

MANUAL DEL ASOCIADO

SUPLEMENTO PARA LA TIENDA

VS&Co
VICTORIA'S SECRET & CO.

Índice

Cómo utilizar este suplemento	01	Desechos, eliminación y almacenamiento . . .	06
Política de asistencia	01	Retiro de residuos	06
Ausencia justificada	01	Envíos y eliminación	06
Procedimiento de desactivación	01	Depósito externo	07
Documentación	01	Servicios médicos y primeros auxilios	07
Ausencia injustificada	01	Contacto con fluidos corporales	07
Puntos	01	Notificación de peligros de la tienda	
Programación de horarios	02	y lesiones laborales	07
Periodo de gracia	02	Prevención de cortes	07
Primeros 30 días de empleo	02	Cortadores	07
Abandono del puesto de trabajo	02	Vidrio	07
Interacción con nuestras clientas	03	Sensor de seguridad, alfileres de la ropa	08
Ingresar y salir de la tienda	04	Desastres naturales y de otro tipo	08
Entradas y salidas de la tienda	04	Prevenir incendios en el lugar de trabajo	08
Alarmas de la tienda	04	Matafuegos	08
Apertura puntual	04	Informar sobre incendios y evacuación	
Líderes de la tienda	04	por incendios	08
Antes y después del horario de trabajo	04	Disturbios civiles y actos terroristas	08
Comidas y bebidas en el piso de ventas	04	Seguridad con productos químicos	08
Robo interno	04	Debe saber:	08
Cupones	04	Seguridad eléctrica	09
Mercadería gratis para los asociados.	04	Reglas generales de seguridad eléctrica	09
Manejo de efectivo	04	Reglas de seguridad eléctrica para equipos	
Moneda canadiense	04	y aparatos	09
Mercadería devuelta	05	Limpieza	09
Probadores	05	Seguridad con los vaporizadores	09
Dispositivos móviles de la empresa		Seguridad para levantar cargas, reponer	
(MPOS, iPads, tabletas)	05	mercadería y usar escaleras	10
Seguridad de los asociados.	05	Procedimientos para levantar cargas	10
Centro comercial y área de estacionamiento	05	Precauciones generales para levantar cargas	10
Apertura y cierre	05	Reponer mercadería en los estantes	10
Llaves	06	Seguridad al ubicar las cajas en los entrepisos	10
Cierre de tiendas	06	Seguridad al subir escaleras	11
Seguridad de los depósitos	06		
Estafas telefónicas	06		

Cómo utilizar este suplemento

El suplemento de la tienda contiene políticas, procedimientos y pautas específicas para nuestros asociados de la tienda y debe usarse junto con otras secciones del Manual del asociado. Los asociados deben revisar y familiarizarse con la información del suplemento, así como con el Manual del asociado principal, que contiene políticas relacionadas con todos los asociados.

Política de asistencia

Valoramos las contribuciones y el compromiso que realiza cada día que se presenta a trabajar. Confiamos en que estará aquí a tiempo y listo para trabajar de acuerdo con su horario. Por lo tanto, es importante mantener una asistencia regular y puntual. La asistencia irregular y el retraso habitual imponen una carga injusta a sus compañeros de trabajo y limita nuestra capacidad de proporcionar un servicio excepcional a nuestros clientes. Presentarse a trabajar a tiempo no solo es llegar a la hora de inicio programada, significa estar listo para comenzar a trabajar.

A fin de reducir la interrupción que ocasionan las licencias y los retrasos inesperados para otros asociados y para nuestras clientas, utilizaremos las siguientes pautas para abordar de manera justa y consistente los problemas de asistencia.

Ausencia justificada

Una ausencia justificada no supondrá un “punto” (como se define a continuación). Todo tiempo libre que haya aprobado el equipo de líderes de venta (Sales Leader Team, SLT) se considerará una ausencia justificada (por ejemplo, tiempo libre remunerado [Paid Time Off, PTO] planificado previamente). Los ejemplos de ausencias justificadas que no se contarán como un punto incluyen una licencia conforme a Ley de Licencia por Razones Médicas y Familiares (Family and Medical Leave Act, FMLA), una licencia por duelo o licencia de emergencia, servicio de jurado, licencia militar, licencia con permiso aprobada a través de HR Direct o cualquier otra licencia que esté protegida por leyes federales, estatales o locales (tales como asociados elegibles que solicitan utilizar el tiempo de enfermedad remunerado conforme sean elegibles).

Procedimiento de desactivación

Independientemente de las razones de la ausencia, usted debe notificar personalmente a un miembro del SLT llamando a la tienda, y los gerentes de la tienda deben notificar a su gerente de distrito de sus propias ausencias o tardanzas. La notificación no justifica por sí misma la ausencia o la tardanza. Simplemente notifica a la tienda que un cambio de horario podría ser necesario. Los mensajes a través de las herramientas de programación, mensajes de texto, correos electrónicos, mensajes instantáneos y otras comunicaciones electrónicas (incluso a través de las redes sociales) no son formas aceptables de notificación. Además, pedirle a otro asociado, amigo o familiar que notifique no se considera aceptable, excepto en casos de emergencia. La notificación

debe realizarse tan pronto como pueda hacerlo. Los asociados pueden intentar buscar a otro asociado para cubrir un turno, pero no tienen la obligación de hacerlo. Si el asociado no puede buscar cobertura, el SLT es responsable de hacerlo.

Documentación

Respetamos su privacidad, así que no proporcione documentación médica (incluidas las notas de los médicos) a su tienda. Si necesita proporcionar documentación médica, envíela únicamente a HR Direct. Solicitamos a los asociados que proporcionen una nota del médico a HR Direct si se ausentan tres (3) o más días laborales/turnos programados consecutivos debido a su propia lesión o enfermedad. Es posible que pidamos notas del médico en otras situaciones. Si sabe con anticipación que una ausencia durará más de tres días/turnos programados consecutivos, requerimos que se contacte con HR Direct (consulte la sección Contactos) para determinar si es elegible para una licencia.

Sin perjuicio de lo anterior, (i) si se encuentra en Columbia Británica, Nueva Escocia o Saskatchewan, deberá presentar un certificado médico únicamente si su ausencia por lesión o enfermedad supera 5 días o turnos laborales consecutivos; (ii) si se encuentra en Quebec u Ontario, deberá presentar un certificado médico únicamente si su ausencia por lesión o enfermedad es de 4 o más días o turnos laborales consecutivos; y (iii) si se encuentra en Manitoba, deberá presentar un certificado médico únicamente si ha estado ausente más de siete días durante los últimos 12 meses.

Ausencia injustificada

Se considera una ausencia injustificada cualquier ausencia que no sea aprobada por adelantado por la gerencia o que no califique como una ausencia justificada según lo definido anteriormente. Debe utilizar el tiempo libre remunerado, si está disponible, para una ausencia injustificada; sin embargo, se contará como un punto acumulado según la Política de asistencia de la compañía.

Puntos

Cualquier ausencia injustificada que no se incluya en la sección de ausencias justificadas se contará como un “punto”. Los puntos se restablecen 12 meses después de que se otorgara el primer punto, a menos que tenga una notificación de mejora requerida (Notice of Required Improvement, NRI) final (que dura 6 meses después de la fecha de emisión).

Los puntos se acumularán por cualquier ausencia injustificada de la siguiente manera:

- Regresar tarde de un descanso o un período de comida = 1/2 punto
- Llegar tarde o salir temprano por un motivo no laboral = 1 punto
- Ausencia injustificada = 2 puntos
- No llama/No se presenta = 4 puntos

Puntos	Gestión del desempeño
1-2	Verbal
3	Primera NRI
6	Segunda NRI
9	NRI final
12	Despido

Cualquiera o todos los pasos de gestión del desempeño pueden pasarse por alto cuando un asociado acumula puntos de asistencia demasiado rápido para administrar las advertencias correspondientes o cuando las circunstancias lo justifiquen. Los gerentes de tienda deben asociarse con los gerentes de distrito en estas situaciones.

Programación de horarios

Para obtener información específica sobre la programación, incluidas las horas requeridas por función, revise la sección Gestión laboral del procedimiento operativo estándar (Standard Operating Procedure, SOP).

Periodo de gracia

El propósito de un período de gracia es permitir excepciones poco comunes. Por ejemplo, problemas de tráfico, construcción, transporte público. Los asociados disponen de 5 minutos antes de que se les otorgue un punto por llegar tarde. Sin embargo, el SLT puede abordar o documentar las tardanzas constantes en función del impacto en la empresa.

Primeros 30 días de empleo

El gráfico anterior no se aplica durante los primeros 30 días calendario de su empleo. Durante este periodo, tres o más puntos darán lugar al despido. Es importante para las necesidades de la empresa que apliquemos sistemáticamente esta política.

Abandono del puesto de trabajo

La falta de notificación de manera personal a la gerencia de una ausencia por tres o más turnos programados consecutivos se considerará abandono laboral y una renuncia voluntaria a su empleo.

Interacción con nuestras clientas

Es su responsabilidad seguir las siguientes pautas cuando se conecte con nuestras clientas y responda a situaciones de la tienda. El EOC es un recurso excelente y puede ayudarlo a identificar los pasos a seguir en cualquier situación. Si hay una emergencia de cualquier tipo en su tienda, llame al 911.

SITUACIÓN	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Servicio al cliente	Brinde una experiencia del cliente excepcional a todas las clientas que ingresen a la tienda. Sea atento. Asegúrese de saludar a todas las clientas. Llame al personal de seguridad del centro comercial o a la policía y al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) (consulte la sección Contactos) si siente que su seguridad o la de otros asociados o clientas está en riesgo.	No siga a una clienta por la tienda a menos que le haya pedido ayuda. No llame a otros asociados para que brinden servicio mediante palabras o frases en clave.
Sospecha de robo en la tienda	Salude e interactúe con todas las clientas durante toda la experiencia de estas en la tienda y compórtese siempre de manera profesional y cortés. Ofrezca el mismo nivel de compromiso y apoyo a todas las clientas. Trate a todas las clientas de la misma manera, con dignidad y respeto. Derive a la clienta a otro asociado cuando esta haga un pedido que lo llevaría fuera de su zona de cobertura. El líder de atención al cliente (Customer Sales Lead, CSL) debe mantenerse en movimiento constante, trazando un número ocho en toda la superficie de la tienda (incluidas la caja y la trastienda) para brindar un excelente servicio a las clientas. Llame a un miembro del SLT para que se encargue si está preocupado u observa que la situación empeora. Llame al EOC (consulte la sección Contactos) si el personal de seguridad del centro comercial u otra tienda le indican que actúe de una manera que infringe esta política.	No acuse a una clienta de robo. No suponga nada sobre las clientas por motivos de raza, color, religión, sexo, identidad de género, nacionalidad, ciudadanía, edad, discapacidad, orientación sexual, estado civil, ascendencia o cualquier característica personal o física. No salga de la tienda para seguir o perseguir a una clienta, o para identificar a un presunto ladrón. No intente detener o retener a un presunto ladrón, cerrar una puerta o impedir físicamente que una clienta salga de la tienda. No intente recuperar físicamente la mercadería ni recoger el producto o la bolsa de una clienta. No solicite mirar en el bolso, la bolsa o la ropa de una clienta. No utilice palabras en clave ni nada referido a la raza, color, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad o atributos similares para describir a una clienta. No dé instrucciones al personal de seguridad del centro comercial para que detenga a una clienta o realice un recorrido por la tienda en relación con cualquier sospecha de robo. No se ponga en contacto con el personal de seguridad del centro comercial, con la policía o con otra tienda o comercio sobre un individuo sospechoso o un presunto ladrón en su tienda. No notifique a la policía, ni proporcione información, ni firme una denuncia sin hablar antes con su compañero de Protección de activos para que lo oriente.

Ingresar y salir de la tienda

Los asociados deben ingresar y salir de la tienda únicamente a través de la puerta principal u otra área designada.

Entradas y salidas de la tienda

La puerta trasera de la tienda debe mantenerse cerrada en todo momento. Solo un asociado autorizado podrá abrir la puerta y deberá permanecer en ella mientras permanezca abierta, incluso durante el proceso de entrega. Cuando esté disponible, utilice la mirilla antes de abrir la puerta trasera.

Alarmas de la tienda

Algunas tiendas están equipadas con un sistema de alarma que sirve como elemento disuasorio y proporciona una rápida detección en caso de robo. El sistema de alarma debe ser activado por el SLT al final de cada día de trabajo. La única excepción es si un guardia de seguridad está en la tienda para trabajar durante la noche. Los miembros del SLT no deben compartir sus códigos de seguridad con nadie.

Apertura puntual

Las tiendas deben abrir a la hora prevista cada día. Si la tienda no abre a tiempo, notifique al gerente de distrito y comuníquese con el Centro de Operaciones de Emergencia (Emergency Operations Center, EOC).

Líderes de la tienda

Debe haber un líder en la tienda en todo momento. El SLT es responsable de coordinar los descansos de manera adecuada para cumplir con la normativa.

Antes y después del horario de trabajo

Únicamente los asociados programados para trabajar tienen permitido estar en la tienda antes o después del horario de trabajo, a menos que un gerente de distrito lo autorice.

Comidas y bebidas en el piso de ventas

Las bebidas o los alimentos no deben estar en el piso de ventas antes, durante o después del horario de trabajo. La comida y las bebidas para eventos especiales (por ejemplo, la comida del Viernes Negro) o las distribuciones de planta deben almacenarse y consumirse únicamente en las zonas que no son de venta.

Robo interno

Todos los asociados son responsables de proteger los activos de la compañía y de denunciar los robos internos. A veces, los robos internos pueden ser obvios, como el robo de mercadería o dinero por parte de un asociado. Otras veces, puede ser tan sutil como un asociado involucrado en el abuso de descuentos o cupones. Debe informar cualquier sospecha de robo interno a su gerente, al gerente de distrito, al gerente regional de Protección de activos o a la línea directa de Shrink (866.747.4650).

Cupones

Tenemos grandes marcas y mercaderías, pero debe cumplir con las normas de la compañía que rigen las promociones en la tienda, los programas de recompensas y los sorteos, el uso de cupones y la recepción de cualquier mercadería gratuita. Ofrecerse a usted mismo, a otro asociado o a una clienta descuentos no autorizados es una violación de la política de la compañía. Si alguna vez tiene dudas, pregunte a su gerente antes de continuar.

Mercadería gratis para los asociados

Los asociados elegibles pueden recibir mercadería de cortesía o con grandes descuentos, o “gratis”, para respaldar su capacidad para vender nuestros productos. Para obtener una lista de puestos elegibles, hable con su gerente o consulte los procedimientos operativos de la tienda.

Los productos gratuitos deben canjearse durante los períodos especificados para esos productos. Los asociados elegibles pueden recibir los productos gratis en cualquier momento (incluso mientras estén con PTO [vacaciones], licencia, etc.) durante el período especificado. Los nuevos empleados elegibles reciben una bonificación una vez completada la incorporación.

Los asociados solo pueden ser elegibles para un artículo gratuito por lanzamiento, a menos que se indique lo contrario. Solo se pueden comprar los productos indicados, no hay sustitutos. Los artículos gratuitos solo pueden cambiarse por talla, dentro de la misma clase/estilo/color, etc. Las compras y los cambios de artículos gratuitos deben realizarse en la tienda de origen del asociado. Tampoco pueden devolverse ni cambiarse con fines de lucro y los asociados tienen prohibido venderlos.

Manejo de efectivo

No deje la caja registradora abierta, no deje fondos fuera de la caja registradora ni retire fondos de la caja registradora para uso no comercial. El retiro de fondos de la caja registradora debe estar aprobado por un gerente y debe ir acompañado de la documentación producida en la caja. No comience a cerrar las cajas registradoras o a contar el dinero mientras las clientas estén todavía en la tienda o antes de que las puertas estén cerradas y bloqueadas.

Moneda canadiense

Se debe aceptar toda la moneda canadiense presentada para el pago. Si un billete genera sospechas por evidentes signos de manipulación, no acuse a la clienta de intentar pasar un billete falso. Acepte el billete y colóquelo en la caja

registradora, debajo del cajón de efectivo interior, hasta que se pueda notificar a un miembro del SLT. El miembro del SLT debe notificar al EOC (consulte la sección Contactos) el posible billete falsificado después de preparar e incluir el billete en el depósito nocturno. Por razones de seguridad, no debe detener ni ayudar al personal de seguridad del centro comercial en la detención de una clienta con moneda sospechosa. No debe contactar al personal de seguridad del centro comercial ni a ninguna autoridad policial si se determina que un billete es sospechoso.

Mercadería devuelta

Se puede aceptar la devolución de mercadería desgastada, usada, dañada o sin etiquetar, pero nunca debe devolverse al piso de ventas como se indica en nuestras políticas de devolución de mercadería. Si alguna vez tiene dudas, pregunte a un gerente antes de proceder.

Probadores

Los productos probadores están disponibles para que las clientas prueben nuestros productos. No los regale ni haga descuentos a los asociados, las clientas u organizaciones benéficas. A menos que la oficina central se lo indique específicamente, no guarde los probadores en áreas que no sean de venta para el uso de los asociados.

Dispositivos móviles de la empresa (MPOS, iPads, tabletas)

Todos los dispositivos propiedad de la empresa son para uso exclusivo de la compañía y deben permanecer en la tienda o en una unidad externa aprobada por la compañía en todo momento. Solo se permiten las aplicaciones autorizadas (según lo determinado por la oficina central). Cuando no estén en una estación de carga, los dispositivos deben permanecer en poder de un asociado. No permita que las clientas utilicen las unidades. Las unidades perdidas o robadas deben comunicarse inmediatamente a STS y al EOC; consulte la sección Contactos.

Seguridad de los asociados

La compañía se compromete a proporcionar a los asociados y a las clientas un entorno saludable y seguro para trabajar y comprar. Además, cumplimos con las leyes de salud y seguridad aplicables en todos los lugares en los que operamos. Como asociado, se espera que conozca y siga todos los procedimientos descritos aquí y en los cursos de capacitación e incorporación.

Estos procedimientos están pensados para mantenerlos a usted, a las clientas y a otros asociados seguros y protegidos, y para evitar los casos de fraude y robo. Informe

inmediatamente a su gerente de tienda cualquier condición, práctica o procedimiento de trabajo inseguro o insalubre.

Centro comercial y área de estacionamiento

Asuma la responsabilidad de su seguridad personal en el centro comercial y en el estacionamiento. Aunque cada situación es diferente, a continuación se indican algunas prácticas recomendadas que deben tenerse en cuenta:

- Esté alerta y completamente consciente de su entorno.
- Camine con confianza.
- Estacione en un lugar seguro. Tenga en cuenta el entorno, la iluminación y las obstrucciones.
- No tome atajos por callejones, áreas de servicio u otras áreas que sean poco transitadas por el público.
- Considere caminar hasta los automóviles o usar el transporte público con otros asociados.

Cuando camine hasta su automóvil:

- Siempre tenga sus llaves afuera y en su mano.
- Mire debajo y alrededor de su automóvil mientras se acerca.
- No pare para hablar con extraños.
- Si nota que alguien está cerca de su automóvil, vuelva al centro comercial. Notifique inmediatamente al personal de seguridad del centro comercial o a la policía.
- Una vez que esté en su automóvil, trabe las puertas inmediatamente.
- No dude en llamar al personal de seguridad del centro comercial y pedir un acompañante si algo le preocupa.

Apertura y cierre

El momento de abrir o cerrar una tienda es cuando podría haber un mayor riesgo de delito. Tome todas las precauciones necesarias para garantizar su seguridad. Si siente que su seguridad personal está en riesgo mientras abre o cierra la tienda, notifique inmediatamente al personal de seguridad del centro comercial o a la policía local.

Al abrir la tienda, abra la puerta rápidamente y con confianza e ingrese lo más rápido posible trabando la puerta o entrada después de ingresar. Mantenga la puerta asegurada hasta el momento de la apertura (a menos que esté específicamente prohibido por el código de incendios).

Antes de cerrar la tienda, compruebe debajo de los faldones de las mesas, en los probadores y en los baños o en cualquier otro lugar donde pueda esconderse una persona que no sea un asociado. Una vez que la tienda se haya controlado y hayan salido todas las personas que no son asociados, cierre y asegure la puerta o entrada principal (salvo que el código de incendios local prohíba hacerlo específicamente). No cierre o asegure la puerta o la entrada principal si hay clientas dentro de la tienda.

Llaves

Solo los asociados autorizados pueden tener las llaves de la tienda; no pueden entregarse a asociados no autorizados. La pérdida o el extravío de las llaves debe comunicarse inmediatamente de acuerdo con los procedimientos operativos.

Cierre de tiendas

Puede haber ocasiones en las que se produzca un evento real o percibido que ponga en peligro la vida; estos eventos son impredecibles y evolucionan rápidamente. Usted está facultado para cerrar de manera segura y rápida sus portones o puertas y retirarse del evento. Puede haber ocasiones en las que un evento de seguridad lo haga salir rápidamente de su tienda. Si esto ocurre, dirija a los asociados y a las clientas para que se alejen de la amenaza y salgan de la tienda. Cuando sea seguro hacerlo, comuníquese con el personal de seguridad del centro comercial y con la policía.

Seguridad de los depósitos

Un robo a mano armada o hurto de un depósito es raro pero puede suceder. Estar alerta y seguir las mejores prácticas de sentido común puede ayudar a evitar que esto ocurra. Sin embargo, si una persona armada lo confronta o amenaza con dañarlo, entréguele el depósito con calma. Su seguridad personal es más importante que el depósito.

Siga los procedimientos operativos para los depósitos. Tiendas para recoger productos sin depósitos: al seguir estos procedimientos, no cargue la bolsa de depósito abiertamente. Antes de dejar la tienda, esconda la bolsa de depósito en un bolso sin marca.

Si no se siente seguro realizando el depósito, busque ayuda del personal de seguridad del centro comercial o de las autoridades policiales locales y luego realice el depósito tan pronto como sea seguro hacerlo. Los depósitos no se pueden llevar a casa. Si no puede realizar el depósito, póngase en contacto con su gerente de distrito para hacer los arreglos necesarios. Notifique a su gerente de distrito y al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) (consulte la sección Contactos) sobre cualquier situación de depósito potencialmente amenazante.

Estafas telefónicas

Usted es responsable de usar el buen juicio con respecto a las estafas telefónicas. Las personas que llaman de forma fraudulenta utilizan técnicas como referirse a nombres o números reales de personas que trabajan para la compañía o pueden decir que son del gobierno o de una agencia de la ley. Sin embargo, los líderes de la compañía, los asociados de la oficina central, la sección de protección de activos, el gobierno o las autoridades policiales nunca llamarán pidiendo dinero en efectivo, tarjetas de regalo o información personal. Cualquier solicitud de este tipo debería ser una advertencia para usted de que la persona que llama tiene intenciones fraudulentas.

Si sospecha que una llamada puede ser fraudulenta, tome las siguientes medidas:

- Pregunte el nombre de la persona que llama y su número de teléfono.
- No permita que la persona que llama lo apure o lo mantenga al teléfono.
- Cuelgue el teléfono inmediatamente si la persona que llama se muestra agresiva o irrespetuosa.
- Nunca saque dinero de la caja registradora, de la caja fuerte o de la tienda a pedido de la persona que llama.
- No registre nunca tarjetas de regalo ni proporcione información sobre las mismas a pedido de la persona que llama.
- No proporcione a nadie que llame a la tienda información personal sobre usted o sobre otra persona.
- El SLT nunca debe dejar a los asociados solos en la tienda por ningún motivo.
- Llame al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) para informar acerca de la llamada.

Desechos, eliminación y almacenamiento

Retiro de residuos

Los procedimientos de retiro de residuos están incluidos en los procedimientos operativos, y usted los analizará junto con su gerente.

Por razones de seguridad, retire la basura a la luz del día cuando haya personal suficiente en el piso para hacerlo. Tenga cuidado con los cristales rotos o los bordes afilados de la basura. Rompa las cajas de embalaje de modo que queden planas. Cualquier asociado mayor de 18 años puede sacar la basura, pero debe ser inspeccionado por un miembro del SLT en la puerta trasera, mientras se saca. Los asociados menores de 18 años no pueden llenar, operar o descargar ningún compactador de basura.

Al operar un compactador de basura, no haga lo siguiente:

- alcanzar o inclinarse hacia la máquina en ningún momento;
- colocar cualquier parte del cuerpo o subir al compactador de basura por cualquier motivo (incluso si está apagado);
- introducir un palo, una escoba u otro objeto en la máquina para intentar eliminar un atasco o empujar la basura hacia abajo; o
- intentar limpiar cualquier atasco por cualquier motivo.
- Informe de cualquier reparación necesaria al SLT para que se pueda realizar una reparación cualificada.

Envíos y eliminación

Algunos productos necesitan una consideración especial para enviarse o eliminarse. Estos “productos regulados”, como los aerosoles, los artículos de fragancia y los productos que

contienen alcohol (perfumes, rocíos de fragancia), deben manipularse de acuerdo con la normativa y los procedimientos operativos. Usted debe recibir la capacitación adecuada y cumplir con estos requisitos para garantizar la manipulación adecuada de estos materiales. Si tiene preguntas sobre el envío y la eliminación adecuada, hable con su gerente.

Todos los productos regulados (perfumes, rocíos de fragancia) las devoluciones no comercializables, las marcas fuera de stock (mark out of stock, MOOS), los productos dañados y los probadores gastados NO pueden tirarse.

Depósito externo

A veces, es necesario mantener un espacio de depósito externo para accesorios, productos y cajas. Para garantizar un acceso seguro al depósito externo, cumpla con lo siguiente:

- Dos asociados (uno que sea miembro del equipo autorizado) deben estar presentes cuando visiten instalaciones externas.
- Limite el número de llaves de la unidad de depósito externo y manténgalas en posesión de los asociados autorizados.
- Cierre la unidad de depósito externo cuando los asociados no estén presentes.
- Las personas que no son asociados no tienen permitido ingresar al área o la unidad de depósito externo.

Se deben cumplir con todos los requisitos de seguridad al levantar y guardar objetos mientras se encuentre en las áreas externas. Para obtener información adicional sobre el depósito externo, consulte los procedimientos operativos.

Servicios médicos y primeros auxilios

No se espera que los asociados presten primeros auxilios u otros tratamientos médicos a otros asociados o clientes. Si un asociado o una cliente parecen estar gravemente enfermos o heridos, marque inmediatamente el 911 o el número local de emergencias médicas. Informe inmediatamente cualquier incidente o lesión a su gerente, incluso si no requiere asistencia médica. Informe las lesiones de las clientes al EOC (consulte la sección Contactos) después de que se haya proporcionado el tratamiento médico adecuado.

Contacto con fluidos corporales

La exposición a cualquier fluido corporal puede representar un grave riesgo de infección. Evite el contacto directo con fluidos corporales. Deje el tratamiento de un asociado o una cliente que se encuentren heridos o enfermos en manos de asociados o personal médico capacitado y adecuadamente protegido, y póngase en contacto con el departamento de mantenimiento de la tienda para que lo ayuden con la limpieza. Póngase en contacto con el departamento de mantenimiento de la tienda para que un contratista se encargue de la limpieza si el inodoro se desborda.

En el caso de que no pueda evitar la exposición a sangre u otros fluidos corporales, use guantes de látex u otra

protección para evitar el contacto directo con los materiales. Los guantes de látex son el dispositivo de barrera más eficaz (se incluyen en todos los botiquines de primeros auxilios). Si se expone a los fluidos corporales de otra persona, con o sin el uso de un dispositivo de barrera, lave inmediatamente la zona afectada con agua y jabón y notifique a un gerente y al EOC (consulte la sección Contactos).

Cualquier objeto que haya perforado la piel o haya entrado en contacto con sangre u otros fluidos corporales debe retirarse y desecharse inmediatamente de la manera adecuada. Si se trata de un objeto afilado, como una cuchilla, un alfiler de sensor o una aguja de pistola de etiquetado, deséchelo en la basura normal de la tienda después de envolverlo primero en papel y cerrarlo con cinta adhesiva para evitar la posibilidad de dañar a otras personas.

Notificación de peligros de la tienda y lesiones laborales

Informe a su SLT de cualquier peligro que pueda encontrar en la tienda. Esto incluiría fugas de fontanería, problemas/fugas de aire acondicionado, fugas en el techo, estanterías rotas, baldosas/suelos rotos, etc.

Informe a su SLT de cualquier lesión laboral lo antes posible para que pueda recibir tratamiento médico si es necesario y para determinar si se requieren actividades preventivas para asegurarse de que otros asociados no tengan una lesión similar. El SLT le ayudará a informar lesiones al EOC y HR Direct.

Prevención de cortes

Los cortadores para cartón, el vidrio, las pistolas de etiquetado, los sensores y los alfileres son algunos de los objetos punzantes que se encuentran en muchas de nuestras áreas de trabajo. Si no se manipulan correctamente, estos elementos podrían crear un riesgo de seguridad. Siga todas las instrucciones de seguridad aplicables cuando manipule equipos punzantes.

Cortadores

- Utilice solo cortadores de seguridad aprobados para abrir las cajas.
- Nunca corte en dirección a usted u otros asociados y asegúrese de que todas las partes del cuerpo estén fuera del camino de la hoja.
- Reemplace las hojas sin filo o rotas.
- Nunca extienda la hoja más allá de la vaina protectora.
- Guarde los cortadores de cajas correctamente según los procedimientos operativos de la marca.

Vidrio

- Siempre tenga precaución cuando manipule vidrio.
- Nunca coloque estantes o tableros para mesas debajo de su brazo para cargarlos.
- Lleve un trozo de vidrio a la vez, con ambas manos colocadas ligeramente alejadas de su cuerpo.

- Si un pedazo de vidrio se cae, no trate de atajarlo, apártese del camino.
- Utilice una escoba y un recogedor para limpiar los vidrios rotos, nunca utilice las manos.

Sensor de seguridad, alfileres de la ropa

- Siempre sostenga los alfileres por la parte superior de plástico, no el extremo punzante y puntiagudo.
- Utilice una palita para retirar los pasadores de los contenedores.
- Recoja todos los alfileres del suelo y guárdelos en el carro de procesamiento o en la zona de procesamiento.

Desastres naturales y de otro tipo

Prevenir incendios en el lugar de trabajo

Cumplimos con los códigos y las leyes aplicables en materia de incendios. Además, estamos comprometidos a educar a los asociados sobre la prevención de incendios a través de la comunicación y la capacitación.

La principal causa de incendio en el lugar de trabajo es el equipo eléctrico. Prevenga los incendios en el lugar de trabajo al tomar estas precauciones:

- Deje un espacio libre de 90 cm (3 pies) alrededor de los paneles eléctricos.
- Mantenga un espacio libre seguro entre los materiales de iluminación y los combustibles.
- Mantenga el orden y la limpieza; no permita que se acumulen papel, cartón o materiales inflamables.
- No sobrecargue los tomacorrientes.
- Saque cualquier equipo eléctrico que tenga cables o enchufes cortados o dañados.
- Siga los procedimientos de seguridad de su tienda para el uso seguro del equipo de fragancias y siempre verifique que todas las velas y llamas estén apagadas antes de cerrar la tienda.
- No utilice calentadores de espacio.
- Nunca eche agua sobre un incendio eléctrico.
- No utilice equipos eléctricos defectuosos.

Matafuegos

Se proveen matafuegos en todas las tiendas y pueden usarse para combatir incendios pequeños y en etapa temprana. Solo se deben usar cuando no haya mucho humo, no haya peligro para el asociado que usa el matafuegos y solo cuando haya una ruta de escape clara desde el incendio hasta la salida de emergencia. Los asociados nunca deben utilizar un matafuegos.

Cuando sea apropiado usar un matafuegos, use la técnica T-A-A-R:

- Tire de la clavija de seguridad y párese a una distancia segura (al menos 2,5 metros [8 pies]) del incendio.
- Apunte hacia la base del incendio.
- Apriete la palanca.
- Realice un movimiento de barrido sobre la base del incendio.

Informar sobre incendios y evacuación por incendios

Conozca las zonas de reunión para la reubicación en caso de incendio (lejos del fuego) y la ubicación de los matafuegos y las alarmas de incendio en su tienda o área de trabajo. En caso de incendio, diríjase a la zona de reunión para la reubicación y, a continuación, avise inmediatamente al personal de seguridad del centro comercial y marque 911 o llame al número local de emergencias de los bomberos. Si hay un incendio en una tienda o suena la alarma de incendios del centro comercial, notifique a todas las clientas y los asociados de la tienda y siga el procedimiento de evacuación publicado para salir del edificio y reunirse en la zona de reunión para la reubicación en caso de incendio.

Deben establecerse zonas específicas de reunión para la reubicación en caso de incendio para cada tienda, que deben ser publicadas y comunicadas en las tiendas antes de que se produzca un incendio.

Disturbios civiles y actos terroristas

En caso de disturbios civiles o actos terroristas, siga las instrucciones provistas por las autoridades locales. Si una evacuación es necesaria, siga el procedimiento de evacuación publicado. Notifique el incidente al EOC (consulte la sección Contactos).

Seguridad con productos químicos

A veces, es necesario usar productos químicos en el trabajo. Algunos ejemplos de estos productos incluyen, entre otros, soluciones para la limpieza de pisos y superficies, pinturas y cartuchos de tinta y tóner. Siempre debe leer la información sobre un producto antes de usarlo.

Debe saber:

- Cómo manejar el producto de manera segura.
- Los posibles riesgos para la seguridad del asociado en caso de que entre en contacto con una sustancia química.
- El contenido del producto.
- Los procedimientos de primeros auxilios adecuados.
- Con quién comunicarse para obtener más información.

La información importante puede encontrarse en una variedad de lugares, como:

- El etiquetado y el embalaje del producto.
- Hojas de datos de seguridad (Safety Data Sheets, SDS): si desea ver la hoja de un producto, comuníquese con su gerente o 3E Company, un proveedor independiente de información sobre sustancias químicas, reglamentos y cumplimiento. Consulte la sección Contactos para obtener la información de contacto.
- Fabricante del producto; la mayoría de los productos tienen un número en el envase al que puede llamar para obtener la información de seguridad del producto.

Consulte la etiqueta del producto y los procedimientos operativos para obtener los procesos específicos y las instrucciones con respecto a la eliminación de los elementos químicos.

Seguridad eléctrica

Únicamente los electricistas contratados o los asociados de servicios en las instalaciones de la tienda calificados tienen permitido realizar trabajos eléctricos en la propiedad o los equipos de la compañía.

Reglas generales de seguridad eléctrica

- Siempre deje los trabajos eléctricos para los trabajadores calificados.
- Siga todas las reglas de seguridad eléctrica; nunca toque cables expuestos.
- Siga las advertencias de peligro eléctrico como etiquetas, placas, carteles y vallas en los equipos.
- Nunca deje que las herramientas o las escaleras de metal entren en contacto con líneas eléctricas o fuentes con energía.

Reglas de seguridad eléctrica para equipos y aparatos

- Siempre inspeccione cada equipo por si hay partes o piezas de aislamiento sueltas o dañadas antes de usarlo.
- Informe a su supervisor sobre cualquier equipo defectuoso. En tal caso, debe ser retirado de servicio y reparado, o desechado y reemplazado.
- Siempre apague el equipo antes de desenchufarlo. Desconecte el equipo del tomacorriente tirando del enchufe, no del cable.
- Utilice alargadores de tres clavijas con toma de tierra con todos los equipos que tenían un enchufe de tres clavijas cuando los compró al fabricante. Nunca use equipos a los que les falte el enchufe de descarga a tierra, o el mismo esté roto.
- Use enchufes que hagan juego con los tomacorrientes: no use adaptadores que podrían interrumpir la conexión de descarga a tierra.

- No ajuste los cables con grapas, clavos u otros medios que pudieran dañar el aislamiento del cable.
- Nunca enchufe, desenchufe o use equipos con las manos mojadas o mientras esté parado sobre un piso mojado.
- Los cables de extensión no deben usarse como una forma de cableado permanente ni deben ubicarse en pasillos o áreas de mucho tráfico.
- No sobrecargue los tomacorrientes; esto puede provocar incendios eléctricos.
- No utilice ristas de luces navideñas en ningún lugar de la trastienda.
- No utilice cables de extensión para microondas y refrigeradores.
- No utilice calentadores de espacio.

Limpieza

Para evitar riesgos potenciales, cumpla con las siguientes pautas de limpieza:

- Mantenga los corredores, las entradas y todas las salidas despejados, especialmente las salidas de emergencia. Nunca bloquee una salida de emergencia.
- No bloquee equipos de emergencia como matafuegos o alarmas.
- Asegúrese de que todas las cajas, la mercadería, los recipientes para almacenamiento y los suministros de oficina estén apilados correctamente y de manera segura para minimizar el riesgo por caídas de objetos.
- Elimine los riesgos de resbalones, tropezones y caídas al levantar todos los escombros, el papel y el cartón del piso. Acomode los tapetes para que queden planos sobre el piso. Cierre los cajones y las estanterías.
- Limpie cualquier derrame de líquido y seque bien las áreas del derrame con una toalla de papel. Coloque señales de precaución para vallar los pisos recién fregados.
- Deje un espacio libre de al menos 45,7 cm (18 pulgadas) entre la parte superior de la mercadería almacenada y los aspersores del techo.
- Nunca exceda la capacidad nominal de los entresijos, las estanterías y los estantes.
- Cuando vacíe los residuos, tenga cuidado de evitar cualquier alfiler, hoja u otro objeto punzante.
- Notifique cualquier borde afilado en los accesorios o metales a un gerente.

Seguridad con los vaporizadores

El vapor está muy caliente y puede causar quemaduras. Cuando utilice un vaporizador, asegúrese de que la trayectoria del vapor no entre en contacto con la mano/el brazo contrario u otros asociados, incluso a través de la tela.

Seguridad para levantar cargas, reponer mercadería y usar escaleras

Procedimientos para levantar cargas

Utilice las siguientes pautas cuando levante objetos para prevenir lesiones de espalda:

- Ubíquese de frente al objeto y coloque sus pies diagonalmente frente al objeto para acercarse lo más posible.
- Separe los pies entre 15,2 centímetros (6 pulgadas) y 30,4 centímetros (12 pulgadas) de distancia con un pie ligeramente por delante del otro.
- Flexione las rodillas, no la espalda.
- Mantenga la espalda derecha y contraiga los músculos del estómago.
- Use las piernas y la parte inferior del cuerpo para levantar un objeto.
- Deje que las piernas empujen su cuerpo hacia arriba lenta y suavemente.
- No rote a la altura de la cintura. Si debe cambiar de dirección mientras levanta o transporta la carga, haga un pivote sobre los pies y gire todo el cuerpo.
- Cuando deposite objetos pesados, baje el objeto doblando las rodillas y dejando que las piernas y la parte inferior del cuerpo hagan el trabajo.

Precauciones generales para levantar cargas

- Asegúrese de que el piso en el área de trabajo esté despejado.
- Reduzca la distancia a la que debe trasladarse un objeto empujando o tirando de él hacia la ubicación deseada.
- Si el objeto a levantar es pesado o grande (accesorios grandes), busque la ayuda de otro asociado, divida el objeto para achicarlo, o use un carro o una plataforma rodante.
- Mantenga una visión despejada del lugar al que se dirige mientras lleva un objeto.
- No levante ni cargue un objeto que sea demasiado grande como para bloquear su visión.
- Agárrelo bien y use las manijas, si están disponibles.
- No levante, cargue ni apile objetos resbaladizos; use un carro o una plataforma rodante.
- No levante, cargue ni apile objetos arriba de su cabeza.
- No utilice fajas para la espalda. No se ha demostrado que las fajas para la espalda reduzcan las lesiones y, en algunos casos, aumentan el riesgo de lesiones. Las tiendas VS no proporcionan fajas para la espalda a los asociados.

Reponer mercadería en los estantes

- No tuerza el cuerpo cuando levante o apile materiales.
- No guarde artículos rodantes sin seguridad en estantes superiores.
- Apile firmemente los artículos en las estanterías para que no se caigan o cuelguen por los bordes.
- Coloque los artículos más pesados en los estantes de más abajo o del centro.
- Coloque los artículos en los estantes de manera que queden planos y no se apoyen unos contra otros.
- No sobrecargue las estanterías. Conozca los límites. Coloque materiales en los estantes en cantidades fáciles de manejar.
- Mantenga todos los refuerzos transversales en los lados de la estantería de la trastienda para asegurar la estabilidad. No retire ninguna pieza.
- No suba a los estantes.
- Equilibre las cargas en las estanterías rodantes y utilice correctamente el sistema de frenado.

Seguridad al ubicar las cajas en los entrepisos

Los entrepisos son la zona superior abierta en la trastienda, por encima de los baños o las oficinas. Siga los procedimientos que se indican a continuación para la seguridad de los entrepisos:

- Este espacio debe utilizarse para almacenar elementos de peso liviano y uso poco frecuente.
- Los entrepisos no están diseñados para guardar estanterías u otros artículos pesados.
- Los entrepisos tampoco están diseñados para personas. No se sienta, se ponga de pie, suba o camine sobre entrepisos.
- La carga máxima que puede colocarse en un entrepiso es de 34 kg/m² (75 libras por pie cuadrado).
- Guarde solo los artículos a menos de 90 cm (3 pies) del borde del entrepiso.
 - Todos los artículos deben ser accesibles para un asociado de pie sobre una escalera.

Seguridad al subir escaleras

Solo se pueden utilizar escaleras aprobadas en las tiendas. Siga los procedimientos que se indican a continuación para la seguridad de las escaleras:

- Inspeccione la escalera antes de usarla.
- Asegúrese de que los peldaños estén limpios y sin roturas y de que los pies de seguridad estén puestos. No utilice una escalera dañada.
- Controle que la escalera esté en buenas condiciones y no esté doblada ni dañada.
- Las escaleras solo deben ser utilizadas por asociados mayores de 18 años; no permita que clientas o menores de edad suban por escaleras.
- Asegúrese de que las patas de la escalera estén en contacto con el piso y no descansen sobre cajas, cartones, papel u otro material.
- Nunca intente aumentar la altura de una escalera colocándola arriba de otro objeto.
- Extienda y trabe completamente las patas de la escalera.
- Nunca pliegues las patas de la escalera y la apoye contra una pared o un exhibidor y se suba a ella.
- Nunca exceda la capacidad de peso nominal de la escalera. Revise la etiqueta de seguridad u otra información que haya en la escalera.
- Nunca suba o se pare en los dos últimos escalones superiores de una escalera de mano.
- Use la “regla de los tres puntos de apoyo” cuando use una escalera; dos pies y una mano o dos manos y un pie en contacto con la escalera en todo momento.
- Ubíquese de frente a la escalera y párese en el centro del escalón o peldaño.
- No se incline hacia atrás o hacia los costados de la escalera.
- Solo una persona en la escalera por vez.
- No suba una escalera con las manos llenas. Pídale a otro asociado que le entregue los artículos al asociado en la escalera.
- Nunca “corra” o haga rodar una escalera mientras un asociado la está usando; baje la escalera y luego colóquela en el lugar deseado.
- Guarde y fije la escalera en un lugar seguro para asegurarse de que no caiga sobre los asociados.
- Devuelva todas las escaleras utilizadas en el piso de ventas a la trastienda.
- No almacene artículos que no puedan ser alcanzados con seguridad por un asociado en una escalera.
- Nunca use ni trate de reparar una escalera dañada; deséchela inmediatamente.

