA DISTANCIA DE 2M DEL MOSTRADOR DE RECEPCIÓN. PARA LA FIRMA DE DOCUMENTOS, SE OFRECERÁ UN PROTECTOR DE PAPEL DESECHABLE CON LA FINALIDAD DE MINIMIZAR EL CONTACTO. LAMENTAMOS LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. ESTAMOS CONTIGO Y JUNTOS LO CONSEGUIREMOS.**

LA DIRECCIÓN.

### **x Mal**

No pongas todas las instrucciones de golpe en el mismo sitio. No pongas cosas que tu público no necesita saber: cuanto más corto mejor. No mezcles el tratamiento de "tú" con el "usted": o uno, u otro. No uses todo mayúsculas. Olvida el lenguaje ampuloso o administrativo. Hablar en impersonal queda serio pero la gente no se entera.

### **Mejor** ✓

Divide las instrucciones y pon cada orden en el sitio exacto donde hay que cumplirla. Prueba a poner un titular muy grande, en negrita, que explique lo que quieres que haga la gente en una frase en imperativo lo más corta posible. Luego, sin negrita y bastante más pequeño, puedes poner una pequeña frase que explique el porqué y le dé el toque humano. Recuerda que sois personas hablando con personas.

# Sin mantel, no firmes.

¿Te hemos puesto un mantel de papel para firmar?

Si se nos ha pasado, pídenoslo. Y perdona.

¡Mejor no toques el mostrador, que a saber quién más lo habrá tocado!

# De aquí no pases.

A nosotras también se nos hace raro.  
Pero es por salud.

Una cosa más...

# Al virus, ni un respiro. Y en sostenibilidad, ni un paso atrás.

Todos los consejos y recomendaciones que te ofrecemos aquí obedecen a una necesidad importante y urgente para todas y todos: **ir recuperando nuestra actividad mientras seguimos evitando contagios.**

Pero a medio plazo no podemos dejar que eso suponga descuidar **otras necesidades** que quizá ahora mismo no parezcan tan urgentes, pero que sí son igual de importantes. Y una de las principales es la de **avanzar hacia un desarrollo más sostenible, produciendo y consumiendo de forma más responsable.**

Todas las personas que trabajamos en los campos de la Ciencia y la Innovación tenemos el reto de ayudar a buscar **materiales alternativos** que nos ofrezcan todas las

garantías sanitarias y de higiene, y al mismo tiempo nos permitan producirlos, usarlos, y manejarlos tras su uso, gastando menos energía, consumiendo menos recursos, y protegiendo mejor el medioambiente.

En España estamos avanzando hacia **una Economía Circular en la que los productos y materiales se aprovechan al máximo.** Y alrededor de ese esfuerzo están floreciendo **nuevos mercados de materias primas** que nos ayudarán a conseguir este objetivo.

Porque al cuidar la salud de nuestro planeta, también estamos cuidando la nuestra.

...y otra:

# Si tu respuesta es la innovación, consulta nuestras ayudas.

Después del confinamiento, dirigirnos prudentemente hacia una nueva normalidad va a ser, en todos los países del mundo, un camino lleno de retos y de incertidumbre para todas y todos.

Pero en España no somos de quedarnos esperando a que nos den soluciones. Miles de empresas y otras organizaciones en todo el Estado están emprendiendo proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación para encontrar formas de responder ante los muchos retos de todo tipo que nos presenta la COVID-19.

Si estás empezando un proyecto de I+D+i o tienes ideas para uno, en el Ministerio de Ciencia e Innovación estamos para ayudarte. [Consulta las noticias de última hora sobre las convocatorias de ayudas del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial \(CDTI\).](#) Puede que tengamos una ayuda a medida para tu proyecto.



<https://bit.ly/3fTYMT3>

Dirección completa:

<https://www.cdti.es/index.asp?MP=104&MS=0&MN=1>

# Esto no acaba aquí.

Esperamos haber ayudado a que tengas más claro cómo adaptar tu espacio para la reapertura. Este no es un documento definitivo: a medida que vayamos reuniendo más información, haremos nuevas versiones.

Todo esto es complicado, pero recuerda que esta es tu oportunidad de hacer tu empresa más competitiva. Cuando se acabe este tiempo tan especial, y ya podamos quitar tanta mampara, tanta mascarilla y tanta distancia, tu personal y tu público olvidarán rápidamente las molestias que han sufrido.

Pero durante mucho tiempo, recordarán cómo les has tratado.



Estudio realizado para el Ministerio de Ciencia e Innovación por: César Astudillo, Manuel Carrillo (AIDIMME), y Jesús Sanz (CETEM), con la colaboración de Gelo Álvarez, Javier Fernández, Mariano Sarmiento, Samuel López-Lago, Susana Sancho y Vicente Porres.

Maquetado por: Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT)

**Este documento está elaborado a partir de información científico-técnica recopilada sobre materiales, mobiliario y espacios en la búsqueda de recursos frente a COVID-19, información que será publicada próximamente.**

Edita: Ministerio de Ciencia e Innovación



**Grupo de trabajo de Diseño y Administraciones Públicas**