



COVID-19

Protocolo de reapertura comercios en Ágora Mall

Resumen informativo para clientes

Junio 2020
Versión 01

**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. Antecedentes¹	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	4
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 recreativas	5
5.6.5 Baños.....	6
5.6.6 Mesas del área de comida o food court	6
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.....	7
6.4 Colaborador diagnosticado con COVID-19.....	7
6.5 Designación de Oficial de cumplimiento COVID-19.....	7
6.6 Capacitaciones	7
7. Medidas sanitarias para establecimientos	8
7.1 Acceso	8
7.2 Distanciamiento y equipos de protección personal.....	8
7.3 Limpieza y desinfección	8
7.4 Filas de pago	9
7.5 Método de pago.....	9
7.6 Medidas adicionales para servicio TAKE OUT/PARA LLEVAR	9
7.7 Medidas adicionales para restaurantes y comida rápida.....	9
7.8 Experiencia de compras	10
8. Medidas sanitarias otros servicios	10
9. Protocolo de manejo de en caso de un colaborador/ cliente/ visitante con síntomas ..	11
10. Medidas sanitarias para suplidores del Mall	11
11. Monitoreo y supervisión	11

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.

Nota¹: notas obtenidas del sitio web oficial <https://coronavirusrd.gob.do/>

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 del “Protocolo General y Sectorial para la Reinserción Laboral” publicado por el Ministerio de la Presidencia el 17 de mayo del 2020 y otras 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.
- Mantén la distancia física de mínimo 2 metros con otras personas y en las filas de espera.

- En los ascensores se limita 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:
 - Pasear y deambular por los pasillos; el ingreso al Mall es únicamente para realizar compras en los establecimientos abiertos.
 - Ningún tipo de excursiones, reuniones sociales o de trabajo, aglomeraciones en pasillos o mesas del área de comidas.
- 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.
- Te recomendamos no traer niños al realizar tus compras.

5. Medidas sanitarias en las instalaciones del Mall

5.1 Horarios de operación

De acuerdo con el toque de queda indicado por las autoridades el horario de la plaza se adaptará manteniendo el cierre de los establecimientos 2 horas antes de iniciar el toque de queda, tal como establece el Protocolo General y Sectorial:

	Lunes a viernes	Sábado	Domingo
Tiendas	10 a.m. - 6 p.m.	10 a.m. - 6 p.m.	10 a.m. - 6 p.m.
Servicios sótano 1	10 a.m. - 6 p.m.	10 a.m. - 6 p.m.	10 a.m. - 6 p.m.
Bancos*			
Food Court/Rest (take out)	12 p.m. a 6 p.m.	12 p.m. a 6 p.m.	12 p.m. a 6 p.m.
Farmacia Carol			
-Adultos mayores, embarazadas y discapacitados	7 a.m. - 8 a.m.	7 a.m. - 8 a.m.	7 a.m. - 8 a.m.
-Público general	8 a.m. - 6 p.m.	8 a.m. - 6 p.m.	8 a.m. - 6 p.m.
Jumbo			
-Adultos mayores, embarazadas y discapacitados	7 a.m. - 8 a.m.	7 a.m. - 8 a.m.	7 a.m. - 8 a.m.
-Público general	8 a.m. - 8 p.m.	8 a.m. - 8 p.m.	8 a.m. - 8 p.m.

* Según autorización de la Superintendencia de Bancos

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 parqueos habilitados serán los niveles sótano 1, sótano 2; y en la torre de parqueo niveles 2, 3 y 4. Los niveles 5, 5M, 2M, 3M y 4 M permanecerán cerrados.

Los tickets 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.

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 para entrada y salida, y se señalizará en el piso para mantener la circulación cada 2 metros.

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 iniciar y finalizar el día, se realiza la desinfección electrostática completa de las instalaciones que minimiza la propagación de enfermedades contagiosas, incluyendo: parqueos en sótanos y torre, escaleras eléctricas, baños, pasillos, ascensores, mobiliario, zona de carga, área de recolección de desechos, etc.
- 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.

- Cuando se habilite el área comida, estaremos aumentando la cantidad de colaboradores para asegurarnos 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 ha señalado 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.

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 recreativas

Se suspendieron todas las actividades dentro del centro que puedan ocasionar formación de grupos de personas tales como eventos y actividades culturales. De igual modo, 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, la cual estará señalizada por cinta adhesiva. El baño de niños y área de lactancia se mantendrán cerrados.

5.6.6 Mesas del área de comida o food court

Cuando se autorice la operación de restaurantes y food court (programados en la fase 4), las mesas del área de comidas y restaurantes deberán estar situadas por lo menos a 2 metros de distancia entre una y otra, y en el caso uso grupal no se permitirá más de 5 personas.

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 la fase 1 y fase 2, podrán activarse los colaboradores que no tengan condiciones especiales. No se reincorporarán al trabajo a las personas mayores a 60 años, VIH positivo, tuberculosis activa, sobrevivientes de cáncer, inmunodeprimidos, pacientes con anemia falciforme, pacientes en diálisis, entre otros; sino hasta cuando sea seguro para ellos, con la autorización de sus médicos.

Para los diabéticos, asmáticos, hipertensos y mujeres embarazadas su reintegro está condicionado a aprobación y seguimiento continuo de su médico, y consumo de sus medicamentos de tratamiento de uso continuo. Se validará la reincorporación de personas con precondiciones médicas cuando cuenten con la opinión favorable previa de sus médicos, estos inicialmente trabajando en otras áreas de menor riesgo o exposición, y siempre pudiendo realizar trabajos desde sus hogares temporalmente, de ser posible.

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

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, permanezca en casa y notifique a su supervisor inmediato para continuar con los procedimientos pertinentes. En caso de emergencias, marcar *462 o visitar un centro de salud.

6.4 Colaborador diagnosticado con COVID-19

No se reincorporan hasta que cumplan con los criterios para interrumpir el aislamiento domiciliario de negatividad del virus en pruebas PCR, en consulta con los proveedores de atención médica, garantizando en primer lugar su pronta mejora. Se deberá proveer resultados negativos de 2 pruebas consecutivas realizadas con un período de 5 a 10 días entre una y otra, así como la alta médica de ser aplicable, para su reingreso.

6.5 Designación de Oficial de cumplimiento COVID-19

El protocolo general sectorial y de reinserción laboral preparado por el Ministerio de la Presidencia, exige designar a un coordinador y responsable de la implementación y observancia de los protocolos de prevención del COVID-19, tanto a nivel individual como a nivel organizacional, siendo este parte el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este “Oficial de Cumplimiento Normas COVID-19” debe velar por el cumplimiento de la normativa, escuchar a los trabajadores 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. Además, debe 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.

6.6 Capacitaciones

En los meses de mayo y junio 2020, el 100% de los colaboradores Ágora recibirá capacitaciones relacionadas con la prevención del COVID-19 y refrescamiento de los protocolos de desinfección

e higiene por área. 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 publicado por 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 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. De igual modo, deberá tener todo el tiempo accesible el uso de alcohol gel 70% para empleados y clientes. De la misma forma, deberá mantenerse a 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. Para mantener el distanciamiento se deberá colocar “cintas adhesivas” para señalar las filas de pago manteniendo los 2 metros.

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 exigiéndolo a las empresas de delivery.
- Implementar sello de seguridad en el empaque de los alimentos para llevar y reforzar el empaque 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

Cuando las autoridades lo autoricen, 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 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.

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 y guantes en todo momento. Deberán desinfectar después de cada uso los asientos y superficies de contacto de los clientes, y tener un alcohol gel 70% para su uso y el de los clientes.

Se tomará la temperatura a los taxistas para asegurar que sólo presten servicios los que tenga una temperatura menor a los 37.8 grados. La fila de espera debe estar indicada con floor stickers respetando la distancia requerida.

- **Valet Parking:** según se considere oportuno, este servicio se reactivará tomando las medidas de precaución necesarias que incluyen colocar una especie de forro plástico desechable en el asiento del vehículo y el timón del carro, el cual se quitará a la entrega del vehículo y se procederá a desinfectar con producto el asiento, timón y superficies en contacto.
- **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:** suspendida hasta nuevo aviso.

- **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 rotulo 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 COVID19 o necesite ayuda media, 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 COVID19 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 COVID19.

En adición a su uniforme o distintivo de empresa o chaleco, deben de usar permanentemente mascarilla, guantes y protectores visuales, 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.

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