



Protocolo general para la gestión del covid-19

Resumen informativo para clientes

Ágora Mall

Noviembre 2021
Versión 02

ESTE PROTOCOLO PUEDE SER MODIFICADO Y/O ACTUALIZADO EN LA MEDIDA QUE LAS AUTORIDADES O EL CENTRO COMERCIAL DISPONGAN DE NUEVOS CONTROLES

Índice de contenido

1. Antecedentes	2
2. Objetivo y alcance	2
3. Documentos de referencias	2
4. Normas de seguridad sanitaria dentro del Mall	2
5. Medidas sanitarias en las instalaciones del Mall	3
5.1 Horarios de operación	3
5.2 Toma de temperatura	3
5.3 Accesos vehiculares	4
5.4 Accesos peatonales	4
5.5 Higiene y desinfección	4
5.6 Distanciamiento físico	5
5.6.1 Escaleras eléctricas	5
5.6.2 Ascensores	5
5.6.3 Aforo	5
5.6.4 Eventos y actividades	5
5.6.5 Baños	5
5.6.6 Mesas del área de comida o food court	5
5.6.7 Oficinas	6
6. Medidas sanitarias para el personal	6
6.1 Personal vulnerable	6
6.2 Horarios y transporte	6
6.3 Colaborador con sintomatología o diagnosticado con COVID-19	6
6.4 Designación de Oficial de cumplimiento COVID-19	7
6.5 Capacitaciones	7
7. Medidas sanitarias para establecimientos	7
7.1 Acceso	7
7.2 Distanciamiento y equipos de protección personal	8
7.3 Limpieza y desinfección	8
7.4 Filas de pago	8
7.5 Método de pago	8
7.6 Medidas adicionales para servicio TAKE OUT/PARA LLEVAR	8
7.7 Medidas adicionales para restaurantes y comida rápida	9
7.8 Experiencia de compras	9
8. Medidas sanitarias otros servicios	9
9. Protocolo de manejo de en caso de un colaborador/ cliente/ visitante con síntomas	10
10. Medidas sanitarias para suplidores del Mall	10
11. Monitoreo y supervisión	10

1. Antecedentes¹

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente y presenta una alta tasa de complicaciones debido a su novedad y que no existen tratamientos probados ni vacunas. Es un virus altamente contagioso que se propaga a través de personas infectadas al toser o estornudar y de objetos o superficies contaminadas.

Los síntomas más comunes del COVID-19 son fiebre, cansancio, tos seca, y pérdida del sentido del gusto y/o el olfato, congestión nasal o dolor de garganta.

Debido a que la COVID-19 alcanzó categoría de pandemia, las autoridades sanitarias tomaron medidas para prevenir y evitar su propagación, incluyendo el distanciamiento físico y de higiene adecuadas, tanto a nivel individual como de las organizaciones.

2. Objetivo y alcance

Este protocolo tiene como propósito implementar las medidas necesarias para mitigar y disminuir el riesgo de la propagación y exposición del COVID-19, protegiendo la salud y seguridad de los colaboradores, visitantes y suplidores de Ágora Mall y sus establecimientos comerciales.

3. Documentos de referencias

Este protocolo considera los lineamientos establecidos por las autoridades para el manejo del covid-19 en el país y sus actualizaciones, incluyendo: el protocolo general y sectorial, resoluciones, reglamentos y decretos. Como complemento, se consideran buenas prácticas implementadas en centros comerciales de la región.

4. Normas de seguridad sanitaria dentro del Mall

- Uso obligatorio de mascarillas, se recomienda usar guantes.
- Evita tocarse ojos, nariz y boca.
- Evita saludar con la mano o besos y compartir objetos personales.
- Estornuda o tose en un pañuelo, servilleta o en interior del codo.
- Lávate las manos con agua y jabón frecuentemente o usa alcohol en gel de 70%. Al circular por el Mall tienes a tu disposición las estaciones de gel bactericida en todos los niveles.

¹ Información obtenida del sitio web oficial <https://coronavirusrd.gob.do/>

- Mantén la distancia física de mínimo 2 metros con otras personas y en las filas de espera.
- En los ascensores se podrá limitar la cantidad de personas para garantizar el distanciamiento físico; esperamos tu colaboración en cumplir con el número máximo de personas.
- Al utilizar las escaleras, deja un espacio de 3 escalones entre una persona y otra.
- Al realizar pagos utiliza preferiblemente la tarjeta de crédito o de débito, antes de efectivo.
- No se permite excursiones, reuniones sociales o de trabajo.
- Cualquier tipo de actividad distinta a las que son propias del centro comercial o sus establecimientos que pase de 10 personas, deberá contar con un permiso del Ministerio de Salud Pública y cumplir con los lineamientos establecidos para eventos o actividades sociales en espacios públicos o privados en el contexto del COVID-19 emitidos por el organismo.
- Evita contacto cercano con personas que tengan síntomas de gripe o resfriado.
- Quédate en casa si tienes síntomas como fiebre, tos, dificultad para respirar, y dolores musculares o de cabeza.

5. Medidas sanitarias en las instalaciones del Mall

5.1 Horarios de operación

El horario del centro comercial se adaptará para cumplir con los decretos, resoluciones o instrucciones que sean emitidos por las autoridades producto de las medidas para la contingencia del COVID-19. Este será publicado en la página oficial, redes sociales, ascensores y en la fascia de las entradas del centro comercial.

- <https://agora.com.do/>
- <https://www.facebook.com/AgoraRD/>
- <https://www.instagram.com/agoramall/>
- <https://twitter.com/Agoramallrd>

5.2 Toma de temperatura

Por motivos de seguridad, se implementa la medición de temperatura corporal para poder ingresar al mall. El cliente sólo podrá acceder cuando tenga una temperatura menor a los 37.8 grados.

5.3 Accesos vehiculares

Funcionarán las entradas y salidas vehiculares desde la Av. Lincoln, Av. Kennedy y Calle Filomena Gomez de Cuba.

Los tiques de parqueos son desechables y debe tomarlo cada cliente al ingresar al Mall. A su salida, debe mostrar al oficial de seguridad y luego depositarlo en el zafacón. Como parte de las medidas adoptadas, el centro comercial podrá suspender de manera provisional la entrega de tique de parqueos.

5.4 Accesos peatonales

En los niveles soterrados, se mantendrá una sola puerta peatonal por cada uno de los lobbies (Lincoln, Kennedy y Lobby de los ascensores triples). Para todos los accesos peatonales disponibles, se dividirá en dos la circulación para entrada y salida. Se podrá señalizar o separar para promover su aplicación.

5.5 Higiene y desinfección

Se redoblarán las medidas de higiene y desinfección de las instalaciones del Mall para garantizar la seguridad y salud de todos. Entre estas están:

- Se instalaron dispensadores de alcohol gel 70% en cada nivel comercial.
- Al finalizar el día se realiza la desinfección completa de las instalaciones con bomba de aspersión para minimizar la propagación de enfermedades contagiosas, incluyendo: parqueos en sótanos y torre, baños, pasillos, ascensores, mobiliario, zona de carga, área de recolección de desechos, etc. Los pasamos de las escaleras eléctricas y los ascensores cuentan con lámparas esterilizadoras de luz ultravioleta que matan el 99.99% de los virus y bacterias. En adición, el plan de higiene y desinfección se complementa con el método de limpieza electrostática, el cual es realizado al menos una (1) vez al mes.
- Limpieza un mínimo cada 2 horas de las principales áreas de contacto en las que circulan clientes, empleados y suplidores, tales como: baños, pisos, pasamanos de escaleras eléctricas, bancas, botones de ascensores, barandas, comedor de empleados, entre otras.
- En el área comida nuestros colaboradores aseguran que inmediatamente un cliente se levante, la mesa y las sillas utilizadas se limpien y se desinfecten antes de que un nuevo cliente la ocupe. Se utilizará carteles para informar a los clientes lugar donde sentarse y si están limpias y desinfectadas antes de su uso.

- Nuestro personal de mantenimiento, servicios generales y seguridad aplicarán planes de limpieza y desinfección en sus áreas de trabajo, equipos y cuando estén en contacto con personal y superficies en los locales y áreas comunes.

5.6 Distanciamiento físico

5.6.1 Escaleras eléctricas

Las escaleras eléctricas deben ser utilizadas con una distancia de 3 escalones entre una persona y otra.

5.6.2 Ascensores

Serán utilizados al 50% de su capacidad, funcionando con lámparas germicidas inteligentes, que utilizan rayos UVC, para matar el 99.99% de virus y bacterias.

5.6.3 Aforo

Se ha limitado el aforo máximo de personas en el mall, los establecimientos y baños, para garantizar el distanciamiento físico. De igual modo, se podrá señalar con cintas adhesivas en el piso marcando la distancia física de 2 metros entre clientes para filas de baños, establecimientos de alta afluencia, entre otros. Se actualiza cada hora en la página web, siendo la última hora, una antes del cierre.

Cada local deberá informar por un cartel o afiche impreso en su fachada y vitrina el **aforo máximo** permitido. Esto se calcula tomando el total de metros cuadrados del establecimiento y dividiendo por (6).

5.6.4 Eventos y actividades

Todas las actividades o eventos dentro del centro que puedan ocasionar formación de grupos de más de 10 personas deberán contar, en adición a la autorización de la administración, con el permiso del Ministerio de Salud Pública, en cumplimiento a los lineamientos establecidos por dicha institución en el contexto COVID-19.

También, se ha dispuesto el cierre temporal de zonas áreas de juegos de niños en las áreas comunes, además del retiro o cierre de área de bancas de descanso.

5.6.5 Baños

En el área de baños y lavamanos solo se mantendrá al interior las personas que usen los mismos. Los equipos sanitarios se usará la cantidad disponible, y los lavamanos se usará uno de por medio. En el caso de que este todo ocupado, se deberá de esperar haciendo una fila, manteniendo la separación debida.

5.6.6 Mesas del área de comida o food court

La operación del área de comida (restaurantes y food court) se regirá por las disposiciones o regulaciones vigentes, incluyendo: el aforo permitido; distancia o distribución de mesas; número máximo de sillas por mesas; y cualquier otro requisito que sea pertinente. En adición,

se considera algunos espacios para uso individual, los cuales estarán separados por acrílico de ser necesario para cumplir la distancia entre usuarios del área.

5.6.7 Oficinas

Se debe mantener el distanciamiento físico de 2 metros de otro compañero de trabajo, cliente o suplidor del Mall; en la medida de lo posible, tratar las reuniones por medios virtuales con el fin de reducir el contacto.

6. Medidas sanitarias para el personal

6.1 Personal vulnerable

En sentido general, todos los colaboradores deben mantener el cuidado y cumplimiento de los protocolos para prevenir el contagio y propagación del virus. Con el fin de proteger al personal más vulnerable o con precondiciones médicas, en la medida que sea posible, se podrá considerar como contingencia temporal el trabajo remoto o el traslado a áreas de menor riesgo o exposición.

El personal con condiciones especiales o precondiciones médicas tiene la responsabilidad de cumplir con el seguimiento de sus médicos y el consumo de los medicamentos, según aplique. En esta categoría, se encuentran los colaboradores que son: mayores de 60 años, VIH positivo, tuberculosis activa, sobrevivientes de cáncer, inmunodeprimidos, pacientes con anemia falciforme, pacientes en diálisis, diabéticos, asmáticos, hipertensos y mujeres embarazadas, entre otros.

6.2 Horarios y transporte

Se debe flexibilizar horarios de ingreso y salida de los colaboradores con el objeto de evitar aglomeraciones en traslado y/o adaptarse a la disponibilidad de transporte público. De igual modo, se recomienda hacer reducción del número de empleados en vehículos de transporte público, promover viajes al trabajo en vehículo privado, entre otras acciones.

Se coordinará diferentes turnos para descanso para evitar la aglomeración en las áreas de servicios y se implementarán recesos cortos para el lavado de manos.

6.3 Colaborador con sintomatología o diagnosticado con COVID-19

Ágora Mall ha dado instrucciones a su personal para que en caso de presentar síntomas o sospecha de que estuvo en contacto con personas afectadas por COVID-19, notifique a su supervisor inmediato, gestione una prueba PCR y/o de antígenos. Ante resultado negativo, se reintegra a sus labores. En caso de un resultado positivo, debe permanecer en su hogar durante un período de 14 días garantizando en primer lugar su pronta mejora; podrá reincorporarse cuando no se presente síntomas.

En caso de emergencias, marcar *462 o visitar un centro de salud.

6.4 Designación de Oficial de cumplimiento COVID-19

El protocolo general sectorial y de reinserción laboral preparado por el Ministerio de la Presidencia, exige designar un “Oficial de Cumplimiento Normas COVID-19”, quien será responsable de: velar por el cumplimiento de esta normativa; escuchar a los colaboradores sobre los problemas que afrontan para cumplirla o sus sugerencias para mejorar; dar seguimiento a los empleados enfermos y organizar acciones para estimular su recuperación; reportar a la alta gerencia y ser el punto de contacto con el Ministerio de Trabajo, tomando en cuenta el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de Ágora Mall ha considerado este rol dentro de su estructura, con el propósito de robustecer los esfuerzos para la implementación y observancia de los protocolos de prevención del COVID-19, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Se recomienda a los establecimientos hacer lo propio.

6.5 Capacitaciones

Como parte del plan de formación y desarrollo del personal, el 100% de los colaboradores Ágora recibirá capacitaciones en materia de gestión del COVID-19, tantas veces sean necesarias, para reforzar o actualizar a partir de las informaciones emanadas de investigaciones o medidas establecidas por los organismos nacionales e internacionales competentes. Se recomienda a todos los establecimientos hacer lo propio con todo su personal.

7. Medidas sanitarias para establecimientos

Todos los establecimientos tienen la responsabilidad de aplicar todas las medidas que el **Protocolo General y Sectorial y disposiciones de las autoridades gubernamentales.**

7.1 Acceso

Si el establecimiento cuenta con 2 accesos, deberá habilitar uno de manera exclusiva para el ingreso y el otro para la salida. En el caso de no ser factible lo anterior, es decir, donde se cuente sólo con un acceso, utilizado para entrada y salida, esta deberá dividirse, indicando y demarcando el sentido de circulación para el ingreso y para la salida. En ambos casos, se debe señalar o indicar claramente el tránsito para el ingreso y salida.

Se debe resguardar el acceso preferencial a las personas mayores de 60 años, embarazadas, personas en situación de discapacidad cuando ingresen a los establecimientos; en la medida de lo posible establecer un horario especial para este público.

7.2 Distanciamiento y equipos de protección personal

El personal debe usar todo el tiempo mascarilla y guantes y requerirle a los clientes y visitantes que ingresen al local el uso de mascarillas. En adición, deberá tener todo el tiempo accesible el uso de alcohol gel 70% para empleados y clientes; asimismo, mantenerse la distancia mínima de 2 metros.

7.3 Limpieza y desinfección

Todos los establecimientos deberán desinfectar de manera constante el mobiliario de permanente contacto de los clientes. Entre estos están: cajas registradoras o equipo de cobro, área de barras de contacto y apoyo con los clientes en cajas y zonas de pedidos, vitrinas y exhibidores, utensilios y superficies de contactos con alimentos, área de cocina y preparación de alimentos y bebidas, entradas, vestidores, mostradores, productos de muestra, computadoras, teléfonos, interruptores de iluminación, entre otros.

7.4 Filas de pago

Las filas de pago para ingreso deberán de iniciar al interior de cada local manteniendo la distancia mínima de 2 metros. Cuando la fila sale del local debe instalarse un sistema de filas para que el cliente identifique el orden en coordinación con la Administración del Mall.

7.5 Método de pago

Se recomienda implementar métodos de pago de bajo contacto personal como pago único con tarjeta de crédito, débito, y nuevos métodos como el tapeo, QR, links de pago, etc...

De igual modo, se recomienda instalar barreras físicas que impidan el paso de gotas de las personas al hablar, como láminas de plástico o acrílico en las áreas de caja. En el caso de los restaurantes y área de comida, su instalación será obligatoria.

7.6 Medidas adicionales para servicio TAKE OUT/PARA LLEVAR

- Asegurarse de que las envolturas y los envases que se usen para transportar alimentos prevengan la contaminación de los alimentos.
- Limpiar y desinfectar regularmente las neveras y bolsas térmicas que se usan para entregar comidas o exigírselo a las empresas de delivery.
- Implementar sello de seguridad en el empaque de los alimentos para llevar y reforzar el empacado de los alimentos a transportar, para garantizar el consumidor pueda verificar que al recibirlo no haya sido abierto durante el trayecto
- Exigir a las empresas de servicio a domicilio o delivery, el cumplimiento de todas las medidas de higiene y seguridad para transporte de alimentos.

7.7 Medidas adicionales para restaurantes y comida rápida

Los establecimientos de comida deberán observar todas las medidas contenidas en este protocolo, el Protocolo General y Sectorial y otros reglamentos que se emitan para garantizar el bienestar y la confianza de los clientes, incluyendo desinfección y limpieza de alimentos, equipos, utensilios, mobiliario y personal; de igual modo, el respeto del aforo permitido y distanciamiento físico de clientes y personal.

Los restaurantes deberán disponer de carteles en el área de servicio para informar a los clientes que las mesas se limpian y se desinfectan antes de su uso.

Se deberán implementar estrategias que generen confianza en los procesos de atención y cuidado de la seguridad y salud, incluyendo: eliminación de menús convencionales y ofrecer menús digitales por QR o desechables, dispensadores compartidos como servilleteros, azucareros, saleros, entre otros; asegurar que la desinfección de las mesas se realiza después de cada uso; tapar comida para transportar hasta la mesa de los clientes; y cualquier otra acción de valor.

7.8 Experiencia de compras

Los establecimientos deben implementar las acciones necesarias para que la experiencia de compras sea segura, ágil y rápida.

8. Medidas sanitarias otros servicios

- **Taxis:** los choferes deberán de utilizar mascarillas en todo momento y cuidar todas las recomendaciones de higiene y prevención para evitar el contagio y propagación del virus entre ellos y con los clientes. Se debe mantener la separación establecida en las filas de espera.
- **Valet Parking:** el personal deberá utilizar mascarilla en todo momento y cumplir con las recomendaciones de higiene para evitar el contagio y propagación del virus.
- **Distribución Agua Alaska:** el personal deberá de usar mascarilla y guantes y portar un producto de desinfectante para limpiar el transporte y botellones.
- **Vending Machines:** deberá desinfectarse los puntos de contacto de manera regular y se instalará un dispensador de alcohol gel 70% en el sitio.
- **Cajeros automáticos nivel 4:** deberá desinfectarse los puntos de contacto de manera regular y se instalará un dispensador de alcohol gel 70% en el sitio.
- **Guarda Paquetes:** serán activados a criterio de la administración cumpliendo los protocolos.

- **Unidades individuales de venta tales como máquinas de toma de fotografías, y dispensadores de Caramelos** que son de contacto con cliente deberán instalar un dispensador de alcohol gel 70% al lado de cada máquina y un rótulo que indique que debe de usar antes y después de tener contacto con dicha máquina.

9. Protocolo de manejo de en caso de un colaborador/ cliente/ visitante con síntomas

En caso de que un colaborador o cliente que permanece dentro de su local muestre síntomas de COVID-19 o necesite ayuda médica, llamar inmediatamente la **LÍNEA DE EMERGENCIA del Mall** o vía correo operaciones@agora.com.do para tomar realizar la investigación de lugar y tomar las medidas preventivas necesarias.

En caso de que un empleado que labora en un establecimiento en Ágora Mall sea confirmado como positivo de COVID-19 debe ser informado a la Administración y Gerencia de Operaciones de Ágora Mall a través del correo operaciones@agora.com.do para tomar los protocolos de seguridad y limpieza en las áreas comunes del Mall.

10. Medidas sanitarias para suplidores del Mall

Todos suplidor debe verificar que su personal esté libre COVID-19 y de presentar algún síntoma aplicar el protocolo de salud que indican las autoridades, incluyendo no enviarlo a trabajar a las instalaciones del Mall.

Toda empresa que es contratista de Ágora Mall debe implementar el “Protocolo General y Sectorial” que informaron las autoridades, y tener un protocolo de manejo de casos de COVID-19.

En adición a su uniforme o distintivo de empresa o chaleco, deben de usar permanentemente mascarilla; de lo contrario deberán retirarse.

11. Monitoreo y supervisión

El equipo de seguridad velará porque los visitantes y personal del Mall y tiendas cumplan las medidas de uso de equipos de protección (mascarillas) y las normas de seguridad sanitaria que se establezcan en este protocolo.

Se supervisa diariamente el cumplimiento del protocolo de seguridad sanitaria por parte de los establecimientos del mall.

Nuestros sistemas de video vigilancia CCTV están disponibles 24/7 para seguimiento de las medidas de distanciamiento físico y sanitarias.