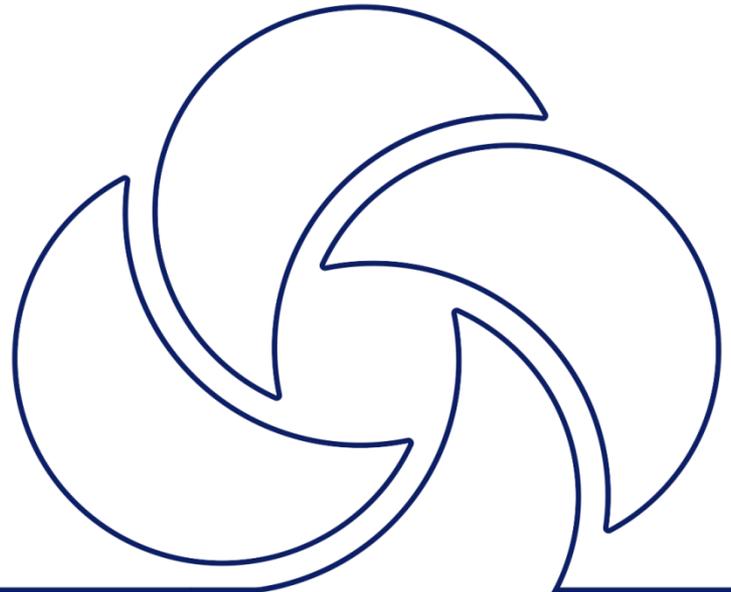


## Lineamientos de higiene en operación de Tienda ante COVID 19

Be **INFORMED**  
Be **PREPARED**  
Be **SMART**  
Be **SAFE**

Be **READY** to fight  
**#COVID19**



# ACCIONES ANTE COVID-19



## Refuerza las medidas preventivas y evita contagiarte

### Lávate las manos

al menos 20 veces al día con agua y jabón, por lo menos durante 20 segundos. (Si no cuentas con agua, utiliza una solución base de alcohol gel al 70 por ciento).



### Evita saludar de mano, beso o abrazo

(mantén al menos un metro y medio de distancia).



### Cúbrete nariz y boca

al toser o estornudar con el ángulo interno del brazo.



### Desinfecta superficies

de uso común por lo menos una vez al día (utiliza una mezcla de 10 ml de cloro por cada litro de agua).



### No te toques la cara

con las manos sucias, sobre todo ojos, nariz y boca.



**QUÉDATE EN CASA**



# 1. Higiene y cuidados personal de Tienda



## Uso de Gel Antibacterial

Se solicita a todo el personal de tienda que durante el turno laboral usen Gel Antibacterial antes y después de mostrar productos a Clientes y así como antes y después de realizar una transacción en caja de Cobro.



# ACCIONES ANTE COVID-19

## USO CORRECTO DE CUBREBOCA



### ¿Cómo debo retirarlo?

1. Toma los elásticos (Nunca toques la parte que cubre nariz y boca).
2. Envuelve con cuidado.
3. Mete en una bolsa de basura y cierra.
4. Lava tus manos.

### ¿Cuándo debo cambiarlo?

1. Si se humedeció.
2. Una vez retirado de la cara.
3. No usarlo por más de un día.

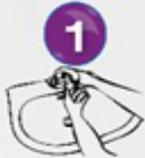
#PrevenirEsSalud

## Uso de Cubrebocas

*El uso de cubrebocas en todo momento es obligatorio para el personal de tienda.* Con esto damos más seguridad a nuestros Clientes al momento de abordarlos y atenderlos. Se anexa imagen ilustrativa para el correcto uso de Cubrebocas.



# Técnica para mejorar el lavado de manos



1  
Humedece tus manos con abundante agua.



2  
Enjabona las manos con la llave cerrada.



3  
Frota las palmas de tus manos.



4  
Intercala los dedos y frótalos, frota la palma y el anverso de tu mano.



5  
Continúa con los dedos intercalados y limpia los espacios entre sí.



6  
Con las manos de frente, agarra tus dedos y muévelos de lado a lado.



7  
Toma el dedo "gordito", como en la figura, para limpiar la zona del agarre de tu mano.



8  
Limpia las yemas de tus dedos, frotando contra la palma de tu mano.



9  
Enjuaga tus manos con abundante agua. (8 segundos aproximadamente).



10  
Seca las manos con una toalla desechable.



11  
Cierra la llave con una toalla desechable.



12  
¡Ya está!

**Recuerda lavarte las manos por lo menos 20 segundos, de 20 a 30 veces al día.**

En caso de no contar con agua y jabón, utiliza gel con base de alcohol al 70 por ciento.

## Lavado Constante de Manos

El lavado de manos debe ser constante y de manera efectiva debido a la manipulación de artículos en tienda. El lavado de manos debe ser con abundante jabón y un periodo mínimo de 20 segundos el tallado de manos (se anexa ilustración con explicación).



# Firma de responsiva para cuidado de material y uso de suministros de higiene

Estarán recibiendo una responsiva, la cuál se requiere sea firmada a la brevedad posible por cada uno de los integrantes de Plantilla de tienda.



# 2.Trato con Proveedores/ Personal de oficina

**JORNADA DE SANA DISTANCIA**  
**¿EN QUÉ CONSISTE?** **COVID-19**



The infographic features three stylized human figures: a blonde man on the left, a bearded man in the center, and a woman on the right. Dashed lines connect these figures to text boxes. A central teal box at the bottom contains the hashtag #PrevenirEsSalud.

- ▶ **Mantener la distancia** recomendada con otras personas en espacios **públicos, sociales y privados (1.5 m).**
- ▶ **Reforzar** las medidas de **prevención.**
- ▶ **Suspensión** temporal de actividades no esenciales.
- ▶ **Reprogramación** de concentración masiva.
- ▶ **Protección y cuidado** de los grupos vulnerables.

**#PrevenirEsSalud**

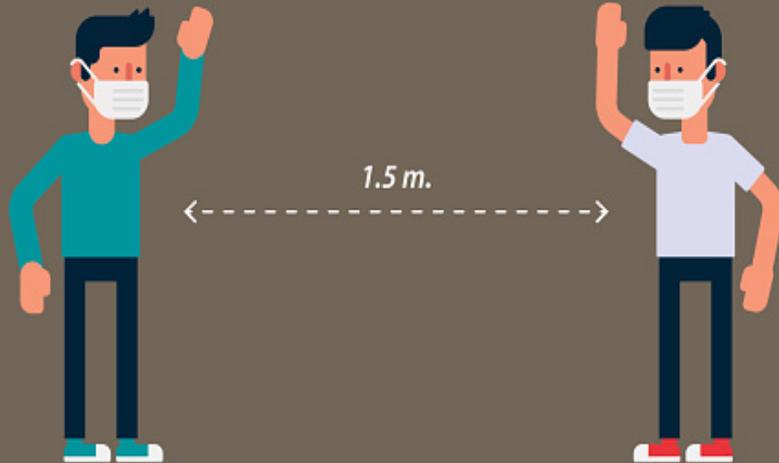
## Distancia

- ✓ Considerar una distancia mínima de 1.5 metros al momento de interactuar con Personal de entrega de Mercancía o Personal de Oficina, así como Clientes.
- ✓ Uso de Cubrebocas al momento de interactuar con personas en Tienda.
- ✓ Antes y después de tener contacto con Artículos u Objetos es importante aplicar Gel Antibacterial



## DISTANCIA SOCIAL

*Mantén la distancia 1.5 m entre cada persona*

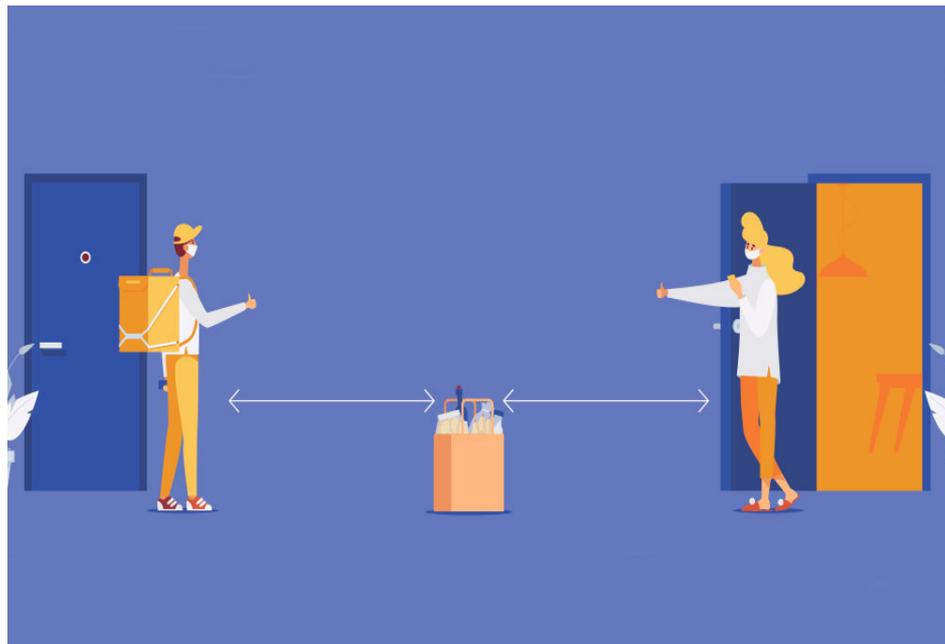


## Distancia

- ✓ Si se tiene que firmar un Documento, es importante considerar los puntos del buen uso de Gel Antibacterial antes y después de tener contacto con objetos o artículos los cuáles sean manipulados por más de 2 personas y su misma desinfección con agua y solución antibacterial y/o cloro, en el caso de Plumas, calculadoras, lápices, teclado de computadora, checador de huella, etc.



### 3. Recepción de producto



- ✓ Lavarse las manos antes y después de recibir producto.
- ✓ Se exige uso de mascarillas que cubran nariz y boca quienes concurren a nuestras sucursales incluyendo personal a cargo de entrega de mercancía.
- ✓ Mantener una distancia social de al menos 1,5 metro entre personas, en todo momento.

*\* En caso de sobrepasar el aforo ideal de la tienda debido a la presencia de clientes durante la recepción de mercancía se deberá suspender momentáneamente la entrega dándole prioridad a los clientes. El personal encargado de entregar la mercancía deberá esperar afuera hasta que se vuelva al número de personas estipulado para cada tienda. (Seguir los lineamientos de acuerdo a la lista anexa de aforo por tienda)*





## Limpieza

- ✓ Limpiar empaque del producto con agua y solución antibacterial y/o cloro al ser recibido y antes de ser acomodado.
- ✓ Limpiar anaqueles con agua y solución antibacterial y/o cloro donde será acomodada la mercancía recibida.

## Acomodo de producto

- ✓ Todo el producto debe estar protegido con bolsa plástica o costal de tela, mismo que debe limpiarse con agua y solución antibacterial y/o cloro antes de acomodar el producto en los anaqueles.
- ✓ Ya acomodado el producto trapear el piso de la tienda con agua y solución antibacterial y/o cloro



# Aforo por tienda



# Aforo por tienda



# 4. Aseo de Bodega

¿CUÁNTO DURA EN  
CADA SUPERFICIE?

CORONAVIRUS



<b>CARTÓN</b> 24 HRS 	<b>PLÁSTICO</b> 2-3 DÍAS 
<b>ACERO</b> 48 HORAS 	<b>MADERAS</b> 4 DÍAS 
<b>ALUMINIO</b> 2 - 8 HORAS 	<b>VIDRIO</b> 4 DÍAS 

## Producto

- ✓ Limpieza de todo el producto con agua y solución antibacterial y/o cloro al recibirlo y acomodarlo los días de entrega de mercancía.
- ✓ Limpieza con agua y solución antibacterial y/o cloro del producto antes de sacarlo a PDV y al volver a ingresarlo a bodega para su acomodo.
- ✓ Todo el producto debe estar protegido con bolsa o costal de tela, mismo que debe limpiarse con agua y solución antibacterial y/o cloro antes de acomodar el producto en los anaqueles.

## Anaqueles

- ✓ Limpieza de anaqueles de bodega con agua y solución antibacterial y/o cloro 4 veces por semana y al recibir mercancía antes de acomodarla.





## Piso

- ✓ Trapear el piso de la tienda con agua y solución antibacterial y/o cloro al menos cada hora y al terminar de acomodar el producto recibido.

## Área de comida

- ✓ Limpieza de área de comida con agua y solución antibacterial y/o cloro antes y después de tomar alimentos.

## Sanitario

- ✓ Limpieza diaria de sanitario.
- ✓ Tirar la basura 3 veces al día o más de así requerirlo.
- ✓ Evitar acumulación de servilletas, papel higiénico y pañuelos desechables.



# 5. Aseo de piso de venta



## Producto

- ✓ Limpieza de todo el producto de PDV diario al iniciar el día con agua y solución antibacterial y/o cloro.
- ✓ **Limpieza de todo el producto** antes de acomodarlo en PDV con agua y solución antibacterial y/o cloro.
- ✓ Limpieza de producto con agua y solución antibacterial y/o cloro **después de haber sido mostrado a clientes.**

## Piso

- ✓ Trapear el piso de la tienda con agua y solución antibacterial y/o cloro al menos cada hora y al terminar de acomodar el producto recibido.



Limpiar con frecuencia superficies de las zonas comunes que más se tocan como interruptores, grifos, nevera, microondas, lavadora o muebles



## Mobiliario (anaqueles, mesas, islas, mostrador, área de caja, etc.)

- ✓ Limpieza de mobiliario con agua y solución antibacterial y/o cloro 3 veces al día.
- ✓ Limpieza de mobiliario con agua y solución antibacterial y/o cloro antes de acomodarla mercancía.
- ✓ Limpieza del mobiliario con agua y solución antibacterial y/o cloro el área donde fue atendido algún cliente o proveedor al momento que se retire de la tienda.

Desinfectar con frecuencia objetos que puedan estar contaminados como mandos a distancia, teclados, tablets, teléfonos, pomos de puertas e interruptores



## Equipo de cómputo/ Teclados/ Pin Pad , TPV/ Papelería, bolígrafos

- ✓ Limpieza de material de diario 3 veces al día con trapo húmedo con agua y solución antibacterial y/o cloro.
- ✓ Limpieza de cualquier material antes y después de su uso con trapo húmedo con agua y solución antibacterial y/o cloro.

Limpiar el móvil y las gafas con toallita con agua y jabón o alcohol de 70°



# 6. Saludo/Bienvenida a Clientes

## Saluda de corazón



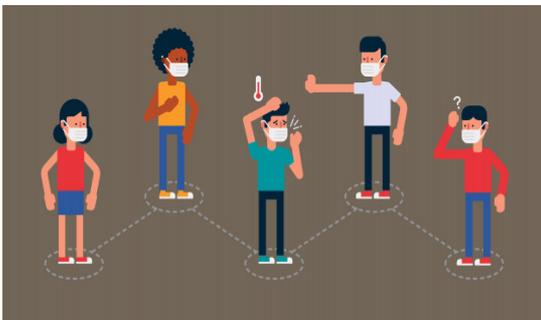
Este es el momento de generar tranquilidad a nuestros clientes, dándole la bienvenida y contándoles un poco las medidas de seguridad que tenemos para ellos.

Aplicándoles **gel antibacterial** al momento de ingresar a la tienda y explicándole que serán atendidos con distancia por seguridad de todos.

Estos segundos (aplicación de gel antibacterial) debe ser el único momento en el cual estaremos a menos de 1.5m de distancia del cliente.

Debemos considerar una **distancia mínima de 1.5** metros al momento de interactuar con cualquier persona que nos visite.

Estar pendientes de siempre tener la cantidad de personas permitidas por m<sup>2</sup> y no sobrepasar los máximos de aforo de nuestra tienda. También debemos cuidar en todo momento la distribución entre clientes, recuerda que la distancia social que debemos cuidar no solo es staff- cliente si no también cliente-cliente.



# 7. Demostración de Producto Clientes.



## Mesa de Exhibición, Limpieza del Producto.

En todo momento debemos apoyarnos de nuestra mesa de exhibición de Producto. En ella es más fácil de mostrar todas sus características y funciones del mismo, además nos ayuda a mantener en mejores condiciones los artículos y es una manera más cómoda para que el cliente de observar el producto al momento de mostrárselo.

Es muy importante que siempre estemos en constante limpieza de nuestros Productos, más de los que están en el piso de venta y que están en constante manipulación por nosotros y clientes.





Antes y después de mostrar y tocar un producto en Tienda para el cliente debemos usar gel antibacterial y tomar nuestra sana Distancia cuando le estemos dando la explicación al cliente sobre el producto.

- ✓ No olvidemos limpiar muy bien las llantas de las maletas o mochilas (en caso que dispongan) haya o no tocado el piso de nuestra tienda. Tanto por imagen e higiene las llantas siempre deben lucir limpias.
- ✓ Ser muy observadores cuando el cliente manipule nuestros artículos, para que así tengamos más certeza de su limpieza después de que la haya tocado.
- ✓ Limpiar muy bien las asas y ganchos de cierres
- ✓ En caso de tener ratos muertos de actividad con clientes, es muy importante tener siempre nuestro piso de venta y Bodega en perfectas condiciones de limpieza, embolsado y exhibición.



## Entrega de Producto a Cliente (Piso de Venta/Bodega)



La entrega de Producto al cliente al momento de hacer su compra se le entrega en Zona de Caja en una de nuestras Bolsas Samsonite según sea el tamaño de su Artículo.

Se le debe entregar en sus manos para que el cliente pueda sujetarlo de las asas de la Bolsa Samsonite.

En caso de ser equipaje y que por sus dimensiones no sea posible entregárselo en Bolsa, éste se deberá entregar en Zona de Caja para que el cliente salga con él tomándolo del bastón de equipaje o si él lo solicita en una bolsa de plástico o funda de felpa (verificar existencia en Bodega de tienda).





En caso de que la Mercancía que el cliente desea llevar esté en Bodega, debemos bajarla en su bolsa de resguardo (como deben estar los productos guardados en Bodega) y así dejarla en Zona de Caja para que el cliente vea que está guardada en Bolsa y que es el mismo producto que desea llevarse. Se procede al cobro y se le puede preguntar si desea llevarse su producto en Bolsa o sin ella.



Debemos tener un buen control de nuestros insumos para todos nuestros Clientes.

Recuerda que siempre **antes y despues** de tener contacto con los artículos en tienda debemos aplicarnos Gel antibacterial y ofrecerle al cliente también.



Cuando nuestro proceso de Cobro haya terminado y se le haya entregado su ticket al cliente, NO debemos olvidar despedirnos de ellos con la siguiente frase:

*“Es un gusto atenderlo, disfrute mucho su compra y lo esperamos Pronto”*  
*“Que tenga un Excelente Día”*

Sin importar la situación, siempre debemos ser amables y empáticos con nuestros Clientes.



## 8. Cobro a Clientes (Medidas de Higiene)



En este procedimiento es muy importante usar Gel antibacterial **antes y después** de manipular los dispositivos TPV electrónicos.

Se deben poner muy a la mano (cerca) del cliente para que así exista la menor manipulación por parte de ellos y nosotros al momento de hacer el cobro.





## Cobro en TPV firma con NIP

***Antes y después*** de manipular el dispositivo usar gel antibacterial.

El cliente debe insertar su Tarjeta de Crédito/Débito y retirarla el mismo. Una vez que se haya hecho la transacción, pasar el trapo con solución desinfectante y/o cloro en las teclas del dispositivo.

Debemos tener en zona de caja un recipiente ó atomizador con la solución antibacterial ó cloro y rociarlo sobre el trapo para que podamos hacer la limpieza correspondiente.





## Cobro en TPV con firma Bolígrafo

***Antes y después*** de manipular el dispositivo usar gel antibacterial.

Es importante tener identificado un Bolígrafo para el uso exclusivo del Cliente, puede estar en una lapicera, con una leyenda que diga “Cliente” o en una Zona en la que sepan que es únicamente de uso para Clientes.

***Antes y después*** de Manipularlo usar Gel antibacterial.

Una vez que el cliente lo haya usado debemos usar la solución antibacterial y/o Cloro para dejarlo listo para su nuevo uso.





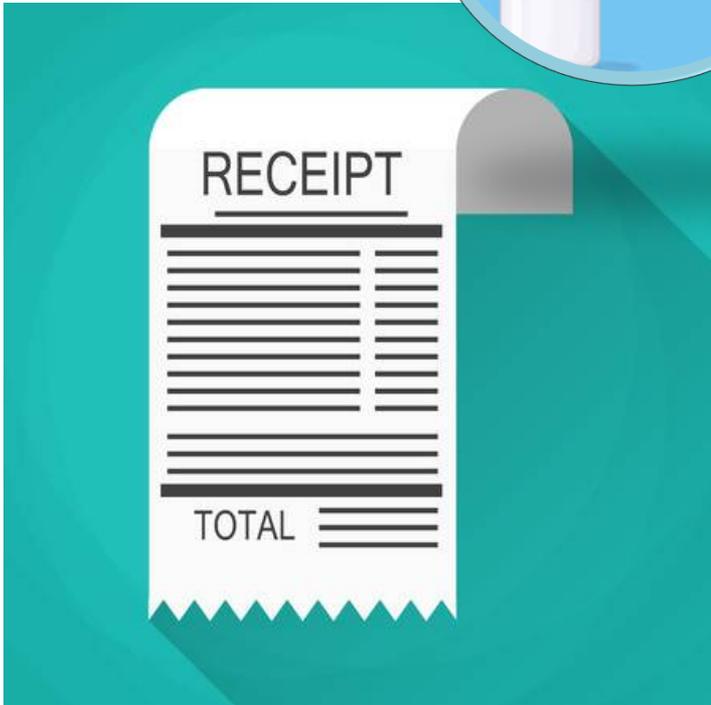
## Cobro en Efectivo

Una vez que se vaya a hacer la transacción de Cobro en Caja, es recomendable preguntar al cliente la forma en la que realizará su pago, en caso que sea en efectivo:

***Antes y después*** de manipular Billetes y monedas usar gel antibacterial y cuando hayas dado su cambio vuelve a usar Gel antibacterial.

Recuerda que en los ratos muertos en los que no tengamos clientes en tienda o actividades que requieran nuestra atención a cliente o procesos, podemos desinfectar las monedas o billetes. Debemos tener buenas prácticas de manejo de efectivo.





## Entrega de Voucher y Ticket de Compra

Considerando que estos dos comprobantes los entregamos en caja y que son expedidos por una máquina, no debemos de omitir el paso de ponernos Gel Antibacterial al momento de entregárselos a nuestros Clientes.

Ya sea sólo el ticket de compra o los dos en el caso de hacer su pago con tarjeta, debemos siempre llevar a cabo este proceso de desinfección.

No olvidemos siempre agradecer su Visita y su compra e Invitarlos a que nos visiten nuevamente.



# 9. Entrega de Valores (Cometra)



En este proceso se solicita que la persona que realice la entrega de valores tenga los cuidados pertinentes en la manipulación de bolsín, papeleta y bolígrafo, así como en el efectivo que se entrega (Conteo).

Se aconseja ya tener la ficha realizada, tener el efectivo contado y separado en el bolsín para que una vez que llegue el personal de Valores ellos lleguen únicamente a recibir el bolsín con el efectivo y papeleta que hay en él. Se revise que todo esté en perfectas condiciones y siempre tomando Sana Distancia y el uso de cubrebocas.

Evitar los saludos de Mano y en caso de que el personal de Valores no lleve su Bolígrafo para firmar el recibo, se le otorgará el de Cliente para que lo use.

Una vez que se le de utilidad al bolígrafo se procede a hacer la desinfección del mismo.



# 10. Depósitos de Venta en Bancos.



## DISTANCIA SOCIAL

*Mantén la distancia 1.5 m entre cada persona*



Las tiendas que lleven a cabo este proceso en Instituciones Bancarias de Manera Presencial deberán tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Largo tiempo en filas, por tal se les solicita hacerlo en practicajas y así reducir el tiempo de espera.
- ✓ Acudir con cubrebocas a la Institución Bancaria
- ✓ Uso de Gel antibacterial antes y después de usar la Parcti Caja del Banco

Después de esto, el proceso de envío y justificación de la venta es el mismo ante las personas de departamento de Finanzas.

