

**PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD PARA MITIGAR,  
CONTROLAR Y REALIZAR EL ADECUADO MANEJO DE LA  
PANDEMIA DEL CORONAVIRUS-COVID-19**

**CIUDADELA COMERCIAL UNICENTRO CALI**

**Abril 2020**

**Versión 001**

**SG SST-PT-001**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
ALCANCE .....	4
RESPONSABILIDADES FRENTE AL PROTOCOLO.....	5
MEDIDAS GENERALES: .....	5
1. MEDIDAS ESPECIALES PARA LA OPÉRACION DE LA CIUDADELA COMERCIAL .....	6
1.1 Medidas Generales .....	6
1.2 Roles y responsabilidades actores del este protocolo.....	7
2. MEDIDAS PARA EL INGRESO .....	11
2.1 A La Ciudadela Comercial.....	11
2.2 A Zonas Comunes.....	11
2.3 A Zonas de Cargue y Descargue.....	12
2.4 A Locales .....	12
3. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCION.....	13
3.1 Para Zonas Comunes.....	13
3.2 Para locales Comerciales.....	13
4. MEDIDAS LOCATIVAS .....	14
4.1 Para zonas comunes.....	14
4.2 Para locales .....	14
5. MEDIDAS EN LA INTERACCION CON TERCEROS (Proveedores, Clientes, Aliados, etc.) .....	15
5.1 Para ingreso a la Ciudadela Comercial.....	15
5.2 Para Zonas Comunes.....	15
5.3 Para locales .....	16
6. REPORTE Y MANEJO DE CASOS DE CONTAGIO.....	17
7. PLAN DE COMUNICACIONES.....	18

## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria por causa del SARS-CoV-2 (COVID-19), considerado por la Organización Mundial de la Salud como una pandemia, y que mediante el Decreto 417 de 2020 se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, y que los diferentes Ministerios son los encargados de establecer los mecanismos técnicos durante la emergencia sanitaria, dentro de las actividades productivas, para prevenir, reducir la exposición y mitigar el riesgo de contagio por el coronavirus COVID-19, siendo que cada sector debe adaptar protocolos de bioseguridad, prevención y promoción para la prevención del Coronavirus COVID-19, para el caso particular, el gobierno nacional generó oficialmente exigencias dentro de la resolución 666 de 2020 “Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus-COVID-19”, LA CIUDELA COMERCIAL UNICENTRO CALI toma medidas preventivas dentro de sus operaciones, con el fin de prevenir el contagio por exposición de todas las personas que ingresan a las instalaciones.

BORRADOR SUJETO A CAMBIOS

## OBJETIVOS

### OBJETIVO PRINCIPAL

Establecer los procesos, procedimientos y lineamientos que toda la comunidad de LA CIUADAELA COMERCIAL UNICENTRO CALI deberá implementar con el fin de proteger a las personas que convergen en el complejo, prevenir contagios y atender los riesgos relacionados a la propagación del virus COVID-19.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adoptar las medidas generales de operación de la Ciudadela Comercial, de acuerdo con las establecidas en la Resolución 666 de 2020 y los documentos que la complementen o modifiquen.
- Alinear a toda la comunidad que converge en la Ciudadela Comercial y definir la responsabilidad de cada rol, dentro del cumplimiento de las disposiciones.
- Definir los procedimientos necesarios para cumplir con las medidas sanitarias de limpieza, desinfección y prevención

### ALCANCE

El presente protocolo tiene aplicación sobre:

- Todas las instalaciones físicas de la Ciudadela Comercial, incluyendo las zonas comunes y las unidades privadas.
- Los colaboradores directos, indirectos, aprendices y contratistas de la administración de LA CIUADAELA COMERCIAL UNICENTRO CALI, y sus proveedores y/o contratistas.
- Las marcas y comerciantes presentes en la Ciudadela Comercial, incluyendo locales comerciales, concesiones, kioskos, stands e islas, oficinas, sus proveedores y/o contratistas.
- Visitantes de la Ciudadela Comercial Unicentro Cali

## RESPONSABILIDADES FRENTE AL PROTOCOLO

LA CIUDADELA COMERCIAL UNICENTRO CALI se responsabiliza en la implementación del siguiente protocolo general de bioseguridad en las zonas comunes y zonas donde opera la administración (pasillos, parqueaderos, oficinas, talleres, almacén, entre otras) las cuales interactúan con las personas que ingresan a la copropiedad, todo esto con el fin de mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19 por parte de UNICENTRO CALI, para el efecto del mismo al interior de unidades privadas, la Ciudadela Comercial monitoreara el correcto cumplimiento de las medidas reglamentadas para cada comercio verificando que estas se cumplan, siendo estas las responsables del cumplimiento e implementación de los requisitos contenidos en la resolución 666 de Abril de 2020 o demás normativas que le apliquen.

### MEDIDAS GENERALES:

1. Adoptar, adaptar e implementar las normas contenidas en esta Resolución 666 de 2020.
2. Realizar procesos de socialización de las medidas comprobadas en efectividad de prevención y contención del contagio, sugeridas por los entes gubernamentales a nivel nacional, distrital y local, como lo son el lavado de manos, el distanciamiento físico y el uso de los elementos de protección personal
3. Se capacitará y se tendrán para consulta de los trabajadores, las guías del Ministerio de Salud y Protección Social, en todo lo relacionado con la prevención del COVID-19.
4. Las guías se adaptarán para la fácil lectura y aplicación por parte de los colaboradores.
5. Se atenderá, por medio de la asesoría y acompañamiento de la ARL, las necesidades de salud mental de los trabajadores o colaboradores, incluidos los casos de aislamiento social o trabajo en casa
6. Implementar las acciones que permitan garantizar la continuidad de las actividades y la protección integral de las personas, en calidad de visitante usuario, cliente, contratistas proveedor que estén presentes en las instalaciones.
7. Prestar el servicio de atención primaria incluido el reporte a las EPS correspondiente, los casos reportados como sospechosos y/o confirmados de COVID-19 en las instalaciones de la ciudadela.
8. Incorporar en los canales oficiales de comunicación y puntos de atención establecidos, la información relacionada con la prevención y atención del COVID-19, con el fin de dar a conocerla a la comunidad en general.

9. Proveer a los empleados directos y temporales los elementos de protección personal que deban utilizarse para el cumplimiento de las actividades laborales que desarrolle para la ciudadela.
10. Promover ante las personas, que tengan celulares inteligentes el uso de la aplicación CoronApp para registrar en ella su estado de salud.



## 1. MEDIDAS ESPECIALES PARA LA OPÉRACION DE LA CIUDADELA COMERCIAL

### 1.1 Medidas Generales

1. Se monitoreará que no se realice ningún tipo de actividad dentro del perímetro de la ciudadela Comercial, que no se encuentre autorizada por el gobierno nacional y sus disposiciones normativas
2. Se llevará un monitoreo constante a la normativa y nuevas disposiciones que del gobierno nacional y local emita para cada una de las actividades económicas, y se realizará la comunicación oportuna y formal con cada comercio.
3. Se realizará una autoevaluación de riesgo de bioseguridad que incluya las zonas comunes y los locales comerciales, para identificar las zonas de mayor aglomeración y contacto con superficies y personas.

4. Se realizará un compromiso de responsabilidad compartida con las marcas y comercios, para asegurar el cumplimiento del presente protocolo y las definiciones normativas específicas para cada una de las actividades económicas.
5. Se asignará un responsable por parte de la ciudadela Comercial que realizará recorridos periódicos de verificación, y llevará registro del cumplimiento de las medidas contenidas en el presente protocolo y las definidas en los compromisos de responsabilidad compartida, por parte de los locales comerciales, los comercios de zonas comunes y clientes.
6. Se comunicarán de manera oportuna los incumplimientos identificados para llegar a una pronta solución.
7. El personal de seguridad realizará una labor de apoyo en la identificación de posibles faltas a las medidas establecidas.

## 1.2 Roles y responsabilidades actores del este protocolo

Actores	Roles y responsabilidades	Evidencia
Personal que labora para la Administración del Centro Comercial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar reporte de casos de contagio en el trabajo o en la familia.</li> <li>2. Cumplir con los protocolos de bioseguridad (uso de guantes, uso de tapabocas, lavado de manos, entre otros).</li> <li>3. Adoptar las medidas de cuidado de la salud.</li> <li>4. Realizar reporte real de estado de salud al ingreso al Centro Comercial.</li> <li>5. No manipulación de teléfonos celulares, sin un lavado de manos y desinfección previa, si hay algún tipo de contacto con materiales o equipo que provenga o sea posteriormente entregado a otro trabajador o persona. Evitar igualmente la manipulación de estos durante los periodos de alimentación.</li> <li>6. Realizar los procesos de limpieza y desinfección de áreas de trabajo y herramientas.</li> </ol>	<p>Formatos de inspección de áreas</p> <p>Protocolos de Bioseguridad</p>
Centro Comercial en función de sus trabajadores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se hará rotación diaria de tapabocas y guantes, o en su defecto garantizar limpieza y desinfección de los que nos sean desechables</li> <li>2. Capacitara a los trabajadores</li> <li>3. Para las áreas de oficina, los sistemas de aire acondicionado se adecuarán para que no se recircule el aire</li> <li>4. Establecerá flexibilidad de turnos y horarios.</li> <li>5. Implementará teletrabajo.</li> <li>6. Reportar casos sospechosos y confirmados.</li> <li>7. Realizar tamizaje diario (declaración de salud y toma de temperatura)</li> <li>8. Realizar Censo para identificar grupo de riesgos (anexo 1)</li> <li>9. Dotar de insumos y zonas para los procesos de lavado de manos, Dentro de los puntos de desinfección para el personal, se suministrará alcohol glicerinado, como mínimo al 60% y/o productos de desinfección que recomienden las autoridades sanitarias.</li> <li>10. Establecer condiciones e instrucciones de distanciamiento físico.</li> <li>11. Limitar las reuniones y aglomeraciones en zonas comunes como cafeterías, zonas de descanso y zonas de circulación.</li> </ol>	<p>Formatos de inspección de áreas</p> <p>Protocolos de Bioseguridad</p> <p>Entrega de elementos de EPP</p> <p>Medios visuales de comunicación</p> <p>Dotación de elementos para limpieza y desinfección</p> <p>Plan de limpieza y desinfección</p>

	<p>12. Se dispondrá de recipientes adecuados (canecas cerradas) para la disposición final de los elementos de bioseguridad utilizados por el personal que sean de un solo uso o desechables, la disposición final de los residuos será mediante el proceso de incineración con un proveedor debidamente acreditado ante la autoridad ambiental</p> <p>13. Definir protocolos de distanciamiento físico y de interacción entre trabajadores y colaboradores, que incluyan medidas que favorezcan la circulación de aire en espacios cerrados. Garantizar el distanciamiento mínimo de 2 metros entre trabajadores o máximo 2 trabajadores</p> <p><b>CAPACITACIÓN PERSONAL ADMINISTRACIÓN</b> Capacitar a los trabajadores y colaboradores en aspectos relacionados con la forma en que se transmite el COVID 19 y las maneras de prevenirlo, siguiendo los lineamientos expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social: Disponer de información general relacionada con los lugares de la empresa en los que puede haber riesgo de exposición. Factores de riesgo del hogar y la comunidad.</p>	
<p>Contratista que labora dentro del centro comercial (aseo, seguridad, jardinería, parqueadero) - en función de sus trabajadores</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación de su personal, de acuerdo los requerimientos del anexo técnico de la resolución 666 de 2020.</li> <li>2. Realizar el respectivo tamizaje al personal que labora dentro del Centro Comercial, fomentar el uso de la plataforma CORONA APP.</li> <li>3. Uso de los elementos de protección personal requeridos para la labor, como tapabocas y guantes, con la debida rotación del mismo, o si es el caso, la respectiva limpieza y desinfección para el reusó.</li> <li>4. Implementar las medidas comprobadas en efectividad de prevención y contención del contagio, como lo son el lavado de manos mínimo cada 3 horas, el distanciamiento físico y el uso del tapabocas.</li> <li>5. Dotar a su personal de insumos para realizar la higiene de manos con agua limpia, jabón y toallas de un solo uso (toallas desechables).</li> <li>6. El responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, establecerán mecanismos de seguimiento y monitoreo y autocontrol de esta actividad en todos los sitios de trabajo.</li> <li>7. Intensificarán las acciones de información, educación y comunicación sobre la frecuencia y técnica de lavado de manos, según las recomendaciones de las autoridades competentes.</li> <li>8. No se permitirán reuniones grupales en los que no pueda garantizar la distancia mínima de dos (2) metros entre cada persona y se promoverá el uso preferente de la tecnología para evitar aglomeraciones o interacción social.</li> <li>9. Evitar el intercambio de papelería física con otras personas, realizando preferentemente el intercambio digital de documentos, tener control sobre la manipulación de Papelería física, lapiceros y elementos que puedan ser fuente de contagio.</li> <li>10. Mantener el distanciamiento físico tanto en el ambiente de trabajo como en todos los lugares en donde pueda tener encuentro con otras personas, es una de las mejores medidas para evitar la propagación</li> </ol>	<p>Formatos de inspección de áreas</p> <p>Protocolos de Bioseguridad</p> <p>Entrega de elementos de EPP</p> <p>Medios visuales de comunicación</p> <p>Plan de limpieza y desinfección de sus áreas</p> <p>Asignación de labores</p>



	<p>11. Instruir a los trabajadores en la aplicación de la etiqueta respiratoria, que incluye cubrirse la nariz al toser o estornudar con el antebrazo o con un pañuelo de papel desechable y deshacerse de él inmediatamente tras usarlo. Abstenerse de tocarse la boca, la nariz y los ojos.</p> <p>12. Tener un uso limitado del celular, especialmente los dispositivos smartphones, especialmente en los tiempos de alimentación. También se indicará que se debe realizar la limpieza de la pantalla de manera periódica con soluciones desinfectantes y un paño.</p> <p>13. La empresa debe proveer los mecanismos mediante los cuales no se dé la diseminación ni transmisión indirecta de virus, a través de la ropa de dotación o de trabajo suministrada por el empleador o contratante, al igual que la ropa que se usa para el traslado de las personas desde y hacia el hogar.</p> <p>14. Al ingresar, los trabajadores que poseen dotación deberán cambiarse y almacenar su ropa en los lugares indicados para tal fin. Allí también deben retirar sus joyas, relojes y accesorios de cualquier tipo, que puedan convertirse en riesgo para la transmisión del virus.</p>	
<p>Empresa outsourcing de aseo función del servicio de limpieza y desinfección de áreas</p>	<p>1. Documentar e implementar protocolos de limpieza y desinfección acordes con los mecanismos y recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud y protección Social</p> <p>2. Garantizar el suministro de productos desinfectantes, los cuales en su totalidad deben tener registro INVIMA o dentro del listado aprobado por la EPA para productos químicos desinfectante frente al SAR-COV-2 <a href="https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2#filter_col1">https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2#filter_col1</a></p> <p>3. Garantizar las frecuencias y coberturas del servicio de limpieza y desinfección de todas las áreas del Centro Comercial</p> <p>4. Garantizar la dilución y concentración de los insumos a utilizar, dentro de los procesos de limpieza y desinfección, acorde con las recomendaciones Ministerio de Salud y protección Social y las fichas técnicas de los productos químicos</p> <p>5. Rotular adecuadamente los productos químicos utilizados</p> <p>6. Mantener las hojas MSDS de los productos químicos, cumpliendo siempre con los criterios de la norma NTC 4435 y el decreto 1496 de 2018 SGA.</p> <p>7. Tramitar ante la autoridad sanitaria local, el concepto sanitario por ser empresa especializada de aseo (resolución 666 de 2020).</p>	<p>Plan de limpieza y desinfección</p> <p>Protocolos de limpieza y desinfección</p> <p>Registro de ejecución de tareas</p>
<p>Empresa de seguridad y parqueaderos en función del servicio de limpieza y desinfección de áreas</p>	<p>1. Apoyar a la administración con la revisión de los protocolos de Bioseguridad implementados.</p> <p>2. Las asignadas por el área de seguridad</p>	
<p>Unidades privadas comerciales (locales u oficinas)</p>	<p>1. Capacitar al personal en los métodos de control del contagio de COVID 19</p> <p>2. Instalar material gráfico para la prevención del contagio del COVID 19 dentro del local u oficina</p> <p>3. Identificar grupo de riesgo y sus tamizajes, fomentar el uso de la plataforma CORONA APP</p>	<p>cumplimiento de medidas en comercios y concesiones</p>

	<p>4. Hacer uso permanente de elementos de EPP (tapabocas) y garantizar la inocuidad de estos, inclusive de los uniformes del personal</p> <p>5. Mantener suministro de gel antibacterial o alcohol glicerinado al 60% para limpieza y desinfección de manos, para el personal del local y clientes</p> <p>6. El local o concesión promueve el uso de métodos de pago sin contacto</p> <p>7. Instalar medios visuales para los clientes y empleados referente al uso obligatorio del tapabocas y la aplicación de la etiqueta respiratoria</p> <p>8. Establecer mecanismos para prevenir el contagio de COVID 19 (restricción para probarse prendas restricción a la manipulación de artículos, etc.).</p> <p>9. Cumplir con los criterios de los protocolos de bioseguridad que determine el gobierno nacional, para la actividad en particular</p> <p>10. Establecer las condiciones para el manejo de aglomeraciones de personal al ingreso en pasillos</p> <p>11. Documentar e implementar planes de limpieza y desinfección de áreas, incluyendo el suministro de elementos e insumos</p> <p>12. Definir protocolos para la recepción de mercancías</p>	
Cientes	<p>1. Cumplir con las recomendaciones del Centro Comercial</p> <p>2. Hacer uso obligatorio de tapabocas</p> <p>3. Aplicar los criterios de la etiqueta respiratoria</p> <p>4. Evitar realizar aglomeraciones en pasillos o locales</p> <p>5. Respetar las filas y las distancias de 2 metros</p>	

## 2. MEDIDAS PARA EL INGRESO

### 2.1 A La Ciudadela Comercial

1. Para el ingreso la Ciudadela Comercial se controlará la cantidad de personas de acuerdo con la medida actual de una (1) persona por cada diez (10) m<sup>2</sup>, tomando como referencia el área total o superficie sumada entre zonas comunes y locales comerciales.
2. Se contará con equipo humano o herramientas digitales en el seguimiento a la cantidad de personas que ingresan y salen de la ciudadela Comercial, para garantizar el cumplimiento del aforo autorizado.
3. Para el control de la capacidad de aforo, se contará con un máximo de dos (2) puertas de ingreso y dos (2) diferentes de salida.
4. Para el ingreso a la Ciudadela Comercial, locales y oficinas los visitantes deberán usar tapabocas **obligatoriamente**, someterse al procedimiento de toma de temperatura y hacer uso del desinfectante que se encuentre en dicho acceso.
5. No se permitirá el ingreso de personas que evidencien temperaturas superiores a los 38°C.
6. Se restringirá el ingreso de personas que presenten síntomas de Infección Respiratoria Aguda y que no cumplan con las medidas de protección personal adecuadas.
7. En los ingresos vehiculares se permitirá únicamente la entrada del conductor, por lo cual, los acompañantes deberán ingresar por accesos peatonales. (con excepción de personas con movilidad reducida, mujeres en estado de embarazo o menores de edad) Se garantizará la toma de temperatura de los conductores.
8. Los domiciliarios y sus vehículos deberán ingresar por los ingresos destinados exclusivamente para este servicio.
9. En los ingresos a ascensores se permitirá únicamente la entrada a 4 personas las cuales se ubicarán en las esquinas del mismo.

### 2.2 A Zonas Comunes

1. Se habilitará hasta el 50% del área de parqueadero para los vehículos, permitiendo que exista una plaza inhabilitada entre cada vehículo. Se utilizarán las herramientas necesarias para bloquear el acceso a las plazas inhabilitadas.
2. Se ubicarán dispensadores de alcohol glicerinado mínimo al 60%, cada cien (100) locales en las zonas comunes, áreas aledañas a las tiendas y puertas principales, para uso de trabajadores, usuarios y consumidores.
3. Para los decks, burbujas, islas, kioskos o stands se definirá el número máximo de personal que estará en operación, de acuerdo con el espacio disponible al interior,

teniendo en cuenta que debe existir una distancia constante de dos (2) metros entre cada persona.

4. Para el acceso a los baños públicos, se limitará el ingreso a una (1) persona por cada dos (2) unidades sanitarias. Se garantizará la distancia de dos (2) metros en las filas de espera.

### **2.3 A Zonas de Cargue y Descargue**

1. Se definirán horarios escalonados para el descargue de mercancía con el propósito de evitar aglomeración de personal en el área.
2. Para el ingreso a la zona de descargue o cargue, será obligatorio el uso de gafas, tapabocas y guantes.
3. Todo el personal que ingrese a entrega de mercancía se deberá someter a la toma de temperatura y completar la encuesta de autoevaluación del estado de salud.
4. No se permite el ingreso de personas con síntomas de Infección Respiratoria Aguda o temperatura mayor a 38°C.
5. Durante los procedimientos de descarga se deberá cumplir con el protocolo de lavado de manos o uso de gel antibacterial.
6. Los vehículos de carga deben garantizar la aplicación de los protocolos y recomendaciones definidos por el Ministerio de Salud y Protección social.
7. Se deberá realizar la desinfección de las mercancías descargadas en la zona de descargue según corresponda, de acuerdo con las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social, y el Ministerio de Transporte.
8. La zona de descarga se someterá a limpieza y desinfección, siguiendo todas las indicaciones del Protocolo de Limpieza y Desinfección de la Ciudadela Comercial.
9. El cargue y descargue de mercancías deberán ser responsabilidad de la unidad de destino; nos haremos cargo de las nuestras.

### **2.4 A Locales y oficinas**

1. Cada comercio deberá señalar los puntos de espera para evitar la aproximación entre clientes. Se deben señalar en el piso con las distancias mínimas requeridas de dos (2) metros.
2. Los locales comerciales tendrán como indicador para el control de aforo permitir la estancia de una (1) persona por cada cinco (5) m<sup>2</sup>, incluyendo empleados.
3. Cada local/oficina deberá reportar su aforo o capacidad a la administración y recepciones de la Ciudadela Comercial.
4. Para establecimientos de comercio cuyas dimensiones y/o áreas no permitan guardar la distancia mínima requerida, se permitirá el ingreso de un (1) cliente a la vez, evitando aglomeraciones.

5. Se debe asegurar, la colocación de dispensadores de alcohol glicerinado mínimo al 60%, en los ingresos a establecimientos comerciales, para uso de trabajadores y consumidores.
6. En caso de contar con ascensores al interior de los locales, se deberá disponer de alcohol en gel al ingreso a cada ascensor (aplica para montacargas).

### **3. MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCION**

#### **3.1 Para Zonas Comunes**

1. Los días previos a la reapertura se realizará la sanitización de las zonas comunes antes de abrir al público, y se deberá contar con registro de esta actividad a la vista del cliente.
2. Se debe realizar la limpieza y desinfección permanente de las zonas comunes, pasillos e infraestructura del Centro Comercial, de acuerdo con el protocolo definido por la administración, sus procedimientos, frecuencias, insumos, EPP y personal responsable de cada tarea. En estas jornadas se deberán contemplar como mínimo:
  - Baños de zonas comunes
  - Pasillos y barandas
  - Plazoleta de comidas
  - Punto de pago o porterías
  - Puntos de información
  - Ascensores y escaleras eléctricas.
  - Unida Técnica de Residuos
  - Cuartos temporales de manejo de residuos
  - Bodegas y almacenes de la Ciudadela Comercial
3. Garantizar que los planes de limpieza y desinfección de las áreas comunes de mayor afluencia de población flotante, usuarios, consumidores y visitantes incluyan ascensores, escaleras eléctricas, puntos de información, puertas de acceso, entre otros, se realicen con una periodicidad mínima de 3 horas.
4. Se aumentará la frecuencia de recolección de residuos sólidos de establecimientos, áreas comunes y áreas de baños.
5. Durante los procesos de limpieza y desinfección, se suspenderá el ingreso y permanencia de personas en las zonas intervenidas.
6. Los establecimientos comerciales ubicados en zonas comunes deberán reportar a la administración, el protocolo de limpieza y desinfección de su comercio.

#### **3.2 Para oficinas y locales Comerciales.**

1. Cada local comercial deberá reportar a la administración, el protocolo de limpieza y desinfección de su comercio.
2. Los días previos a la reapertura se deberá realizar la sanitización de la tienda antes de abrir al público, y se deberá contar con registro de esta actividad a la vista del cliente.
3. Se recomienda que, durante los procesos de limpieza y desinfección, se suspenda el ingreso e instancia de personas en las zonas intervenidas.
4. Se debe limpiar y desinfectar después de cada uso todas las zonas de contacto de los clientes y de personal de la tienda como: sillas de espera, camillas, basculas, espejos, probadores, estanterías, zona de caja, zonas de bodega, carros de mercado y canastillas, baños, etc.
5. Se debe realizar desinfección de los datafonos cada vez que sean usados.
6. Dentro de los procesos de limpieza y desinfección del local, se deben usar productos químicos que garanticen la desinfección, siguiendo los principios de concentración, cobertura y tiempos de activación de los productos.
7. Las marcas y comercios deberán vigilar el cumplimiento de las medidas gubernamentales, por parte de las empresas de aseo, entre ellas el concepto sanitario expedido por la administración territorial.

#### **4. MEDIDAS LOCATIVAS**

##### **4.1 Para zonas comunes**

1. En la plazoleta de comidas, zonas de descanso y en las zonas de coworking, la capacidad de cada mesa se limitará a dos (2) personas, garantizando una distancia de dos (2) metros entre sillas de distintas mesas.
2. Para evitar aglomeraciones en las recepciones y pasillos de los edificios de oficinas integrados al centro comercial, se sugiere instalar cerramientos y separadores de filas.

##### **4.2 Para oficinas y locales**

1. Se deben diferenciar los accesos y salidas de clientes por medio de separadores. Para tiendas que cuenten con más de un acceso, se deberá destinar una para el ingreso y otra para la salida de clientes.
2. Se suspenderá el uso de humidificadores o rociadores de agua como mecanismos de climatización.
3. Se garantizará la correcta circulación del aire en las oficinas y se realizará el mantenimiento, limpieza y desinfección de los equipos de aire acondicionado, ajustándolos también para evitar que funcionen con mecanismos de recirculación del aire.

## **5. MEDIDAS EN LA INTERACCION CON TERCEROS (Proveedores, Clientes, Aliados, etc.)**

### **5.1 Para ingreso a la Ciudadela Comercial**

1. Para el procedimiento de toma de temperatura y de cumplimiento de medidas en el ingreso, se deberá seguir la guía conversacional y las instrucciones de uso del fabricante de los dispositivos para la toma de temperatura.
2. Se capacitarán a los colaboradores encargados de los ingresos, en la guía para el cumplimiento de las medidas

### **5.2 Para Zonas Comunes**

1. Se suspenderá la prestación de servicios de alquiler de elementos que no sean indispensables para el cliente como: carros para niños, sillas scooter, coches para mascotas, cargadores portátiles, sombrillas, entre otros.
2. Para aquellos servicios indispensables como las sillas de ruedas, se realizará la limpieza y desinfección después de cada uso.
3. Se suspenderá la entrega de material publicitario en formato físico, así como la entrega física de bonos, tarjetas de cliente preferencial, souvenirs, entre otros salvo exista total garantía de ruptura de cadena de contagio, Se definirá una estrategia virtual para esta labor o el doble empaque.
4. Se suspenderá el servicio de alquiler de salones, auditorios y salas de reuniones salvo exista total garantía de ruptura de cadena de contagio e implementación de protocolos de prevención de COVID-19 (desinfección de superficies del salón antes y después de ser ocupado, lavado de manos, distanciamiento físico mínimo 2 metros, uso obligatorio de tapabocas, cumplimiento de aforo reglamentario)
5. En espacios comerciales ubicados en zonas comunes, se garantizará un distanciamiento mínimo de dos (2) metros entre personas, incluyendo el momento de la entrega de productos. La entrega con el cliente debe ser sin contacto, dejando los productos en un lugar predeterminado para que el cliente los recoja.
6. Se debe utilizar alcohol glicerinado al 60% para la desinfección de las manos antes de la entrega de los productos, después de utilizar dinero en efectivo y después de tener contacto con superficies o paquetes.
7. Se suspenderá la práctica de persuasión de visitantes en los pasillos del centro comercial.
8. Se suspenderán todos los eventos masivos, hasta nueva orden y de acuerdo con las disposiciones normativas.
9. Permanecerán suspendidas las actividades itinerantes y atracciones temporales para niños y adultos como inflables, piscinas de pelotas, areneros, entre otras.

10. Se controlará la aglomeración natural de personas en zonas comunes, fuentes, bancas y pasillos, garantizando el flujo constante de personas. Cada uno de estos espacios contará con elementos de comunicación que informen la cantidad de personas permitidas en la zona e inviten a mantenerse en circulación.
11. Para el caso de las unidades comerciales que utilicen vajilla reusable, se deberá garantizar su limpieza y desinfección con protocolos alineados a las Buenas Prácticas de Manufactura.
12. En lo posible, los locales comerciales gastronómicos deberán entregar los cubiertos esterilizados y en bolsa sellada.
13. En los locales gastronómicos de la plazoleta de comidas deberá evitarse el uso de bandejas. En caso de usarse, deberá garantizarse su limpieza y desinfección después de cada uso.
14. Los locales comerciales donde se preparen alimentos deben priorizar el uso de desechables para entrega de sus productos.
15. Deberá coordinarse el proceso de recolección y separación de residuos orgánicos de plazoleta de comida, con el propósito de que las personas tengan el mínimo contacto con los mismos.

### 5.3 Para locales y oficinas

1. Se recomienda restringir la prueba de prendas de vestir para evitar el contagio a través de estas.
2. Los locales gastronómicos deberán priorizar el uso de desechables para la prestación de sus servicios.
3. Los comercios de gastronomía deberán tener alternativas de carta (menú) en pantallas digitales y/o desechables para evitar su reutilización.
4. Se debe suspender la realización de degustaciones, prueba de productos y uso de demos físicos.
5. Promover que los clientes eviten la manipulación física de productos exhibidos que no serán adquiridos.
6. Se debe asegurar un distanciamiento mínimo de dos (2) metros entre personas, incluyendo en el momento de la entrega de productos. La entrega con el cliente debe ser sin contacto, dejando los productos en un lugar predeterminado para que el cliente los recoja.
7. Se debe utilizar alcohol glicerinado al 60% para la desinfección de las manos antes de la entrega de los productos, después de utilizar dinero en efectivo y después de tener contacto con superficies o paquetes.
8. Se suspenderá la disponibilidad de elementos a compartir por visitantes como dispensadores de salsas y aderezos, al igual que los sistemas de autoservicio que requieran el uso de pinzas y cubiertos de manera compartida.
9. Se recomienda llevar un registro de entregas de los clientes con dirección y teléfono que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que



algún trabajador salga positivo para COVID-19, de modo que se puedan rastrear los contactos.

10. Se suspenderá la práctica de persuasión y atención de visitantes en los pasillos del centro comercial.
11. Se recomienda promover el uso de métodos de pago electrónico o sin contacto para desincentivar el uso de dinero en efectivo.

## 6. REPORTE Y MANEJO DE CASOS DE CONTAGIO

1. Se contará con una base de datos de las líneas de reporte de las EPS.
2. Se contará con la línea única para emergencias **3396627**, donde iniciara el reporte de casos sospechosos de COVID-19, utilizando el **Anexo 1** presente en este documento, para el uso de cualquier persona que se encuentre en las instalaciones del centro comercial.
3. Se definirá un lugar especial para el aislamiento de la persona con el caso confirmado o sospechoso de COVID-19.
4. Se definirá una persona responsable en el centro comercial, que estará encargada del manejo y manipulación de los casos sospechosos o confirmados de COVID-19.
5. Se construirá un formulario de registro de los casos, que permitirá llevar un control y seguimiento de este. Dentro de este formulario se deberá condensar la lista de todas las personas que han estado en contacto estrecho con el caso, en los últimos 14 días. Dicha lista se entregará a la secretaria de salud correspondiente para el seguimiento.
6. En la ocasión de que se presente un caso sospechoso o confirmado de COVID-19 entre los clientes o colaboradores de las tiendas y comercios, se deberán realizar los siguientes pasos:
  - a. Comunicar el caso través de la línea de emergencias de la ciudadela comercial **3396627**.
  - b. Verificar que la persona se encuentre usando el tapabocas de manera adecuada. En caso de no tenerlo, se le deberá proveer uno, antes de continuar con el procedimiento.
  - c. La central de seguridad de la Ciudadela Comercial reportara el caso sospechoso mediante los canales Oficiales.
  - d. Una vez se encuentre en sitio la persona responsable para el manejo del caso, se realizará el traslado al sitio destinado para el aislamiento de la persona con el caso sospechoso o confirmado de COVID-19.
  - e. Una vez se encuentre en este lugar, se notificará a la EPS y a la Secretaria de Salud, para que se proceda a la evaluación de su estado de salud. Estas entidades son quienes determinarán el paso a seguir con la persona.

- f. Se deberá registrar en el formulario de registro de casos, toda la información de la persona para su posterior seguimiento.
- g. Se deberá limpiar y desinfectar con alcohol al 70% todas las superficies y áreas del centro comercial con los cuales el caso sospechoso o confirmado, ha tenido contacto recientemente.
- h. Si alguno de los comercios llega a presentar un caso sospechoso o confirmado de COVID-19 entre sus colaboradores o clientes, deberá reportar de manera inmediata al centro comercial y realizar el seguimiento adecuado.

## **7. PLAN DE COMUNICACIONES**

1. Establece una estrategia de comunicación completa y oportuna que permita a usuarios, consumidores y visitantes conocer las medidas de prevención frente al COVID-19.
2. El centro comercial y cada oficina o tienda, contará con avisos visibles y legibles al público donde comunique los aforos (1 persona por casa 10 m<sup>2</sup>) permitidos en cada espacio, así como las medidas de cumplimiento obligatorio para el ingreso.
3. Se comunicará el distanciamiento físico de dos (2) metros, por medio de señalización a nivel de piso que permita controlar la separación en las filas al interior del local u oficina, especialmente en la zona de cajas registradoras y mesones de atención.
4. Se sugiere la Instalación de avisos en los locales u oficinas y especialmente en la zona de cajas registradoras donde se fomente el uso de tarjetas débito y crédito para minimizar el uso de efectivo.
5. Se desarrollará una estrategia digital plataformas digitales para el registro de solicitudes, facturas y consultas, disminuyendo así la demanda en puntos de información y la consulta al personal de seguridad y vigilancia.
6. Se definirá medios y mecanismos no presenciales de comunicación por los cuales se informará a los comerciantes y sus empleados sobre el funcionamiento de este protocolo, los mecanismos de reporte de casos sospechosos, al igual que para emitir retroalimentación de los protocolos y el trabajo coordinado.
7. Se deberá contar con la autorización para almacenamiento y tratamiento de datos personales de todos clientes, proveedores y colaboradores de los que se recojan datos de contacto para la trazabilidad de posibles contagios.

**Anexo 1**

		<b>FICHA PARA REPORTE DE CASO SOSPECHOSO DE COVID-19</b>	
Fecha del Reporte		Responsable	
Nombres y Apellidos		Identificación del trabajador	
Edad		Cargo	
Dirección del trabajador		Teléfono del trabajador	
Correo electrónico		EPS	
<b>Reporte de Sintomatología: en caso de presentar síntomas, señale SI en la casilla que corresponda y amplíe la información de acuerdo con las observaciones.</b>			
<b>Fecha de inicio de Síntomas:</b>			
Síntoma	Si /No	Ampliación de los síntomas	Observación
Fiebre			<p>Describa el grado de la temperatura máximo alcanzado por el termómetro.</p> <p>Describa si no la ha cuantificado con el termómetro.</p> <p>¿Cuántos días lleva con este síntoma?</p> <p>Mencione si se encuentra tomando medicamento para esto (formulado o no).</p>
Tos			<p>Describa si la tos es seca o productiva (moviliza secreciones) o le produce nauseas o vomito</p>
Fatiga o Malestar general			
Dolor de garganta			
Secreciones Nasales			

Dificultad para respirar			<p>Describa el tiempo transcurrido desde la aparición de los primeros síntomas.</p> <p>¿Cómo se ha manifestado la dificultad respiratoria (no le entra aire, respira más rápido, se le hunde la piel entre las costillas, ha tenido cambios en la coloración alrededor de la boca o en las manos)?</p>
<b>Nexo Epidemiológico: Señale si usted ha presentado alguna situación relacionada a continuación</b>			
Situación	Si /No	De ser positiva amplíe la información	Observación
Ha viajado en los últimos 14 días a áreas de circulación de enfermedad por COVID-19			<p>¿Cuál fue la fecha de llegada del viaje?</p> <p>¿Tuvo algún tipo de escala en itinerario que requirió permanencia en países de circulación activa del virus?</p>
Ha tenido contacto estrecho en los últimos 14 días con personas sospechosas o casos confirmado de COVID-19*			<p>¿El contacto fue en una visita, reunión, cuidado de una persona, convive con usted?</p> <p>¿Cuánto tiempo permaneció con esa persona?</p> <p>¿La distancia con este contacto fue menor a 1 – 2 metros de distancia?</p>
En caso de ser personal de salud, usted ha tenido contacto estrecho con un caso probable o confirmado de COVID-19 sin usar			<p>Fecha de la atención realizada.</p> <p>Resultado de la prueba para COVID-19.</p>

elementos de protección personal**			
En el caso que haya tenido contacto estrecho en los últimos 14 días con personas sospechosas o caso confirmado de COVID-19, por favor indique lo siguiente:			
Ubicación del caso positivo o probable: (dirección/ciudad)			
Parentesco o afinidad:			
Convive con la persona positiva para COVID-19: (Si/No)			
Existen casos positivos relacionados con esta persona: (Si/No)			
<b>Grupos de Interés; Relacione si el trabajador cursa con los siguientes antecedentes médicos</b>			
<b>Grupo o Patologías de Interés</b>		<b>Si /No</b>	
Edad mayor a 60 años			
Estado de embarazo			
Hipertensión Arterial			
Enfermedad Cardíaca			
Diabetes Mellitus			
Enfermedad Renal Crónica			
Patología Hepática			
Se encuentra en tratamiento por enfermedades como el cáncer			
Patología Pulmonar (Asma, EPOC u otra)			
Tabaquismo / Fumador			
Enfermedades autoinmunes			
Otra enfermedad			
Respuesta o directrices de la Secretaria de Salud o EPS:			

Actuación de la empresa en el caso:
-------------------------------------

\*permanencia de 15 minutos a una distancia de menos de 2 metros con un caso positivo de COVID-19.

\*\* Ver definición de contacto estrecho para el personal sanitario.

## IMPORTANTE

1. La responsabilidad de contar con autorizaciones y permisos que requieran para el desarrollo de las actividades comerciales es una obligación propia de los comerciantes, propietarios o tenedores de unidades privadas que desarrollan su actividad en el centro comercial.
2. No obstante, entendiendo el objeto de la copropiedad no solo es el de administrar correctamente los bienes comunes, sino además hacer cumplir la ley, esa obligación es todavía más exigente en el marco de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno por lo que es conveniente analizar de manera particular las solicitudes.
3. Con todo, resulta útil advertir a los tenedores de las unidades privadas que la copropiedad no se encuentra facultada para otorgar autorizaciones administrativas o policivas para el desarrollo de actividades comerciales y que su ejecución deberá estar determinada por las disposiciones del gobierno nacional y de las autoridades territoriales; así como los eventuales protocolos de bioseguridad que establezca el centro comercial.

NOTA: A la fecha el Gobierno ha ido aprobado para reiniciar labores con estrictos protocolos de Bioseguridad en, sectores como la construcción y manufactura. Para el

11 de mayo se podrán reactivar gradualmente estos sectores que también deben contar con los protocolos exigidos por las autoridades para evitar sanciones:

1. Fabricación de muebles, colchones y somieres
2. Fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques
3. Fabricación de productos informáticos, electrónicos y ópticos
4. Fabricación de maquinaria y equipo
5. Mantenimiento y reparación de vehículos automotores
6. Mantenimiento y reparación de equipos de tecnología e informáticos
7. Comercio al por mayor y al por menor de vehículos (incluidos partes, piezas y accesorios)
8. Comercio al por mayor de muebles y enseres domésticos
9. Comercio al por mayor de maquinaria y equipo
10. Comercio al por menor de productos para mascotas
11. Comercio al por menor de materiales de construcción, artículos de ferretería, cerrajería y productos de vidrio y pintura en establecimientos especializados.
12. Comercio al por menor de combustibles, lubricantes, aditivos y productos de limpieza para automotores en establecimientos especializados
13. Comercio al por menor de libros, periódicos, materiales y artículos de papelería y escritorios en establecimientos especializados
14. Servicios de lavandería a domicilios
15. Las actividades relacionadas con la operación de establecimientos prestadores de servicios de mantenimiento vehicular, artefactos, embarcaciones, maquinaria agrícola o pesquera, según los diferentes modos de transporte, así como de los establecimientos en los cuales se realice el suministro y/o instalación de repuestos de vehículos.
16. Centros de diagnóstico automotor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDADELA COMERCIAL UNICENTRO CALI	SG-SST y TALENTO HUMANO	ADMINISTRADOR GENERAL
<b>Fecha: abril 2020</b>	<b>Fecha: mayo 04-2020</b>	<b>Fecha: mayo 08- 2020</b>