



PROTOCOLO MANEJO DE MASAS

Objetivo

Describir el proceso para ordenar el ingreso de clientes a la tienda, una vez que se ha alcanzado el límite definido tanto al inicio del evento como durante este.

Responsabilidades

Gerente de tienda:

Toma las decisiones sobre el ingreso de clientes de acuerdo al nivel máximo permitido y asegura que se cumplan las directrices legales de su país

Líder de PA **:

- Coordina los recursos necesarios para controlar y garantizar la seguridad de clientes en los ingresos y salidas del punto de venta.
- Verifica que se cumpla con el control de accesos de clientes de acuerdo a lo estipulado por formato/país.
- Es responsable de llevar el conteo de clientes que ingresan a la tienda y restringir el ingreso de clientes cuando se encuentra en la capacidad máxima permitida
- Proporciona información al gerente de turno sobre la cantidad de clientes esperando su turno para ingresar a la tienda.
- ** Estas acciones aplican de acuerdo a la disponibilidad de recurso de PA en tienda debido a restricciones de transporte y restricciones de salud de asociados

Líder de Seguridad**:

- Es responsable para coordinar el flujo apropiado de vehículos en tiendas con parqueo
- Es responsable de organizar a los clientes en fila para espera de su acceso, guardando la distancia de separación recomendada por Autoridades. 2 metros de separación.
- Debe tratarse en lo posible, que la fila para espera de acceso a tiendas se realice en lugar con sombra, sin obstruir salidas de emergencia, sin aglomeraciones en estacionamiento que genere riesgos para clientes.
- ** Estas acciones aplican de acuerdo a la disponibilidad de recurso de Oficiales de Seguridad en tienda.



PROTOCOLO MANEJO DE MASAS

Consideraciones generales:

- Por cumplimiento de normativas de Seguridad Humana **está prohibido cerrar las cortinas de la tienda.**
- En tiendas donde se cuenta con 2 puertas se requiere asignar una como entrada y otra como salida, para un mejor flujo de clientes y un mejor control de ingresos.
- Asegurar que la mayor cantidad de cajas posibles se encuentren abiertas y cuenten con la barrera protectora de acrílico
- Al momento del control de ingresos dar prioridad de ingreso a los adultos mayores y personas con embarazo visible
- Mantener la distancia de 2 mts en los lugares donde se hacen filas (cajas, carnicería, farmacia, servicio al cliente, afuera de tienda, Respetando la señalización instalada a nivel de piso (cinta adhesiva).
- Reforzar con clientes el distanciamiento de 2 mts durante todo el proceso de compras.
- Velar porque no se bloqueen salidas de emergencia ni equipos de emergencia.
- Considerar una fila diferente para los asociados que utilizan los kioscos de remesas y cajeros automáticos y dejar ingresar a los clientes de 5 en 5 resguardando la distancia requerida de 2mts.
- Verificar que no se exceda la capacidad máxima permitida por regulaciones Gubernamentales.

- **Para efectos de Costa Rica**, el cálculo del aforo se determina con el valor reportado para el permiso sanitario de funcionamiento y de allí se obtiene el 50%.
- Por favor revisar la última versión de la lista de aforo para verificar según cada tienda en CR cual sería su capacidad al 50%.



PROTOCOLO MANEJO DE MASAS - Por Formato

Descuentos

	Máx. clientes en tienda	Máx. clientes en caja*	Máx. en parqueos
GT	100	8	90%
HN	50	5	90%
ES	50	8	90%
NI	Entre 50-75	6	90%
CR	50% de capacidad	6	90%

Bodegas

	Máx. clientes en tienda	Máx. clientes en caja*	Máx. en parqueos
GT	100	6	90%
HN	50	5	90%
ES	50	10	90%
NI	Entre 50-75	6	90%
CR	50% de capacidad	6	90%



	Máx. clientes en tienda	Máx. clientes en caja*	Máx. en parqueos
GT	100	6	90%
HN	50	5	90%
ES	50	6	90%
NI	100	6	90%
CR	50% de capacidad	6	90%



	Máx. clientes en tienda	Máx. clientes en caja*	Máx. en parqueos
GT	100	6	90%
HN	50	5	90%
ES	50	5	90%
NI	Entre 50-75	6	90%
CR	50% de capacidad	6	90%

*Este número depende del espacio que se tenga para cumplir los 2 m de distancia entre cada persona. Cada tienda debe asegurar que se mantenga esta distancia, indicándosele amablemente a los clientes y recordándosele continuamente.

Ingreso de Clientes (si aplica por aglomeración): Si se está controlando el máximo de clientes en tienda, se permitirá el acceso a clientes, en la misma cantidad de los que vayan saliendo.

Capacidad de Parqueo: En general se recomienda dejar a un 90% para ambulancia o emergencia de alguna índole.