

Protocolo interno de Manejo de Producto y Atención al cliente para la Tienda Baliani y Tony Mazza de la ciudad de Tunja.

Consideraciones Generales y Reglamentación del Ministerio.

Se establece seleccionar como **responsable directo de la implementación del protocolo y un punto focal de comunicación con las autoridades locales y nacionales** al administrador de la Tienda. De acuerdo con la disposición legal que reza así: "Todas las empresas deben implementar auditorias del cumplimiento del mismo, en concordancia con las medidas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y en coordinación con las Administradoras de Riesgos Laborales

Por otro lado, el organismo de sanidad encomienda **disponer de áreas comunes de suficientes puntos de aseo para el lavado de manos que incluyan agua, jabón, alcohol glicerinado y toallas desechables**. Así como establecer un protocolo de desinfección previo al uso de cualquier elemento o herramienta de trabajo con una periodicidad mínima de tres horas.

"Se **deben entregar kits de protección a cada trabajador y colaborador que contengan tapabocas, guantes de látex y alcohol glicerinado mínimo al 60 % y equipos de dotación**, en los casos que se requieran", señala la comunicación. Al interior de las instalaciones el protocolo señala que se **debe garantizar el distanciamiento mínimo de 1,5 metros entre trabajadores**, pero en caso de no ser posible por la misma operación, se debe dotar al personal con elementos y protección y practicar procedimiento de asepsia integral.

"Se recomienda que, **en trabajos grupales, el número de personas trabajando a menos de metro y medio, se limite a (3) tres**, dice el protocolo. Asimismo, antes del ingreso y salida de las instalaciones se debe **tomar la temperatura de los empleados y mantener un registro en una base de datos** que se complemente con la información que se tiene del individuo.

"El administrador del establecimiento debe **garantizarle un espacio para que el trabajador guarde sus elementos personales y ropa de diario en los casos en que se requiera**. Igualmente, de bolsas para guardar la ropa de trabajo y posterior lavado (tener cuidado con otras prendas personales y familiares)", indicó la comunicación del Ministerio de Salud.

El organismo de sanidad ordena a estos establecimientos que **no se deben realizar actividades que no estén autorizadas** “dentro del perímetro” del concesionario y sus almacenes. Además, exhorta a que cada sección de los almacenes deba seguir los protocolos autorizados.

De la misma forma, se debe garantizar en los baños públicos jabón líquido y toallas desechables.

Para el ingreso al concesionario se **deberá tomar la temperatura con pruebas rápidas**. Sólo puede permanecer una **persona por cada cinco metros cuadrados de área dentro de las instalaciones**.

Los protocolos de limpieza y desinfección de las áreas de mayor afluencia de población deben ejecutarse con una **periodicidad mínima de 3 horas**.

“Se recomienda llevar un **registro de entregas de los clientes con dirección y teléfono** que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador salga positivo para COVID-19 y se puedan rastrear los contactos”, refirió el Minsalud.

Recomendaciones para centros comerciales

El ingreso a los centros comerciales debe hacerse por medio de una fila con una **separación de dos metros entre cada individuo**, según recomienda el Ministerio de Salud. A la entrada del recinto debe estar disponible alcohol glicerinado al 60% e “invitársele al usuario a desinfectarse”.

La entrada está regulada **a solo dos miembros de una misma familia** y “se recomienda establecer horarios escalonados de apertura y cierre para disminuir la aglomeración de clientes”, dice la entidad de sanidad al tiempo que sugiere **un horario entre 08:00 a.m. y 8:00 p.m.** Así como el promover la cita previa para evitar tiempos de espera y aglomeraciones.

“Se recomienda **promover la consulta de los productos en oferta a través de páginas web o aplicaciones**, que logren minimizar los tiempos de búsqueda de los clientes en los centros comerciales y los almacenes”, dice el comunicado.

A su vez, se recomienda a los trabajadores que tengan una **distancia de (1,5) uno y medio metros** entre las personas al momento de la entrega del producto, la cual se **encomienda a que sea sin contacto**.

Así mismo, para los trabajadores que por su oficio deben tener contacto con la persona, deben utilizar tapabocas o mascarillas que cambien frecuentemente.

El Ministerio de Salud exhorta a que se utilice alcohol glicerinado al 60% o toallas desinfectantes para la desinfección de las manos, antes de la entrega de los productos, después de utilizar dinero en efectivo y después de tener contacto con superficies o paquetes.

Finalmente, el organismo de sanidad pide llevar un **registro de entregas de los clientes con dirección y teléfono** que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso en que algún trabajador salga positivo para COVID-19 de modo que se puedan rastrear los contactos.

Elementos y Medidas de Protección

Guantes, mascarillas y geles

Los guantes y geles desinfectantes, claves para evitar la propagación del coronavirus, estarán a disposición de trabajadores y clientes en la tienda, que también asegurará que todo el personal trabaje con mascarillas. Además, limitará el aforo, controlándolo de forma continua y señalizándolo en la entrada. Como mucho, habrá una persona por cada 5 a 10 metros cuadrados.

Teniendo en cuenta las normas y sugerencias del ministerio público, Almacén Baliani y su Marca Tony Mazza en cumplimiento de la norma resuelve aplicar las siguientes Políticas de Bio Seguridad al interior de su Tienda.

La tienda aplicará restricciones de aforo que garanticen la distancia de seguridad y contarán con un sistema de información en la tienda que informará de las medidas de protección y seguridad que deben llevar a cabo clientes y personal. Se promoverá el agendamiento de citas para cada cliente para regular la afluencia de clientes al local comercial.

En la tienda, también se opta por el uso de mascarilla obligatoria de sus empleados y guantes de un único uso. Habrá gel alcohólico en área de caja, en la entrada a la tienda, las zonas comunes, almacenamientos internos, en los probadores y manteniendo la distancia de seguridad.

Desinfección de tienda y probadores

La desinfección de tienda y probadores será constante en las firmas de moda. Almacén Baliani recoge en su protocolo de actuación la limpieza de zonas de caja y datáfonos después de cada uso con solución hidroalcohólica o solución desinfectante. También recoge la desinfección de datáfonos entre sus medidas de higiene, al igual que limpiará los dispositivos electrónicos después de cada turno de trabajo.

En principio, se admitirá el pago con efectivo, aunque se fomentará el uso de tarjeta de crédito.

Las prendas probadas también se desinfectarán

Se promoverá la compra inteligente, invitando a los clientes a determinar claramente las necesidades y las alternativas que la tienda tiene para satisfacerlas. De modo que cada cliente atendido, pueda hacer una selección asertiva y racional de las prendas que va probarse, SOLO podrá medirse un máximo de 2 prendas si hay una intención real de compra en el ánimo de cumplir con las normas de Bioseguridad.

Teniendo en cuenta que durante la actual emergencia sanitaria, una de las recomendaciones de las autoridades ha sido la de lavar la ropa después de ir al supermercado, trabajo esencial, etc. Por ello, en las tiendas de ropa una de las mayores preocupaciones es qué hacer en los probadores, concretamente con las prendas que finalmente no son compradas por la persona que se las prueba.



En Almacén Baliani toda la ropa y complementos probados serán dejados en una zona de cuarentena para su posterior desinfección, que se hará con un tratamiento de vapor caliente y presión.

En Almacén Baliani, los artículos también permanecerán 'en cuarentena' durante 8 horas tras ser probados. Almacén Baliani, indican que los probadores serán desinfectados cuando el cliente salga.

Cambio de prendas

Por disposición de seguridad temporal Almacén Baliani y su marca Tony Mazza ha dispuesto **NO hacer cambios** de mercancía. Salvo casos excepcionales donde habiendo cumplido los términos y condiciones que Almacén Baliani y su marca Tony Mazza tiene establecidas y publicadas para los cambio y devoluciones de mercancías, y ante la pregunta:

¿Qué pasa con esas prendas que compras, pero tienes que devolver por alguna razón?

Almacén Baliani y su marca Tony Mazza, dejarán en una zona de cuarentena durante al menos 8 horas. Previamente a su vuelta a tienda, también serán sometidos a un proceso de desinfección por vapor y presión.