

## PROTOCOLO REAPERTURA APUMANQUE POST CIERRE POR CORONAVIRUS

**OBJETIVO:** Especificar en forma clara y precisa la planificación, organización, ejecución y control del presente protocolo a fin de prevenir contagios y resguardar la salud de trabajadores, público y visitantes del centro comercial Apumanque.

**ALCANCE:** Este procedimiento debe aplicarse para todos los trabajadores de Apumanque, tanto de los locales comerciales como al personal de la administración, de empresas de servicios y contratistas y al público y clientes en lo que les sea aplicable.

**RESPONSABILIDADES:** Se dispondrá de un responsable administrador del plan, el que se coordinará con encargados de áreas de operaciones, seguridad, marketing y del recinto, de manera de que ejerza rol de enlace interno con colaboradores y operadores para la implementación y supervisión de medidas, así como responsable de la canalización de información, dudas, denuncias y actualizaciones del presente protocolo.

Todas las recomendaciones informadas en este documento, tienen por objetivo entregar un ambiente seguro para quienes trabajan o visiten el centro comercial, medidas que estarán en constante revisión mientras dure la emergencia sanitaria por COVID-19

## 1. PRE REAPERTURA

Una vez que se autorice la reapertura se deben efectuar las siguientes labores previas a iniciar la atención al público:

- 1.1. Citar a la dotación completa de personal de aseo para efectuar una acabada limpieza de todas las áreas comunes, incluyendo patio de comidas (con el personal de esta dependencia), subterráneo, escalas peatonales y mecánicas, casinos y vestidores de personal, oficinas, baños de público, y, en general todas las dependencias del centro comercial.
- 1.2. Efectuar una sanitización completa del edificio mediante aplicación de los productos apropiados (Amonio Cuaternario al 10%) con pulverizadoras y asperjadoras, incluyendo el exterior de todos los accesos y el Patio Inglés.
- 1.3. El personal de mantención realizará una revisión y comprobación de funcionamiento de todos los equipos e instalaciones, corrigiendo o reparando lo que proceda (ductos de extracción, ventilación, sistemas de detección y control de incendios, control de plagas, entre otros).
- 1.4. Se determinará el aforo general para el centro comercial, considerando la superficie libre de áreas comunes del centro comercial. El aforo se determinará a una razón de 1 persona cada 10 m<sup>2</sup> libres.
- 1.5. Para controlar el aforo del centro comercial, se instalarán sensores estereográficos que permitirán contar las personas que ingresan y salen del mismo. Cada sensor estereográfico está compuesto por una cámara 3D y el sensor propiamente tal que permite contabilizar en tiempo real de forma eficiente y automática. Con estos sensores estereográficos, se espera una precisión de un 98% en las lecturas. Los sensores estereográficos están conectados independientemente a Internet y a través de una plataforma única se podrá administrar la información completa, a su vez, en la Central de Comunicaciones de la Dirección de Seguridad Pública, se instalará un Dashboard en el Video Wall que indicará el aforo en tiempo real con un semáforo de precaución y la cantidad personas que han ingresado en el día completo. Una vez se genere una alerta de aforo completo, el operador informará por medio radial al personal de Seguridad que estará de servicio en el centro comercial y estos a la vez a los guardias para cerrar los accesos y evitar el ingreso hasta que exista disponibilidad nuevamente.
- 1.6. Se determinará y demarcará, al exterior de cada tienda el aforo máximo, de acuerdo a la superficie libre (sin contar superficies ocupadas por probadores, vitrinas, mostrador, entre otros). Se utilizará la misma razón que para el aforo del centro comercial.
- 1.7. Se instalará las señaléticas dispuestas en el presente protocolo y los elementos como dispensadores de alcohol gel, pediluvios, entre otros.
- 1.8. En el interior del Centro Comercial se piloteará, en una primera fase de apertura, utilizar analítica de comportamiento para resguardar la distancia social y evitar aglomeraciones en los espacios públicos del centro comercial. Para ello, se intervendrán algunas cámaras existentes, principalmente en pasillos y lugares de acceso a locales donde se espera un alto flujo de personas, instalando un

dispositivo (Ova) que permitirá, a través de analítica inteligente de comportamiento, alertar a la Central de Comunicaciones de la Dirección de Seguridad Pública, cuando las personas que se encuentren detenidas no respeten el distanciamiento social solicitado. En la Central de Comunicaciones de la Dirección de Seguridad Pública se monitorearán las alertas y estas serán informadas a los funcionarios municipales que estarán en el centro comercial para que puedan ordenar a las personas.

## 2. A PARTIR DE LA REAPERTURA AL PÚBLICO: MEDIDAS GENERALES

A partir del momento que se inicie la atención de público, se tomarán las siguientes medidas:

- 2.1. Los horarios de apertura se fijarán en función de las facilidades de traslado, disponibilidad de medios de transporte, horario de toque de queda, etc., y podrá ser voluntario para los locales. Estos horarios podrán ir modificándose dependiendo de las circunstancias. En período de prueba el horario de apertura a público será entre las 11 y las 17 horas.
- 2.2. Los horarios para el personal de Provense y contratistas se informarán oportunamente, y podrán pactarse turnos especiales, acordes con los horarios de apertura.
- 2.3. Se dispondrán determinadas puertas para el ingreso del público, en las cuales habrá personal dispuesto por la administración, suministrando desinfectante de manos a todas las personas que entren y controlando la temperatura con termómetro infrarrojo. Al realizar esta labor, será indispensable que el personal utilice los elementos de protección personal y resguarde la distancia social en todo momento.
- 2.3.1. Se instalarán letreros en todas las entradas indicando el procedimiento de ingreso e instando a mantener distancia entre las personas, la cual estará demarcada con adhesivos en el piso.

Los accesos que se habilitarán serán:

- Entrada y salida: (debidamente segregados)
  - 6 (Ochavo)
  - 7 (Mar de los Sargazos)
  - 9 (Manquehue Norte)
  - 10 (Manquehue Sur)
- Sólo entrada:
  - 8 (Espejos) sólo de entrada
  - 3 (Mokka al Patio Inglés)
- Solo salida:
  - 4 (sur al P. Inglés) sólo salida con letreros
  - 11 (Costado Of. Provense a Del Inca)
- Los accesos 4 y 5 (Nivel Apoquindo Oriente y Poniente a Del Inca) y 12 (Nivel Manquehue Poniente a Del Inca) permanecerán cerrados.
- Las escalas exteriores desde el nivel Manquehue al Patio Inglés se mantendrán cerradas a público y se destinarán para el ingreso del personal y trabajadores del centro comercial (ver sección ingreso centro comercial).
- Ingreso y salida desde interior hacia estacionamientos de Terraza se usarán sólo como salida las puertas de lucernarios Nor-Poniente (Canelos) y Sur-Oriente (Arrayanes) y sólo como entrada las puertas de lucernarios Sur-Poniente (Maitenes) y Nor-Oriente (Boldos).

- 2.3.2. En cada puerta habilitada para el ingreso de público o en la cercanía, habrá personal suministrando alcohol o alcohol gel para las manos del público y controlando la temperatura de todos los visitantes.
- 2.3.3. Cada guardia de seguridad deberá portar un pulverizador de alcohol o dispensador de alcohol gel para ofrecer al público.
- 2.3.4. Todo el personal que realice las labores indicadas en 2.3.2 y 2.3.3, debe usar obligatoriamente mascarillas y guantes.
- 2.3.5. Se dispondrá de pediluvios impregnados de Amonio Cuaternario al 10% en la totalidad de los accesos de trabajadores y clientes.
- 2.3.6. Las puertas que se mantendrán cerradas para el ingreso, pero disponibles para la salida en caso de una evacuación, permanecerán sin llave, pero con una traba interior que se pueda retirar fácilmente para abatirlas en caso necesario. Se debe disponer un letrero indicando como retirar la traba.
- 2.4. Se dispondrá de personal permanentemente desinfectando pasamanos de escalas, barandas, manillas de puertas, botoneras de ascensor, teclados de cajeros automáticos y de máquinas cobradoras de estacionamiento. Se utilizará el desinfectante ya indicado, mediante pulverizadores manuales.  
Al término de cada jornada diaria, se hará el aseo correspondiente y antes de la apertura del día siguiente se procederá a desinfectar el edificio según indicado en 1.2.
- 2.5. En los espacios comunes donde se pueda generar contacto físico o aglomeración de personas como informaciones, cajeros automáticos, baños, caseta de pago de estacionamientos, entre otros, se asegurará la distancia de mínimo 1 metro con marcación en el piso, mediante una cinta adhesiva.
- 2.6. Los baños de público y de personal se sanitizarán con el desinfectante al comienzo y a la mitad de la jornada de atención.
- 2.7. En todos los baños se instalarán letreros “LAVE CUIDADOSAMENTE SUS MANOS CON JABON” y carteles recordando las medidas de prevención recomendadas por la autoridad sanitaria.
- 2.8. En el ascensor de pasajeros no deberán viajar más de 4 personas en forma simultánea, dándole preferencia a personas con movilidad reducida, adultos mayores, embarazadas y/o personas con coche de guagua. Se demarcará en el piso, 4 espacios con distancia social. Se instalará un módulo de alcohol gel al exterior y se deberá disponer un letrero en la puerta de cada piso y en el interior de la cabina.
- 2.9. Se contará con un equipo que realizará aleatoriamente evaluaciones de las medidas de seguridad de acuerdo al presente protocolo y al Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en sector comercio del Ministerio de Economía (ANEXO 1).

### 3. MEDIDAS PARA TODOS LOS TRABAJADORES

Se dispondrá de medidas especiales para el resguardo de todos los trabajadores (administración, operadores y estacionamiento).

- 3.1. Previo a la apertura, la totalidad de los trabajadores será capacitado en COVID-19 por un encargado, incluyendo materias de en qué consiste la enfermedad, formas de transmisión, síntomas, medidas preventivas, medidas de control y uso de EPP. Se llevará un registro de trabajadores capacitados.
- 3.2. El ingreso se realizará por el acceso del Patio Inglés, en el cual se dispondrá de 4 personas que realizarán la labor de control de temperatura con termómetro infrarrojo para uso corporal, evaluación de síntomas COVID-19 y fiscalización de uso de EPP.  
Una vez aprobados, el trabajador pasará por el pediluvio e ingresará a los baños ubicados en ese sector, de manera de que se lave las manos antes de ingresar al centro comercial. En este sector se dispondrá además de alcohol gel.
- 3.3. Se asegurará que al momento de firmar el libro de ingreso o de utilizar el reloj control los trabajadores puedan lavarse las manos o aplicar alcohol o alcohol gel.
- 3.4. El personal debe utilizar en todo momento mascarilla o careta facial. Se debe asegurar higienización de manos frecuente y lavado regular.
- 3.5. El personal de informaciones deberá utilizar, además de guantes y mascarilla, una máscara o careta protectora facial transparente mientras esté atendiendo público. La máscara facial se deberá desinfectar con una toalla de papel impregnada con alcohol o solución de amonio cuaternario cada un máximo de 30 minutos. Estos módulos contarán además con barreras físicas de policarbonato.
- 3.6. El personal que tenga contacto con público y use uniforme, deberá retirarse el uniforme al término de la jornada envolviéndolo en una bolsa, deberá ducharse y vestirse con ropa de calle. El uniforme usado lo deberá llevar a su casa para lavarlo prolijamente.
- 3.7. El personal de cada local deberá evitar interactuar con personal de otros locales y estar muy atento a los síntomas de la enfermedad COVID-19.

#### 4. MEDIDAS PARA OFICINAS DE ADMINISTRACIÓN

Para la atención en las oficinas de administración se establecen las siguientes disposiciones:

- 4.1. Ante todo debe privilegiarse la atención remota, a través del teléfono, correo electrónico, etc.
- 4.2. Toda persona que ingrese a las oficinas debe ir premunida de mascarilla y guantes. Al ingresar debe desinfectar sus manos con alcohol o alcohol gel, para lo cual se dispondrá de un dispensador en la entrada.
- 4.3. En recepción se deberá filtrar el ingreso de visitas, informando los teléfonos y/o correos para atención remota y haciendo esperar en el exterior, a quienes deban hacer cualquier trámite presencial, hasta que la persona requerida esté disponible.
- 4.4. Cuando se atienda a cualquier persona se debe respetar la distancia social de al menos 1 metro de distancia, y solamente se saludará y despedirá sin contacto físico (manos, besos, abrazos).
- 4.5. Cada persona en su oficina deberá desinfectar periódicamente con una toalla de papel con alcohol o dilución de amonio cuaternario, los escritorios, mesas, teléfonos, teclado, mouse, apoya brazos, etc.
- 4.6. Los baños, mesón de recepción, pasamanos de escala y manillas de puertas se desinfectarán mediante pulverización de alcohol o dilución de amonio cuaternario, al menos al inicio y a la mitad de la jornada.
- 4.7. Quien utilice cualquier utensilio de la cocina (platos, vasos, tazas, cubiertos, etc.) debe lavarlo inmediatamente con lavalozas, secarlo y guardarlo apropiadamente, y desinfectar mesones y manillas de los muebles.

## 5. MEDIDAS PARA TODOS LOS OPERADORES (LOCALES INDIVIDUALES, PATIO DE COMIDA, ESTACIONAMIENTO)

5.1 Todos los locales deben respetar las siguientes indicaciones:

5.1.1. Se promoverá que, en la medida de lo posible, los locales puedan flexibilizar turnos, horarios, jornadas de los trabajadores, con el objeto de evitar aglomeraciones.

5.1.2. Se solicitará que todo local identifique personal de alto riesgo de presentar un cuadro grave de infección y seguir aquellas instrucciones establecidas por la autoridad sanitaria. Promoviéndose que personal interno o externo que tenga más de 65 años y/o presente alguna enfermedad de riesgo para COVID-19 o que vivan en comunas con cuarentena, no asista a trabajar.

5.1.3. El número de personas que ingresen a los locales será limitado tal que se pueda mantener la distancia social de 1 mt.

- Al ingreso de cada local se instalará un letrero indicando el aforo máximo (cantidad de personas al interior) autorizado y un letrero con medidas preventivas de contagio COVID-19.
- Se les deberá indicar amablemente “POR SU SEGURIDAD LE SOLICITO ESPERAR EN EL PASILLO”, el que estará demarcado con una fila para esperar mientras no se pueda ingresar.

5.1.4. Se habilitará un dispensador de alcohol gel en cada caja para que los clientes y trabajadores puedan desinfectar sus manos antes y después de pagar. Se debe evitar el uso de dinero en efectivo.

5.1.5. Se instalará señalética sobre el mostrador que recuerde las medidas de prevención COVID-19.

5.1.6. Se instalará una línea que demarque la distancia entre el cliente y el mostrador, servicio al cliente y en zonas de caja de pago, se promoverá la instalación de una barrera física de policarbonato que proteja al trabajador y a los clientes.

5.1.7. Todos los locales deberán tomar las medidas necesarias para desinfectar y limpiar el espacio interior del local, sus muebles, equipamiento, probadores, productos en exposición y sus vitrinas de acuerdo a los protocolos establecidos por la autoridad (ANEXO 2).

Se deberá instalar señalética que diga “EVITE TOCAR LOS PRODUCTOS”.

5.1.8. Cada local deberá promover medidas de autocuidado en clientes y trabajadores como distancia de al menos 1 metro, lavado frecuente de manos con agua y jabón o uso alcohol gel, saludo sin contacto físico y evitar tocarse la cara y el uso de pañuelo desechable o antebrazo para cubrir nariz y boca al toser o estornudar.

5.1.9. En un esfuerzo conjunto del centro comercial, los locatarios y su personal se debe demostrar al público y clientes la preocupación por la salud y seguridad de ellos. Atraigamos a los clientes con un ambiente en que se note esta preocupación.

## 5.2. Locales individuales

- 5.2.1. Los locales atenderán preferentemente con la puerta abierta, para asegurar una adecuada ventilación y de manera de evitar que el público deba tocar las manillas o tiradores.
- 5.2.2. El personal de los locales deberá utilizar el o los baños con que cuente el local, absteniéndose, dentro de lo posible, de utilizar los baños de público, para así evitar exponerse innecesariamente.
- 5.2.3. Al recibir mercadería, cada local deberá desinfectar los embalajes antes de abrirlos para evitar contaminación. Esto puede hacerse con toallas con cloro diluido 1:50 (20 CC o 4 cucharaditas en 1 litro de agua), cloro gel en la misma dilución, alcohol en concentración de 70% o más, Lysol o Lysoform, dejando actuar por 5 a 10 minutos. El cloro y cloro gel sirve de igual manera para la limpieza de superficies, pisos duros y baños.

Si los embalajes se desinfectan con cloro o cloro gel, se debe tener mucho cuidado de no mojar telas y/o productos textiles, ya que pueden decolorarse.

## 5.3. Locales de patio de comida

- 5.3.1. En una primera etapa los restaurantes abrirán solo para delivery y retiro de comida. Mientras esto sea así, se inhabilitarán las mesas y sillas, bloqueando el acceso a estas por parte del público.
- 5.3.2. Se separarán las rutas de acceso y de salida al patio de comidas, dejando el lucernario norte como acceso y el sur solo como salida. Esto será informado al público adecuadamente a través de gráficas, señalética y letreros.
- 5.3.3. En el caso del servicio de delivery o retiro en local, se deberán seguir las indicaciones definidas por la administración del centro comercial. Se deberá asegurar el cumplimiento de medidas de protección de las personas que realizan el despacho.
- 5.3.4. Se asegurará que, en la interacción con empresas externas, se cumpla con medidas preventivas. Para ello, se pedirá declaración jurada de que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes. Alternativamente, se puede enviar un correo a las empresas externas para consultar cuáles son las medidas preventivas que deben cumplir (medidas de higiene de personal, de productos, de traslado de productos, de carga y descarga, embalaje/desembalaje de productos).
- 5.3.5. La entrega de insumos se deberá realizar en los horarios definidos y de acuerdo a las disposiciones establecidas por el centro comercial. Es importante realizar la entrega de productos en horarios de baja actividad para no interferir con la operación de atención a clientes.
- 5.3.6. Al recibir los insumos, se deberán llevar a una zona de transición al interior del local, donde se procederá a desinfectar los embalajes antes de abrirlos para evitar contaminación. Posteriormente, estos productos serán almacenados dejándolos listos para su uso. Se deberá tener cuidado en no afectar los alimentos.

5.3.7. El abastecimiento se realizará a través del montacarga que llevará los productos desde el nivel subterráneo hasta el tercer nivel. En caso de no estar operativo, se utilizarán los sistemas alternativos provistos por el centro comercial.

5.3.8. En cuanto la autoridad sanitaria permita la apertura de restaurantes para clientes, se implementarán las siguientes medidas:

- Se regulará la cantidad de personas al interior del patio de comidas, procurando cumplir con el distanciamiento social de un metro y previniendo la generación de aglomeraciones. Para ello, se incorporarán gráficas, señalética y letreros que indiquen el límite de personas permitido, junto con reforzar, a través de mensajes de audio, distintas medidas de prevención y autocuidado. Si se alcanza la capacidad determinada se cerrará el acceso.
- Se realizará limpiezas profundas y periódicas en todas las áreas comunes, incluyendo zona de mesas y sillas, baños, áreas de servicio y accesos entre otras de acuerdo a los protocolos establecidos por la autoridad (ANEXO 2).
- Las bandejas de comida utilizadas serán reemplazadas por bandejas desechables o serán lavadas cada vez que sean utilizadas, para lo cual se destinará una persona con dedicación exclusiva para esta función. Los jefes de local ejercerán una labor de control para asegurar que esta limpieza se realice adecuadamente.
- Se mantendrán ambientes ventilados y se contará en todos los servicios higiénicos con disponibilidad de agua, jabón y toallas de papel para secado de manos.
- Adicionalmente se promoverá el uso de elementos desechables como cubiertos, vasos, platos, servilletas, pinzas, además de cubreasientos, capas, entre otros. Asimismo, se solicitará la desinfección permanente de todos los elementos no desechables como dispensadores de salsas y aliños, servilleteros, máquinas de bebida, entre otros.

#### 5.4. Estacionamiento

5.4.1. Habilitar un dispensador de alcohol gel en cada caja cajero para que los clientes puedan desinfectar sus manos antes y después de pagar. Se debe evitar el uso de dinero en efectivo

5.4.2. Se realizarán mediciones periódicas y permanentes de temperatura al personal.

5.4.3. Se informará correctamente a través de gráficas, señalética y letreros que indiquen los accesos y salidas al centro comercial, incluyendo el patio de comidas.

#### 5.5. Medidas adicionales para locales.

5.5.1. Se recomienda generar un acceso preferencial; por ejemplo, para personas mayores de 60 años y embarazadas.

- 5.5.2. Instalar barreras físicas que impidan el paso de gotitas, como láminas de plástico, entre el personal que atiende y el público. En dicho caso no es necesario el uso de mascarillas.
- 5.5.3. Sugerir a los usuarios evitar el uso de dinero en efectivo, privilegiando otros métodos de pago y desinfectando los POS de forma permanente.

## 6. OPERACIÓN EN EXPERIENCIA DE COMPRA

Se fomentará que los locales comerciales implementen ciertas medidas para asegurar la experiencia del cliente, pero segura.

- 6.1. Fomentar el uso de mascarillas y recomendar medidas de prevención.
- 6.2. Mantener flexibilidad horaria de atención para asegurar la atención a clientes y reposición de productos.
- 6.3. Establecer acciones para que la experiencia de compra sea más rápida y ágil.
- 6.4. Promover que los clientes eviten la manipulación de productos que no serán adquiridos. Para esto, se deberá instalar además señalética que señale "EVITE TOCAR LOS PRODUCTOS".
- 6.5. Se recomienda desarrollar y/o implementar otros canales de venta tales como "delivery" o compra por internet y retiro en local.

## 7. APOYO GRÁFICO

A continuación se pone a disposición material gráfico para los operadores.

### 7.1. Aforo máximo



### 7.2. Medidas de prevención para clientes y trabajadores



### 7.3. Dirección pasillos



**AVANCE EN ESTA DIRECCIÓN**

7.4. Dispensador de alcohol gel



**LAVE SUS MANOS**  
TODOS CONTRA  
EL COVID-19

7.5. Restricción uso de bancas y asientos



**PELIGRO**  
**EVITE SENTARSE**  
TODOS CONTRA EL COVID-19

7.6. Ascensores



**SOLO PERSONAS  
CON MOVILIDAD  
REDUCIDA**



**TODOS CONTRA  
EL COVID-19**

### 7.7. Productos



### 7.8. Probadores



### 7.9. Distanciamiento



## 8. PROTOCOLO FRENTE A UN CASO SOSPECHOSO

Recomendaciones de control frente a un caso sospechoso de COVID-19.

- 8.1. Si un trabajador/trabajadora presenta fiebre sobre 37,8° y cualquiera de los siguientes síntomas: tos seca o dolores musculares o dolor de garganta o dificultad respiratoria; no deberá presentarse ni continuar en su lugar de trabajo hasta que sea evaluado por un médico.
- 8.2. El trabajador/colaborador debe consultar inmediatamente en un servicio de urgencia
- 8.3. En caso existir sospecha real de un contagio y/o resultado de diagnóstico positivo, el local será sanitizado y limpiado profundamente y el equipo de trabajadores reemplazado hasta que se compruebe que no hay riesgo de contagio.
- 8.4. El trabajador/colaborador no puede regresar a trabajar hasta cumplida la cuarentena preventiva de 14 días.
- 8.5. Viajeros desde el extranjero o contactos estrechos de casos confirmados notificados por la SEREMI de Salud, deberán cumplir con la cuarentena domiciliaria. Si se presentan a trabajar el empleador deberá informar a la SEREMI Salud.
- 8.6. El local se cerrará para efectuar aseo terminal y sanitización.
- 8.7. Una vez terminada la sanitización se puede volver a abrir.
- 8.8. La entidad empleadora podría ser informada de un caso confirmado COVID-19, por la SEREMI de Salud para solicitar información que le permita hacer un seguimiento al caso.

Recomendaciones de control frente a un caso confirmado de COVID-19.

- 8.9. En el caso de que un colaborador/trabajador “sospechoso” se confirme COVID positivo, este deberá informar a su empleador quien deberá realizar las siguientes acciones:
  - Se envía a cuarentena preventiva a todos los contactos cercanos del trabajador.
  - Se cierra el local
  - Aseo terminal y sanitización
  - Una vez sanitizado el local y con personal de recambio, se puede volver a funcionar.

Protocolo de Sanitización para casos sospechosos y confirmados

- 8.10. Proceso de limpieza de superficies con detergente, removiendo material orgánico e inorgánico enjugando posteriormente con agua para eliminar la suciedad por arrastre.
- 8.11. Realizar desinfección con productos como hipoclorito de sodio o amonios cuaternarios usando toallas, paños y/o trapeadores, los cuales deberán ser desechados en doble bolsa plásticas de basura selladas.
- 8.12. La sanitización deberá realizarse con la instalación ventilada.

## ANEXO 1: PROTOCOLO DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19

Checklist de estado de cumplimiento de medidas sugeridas en el Protocolo del Ministerio de Economía.

### ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLO MINISTERIO DE ECONOMÍA

CENTRO COMERCIAL: APUMANQUE

RECOMENDACIONES		SI	NO	NC
<b>A. MEDIDAS GENERALES</b>				
1	Designar un encargado COVID-19 que actúe de enlace con autoridades locales, regionales y estatales y que ejerza rol de enlace interno con colaboradores y operadores para la implementación y supervisión de medidas, así como responsable de la canalización de información, dudas, denuncias y actualizaciones del presente protocolo.			
2	Generar un canal formal para la comunicación de información, dudas y consultas relacionadas a las medidas de prevención y protocolos de actuación.			
3	Generar medidas de higiene previas a la apertura			
4	Asignar personal para implementar medidas, por ejemplo, asegurando que siempre haya agua limpia, alcohol u alcohol gel, contenedores de basura con tapa, que se resguarde el distanciamiento entre trabajadores, etc.			
5	Realizar capacitación a todos los trabajadores, en que se explique en que consiste la enfermedad COVID-19, sus formas de transmisión, síntomas, medidas de prevención y medidas de manejo. Llevar registro de trabajadores capacitados.			
6	Difusión constante y clara de las medidas de prevención y de control.			
7	Realizar operativos de simulación para evaluar implementación de medidas en los equipos.			
8	Corregir falencias en las practicas implementadas.			
<b>B. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA DISMINUIR RIESGO DE CONTAGIO</b>				
<b>B.1. MEDIDAS PARA COLABORADORES INTERNOS Y TERCEROS</b>				
9	Identificar personal de alto riesgo de presentar un cuadro grave de infección y seguir aquellas instrucciones establecidas por la autoridad sanitaria.			
10	Flexibilizar horarios o celebrar pactos sobre horarios diferidos de ingreso y salida de los trabajadores, con el objeto de evitar aglomeraciones en traslado y/o adaptarse a la disponibilidad de transporte público.			
11	Convenir la distribución de la jornada en diversos turnos, con el fin de evitar aglomeraciones y limitar la cantidad de trabajadores que comparten un mismo espacio.			
12	Pactar otras medidas tendientes a evitar la aglomeración, como turnos para colación y descanso.			
13	Asegurar higienización de manos frecuente y lavado regular.			
14	Uso de mascarilla o careta facial obligatorio para colaboradores.			
15	Manejo de temperatura corporal y/o revisión visual del estado general de salud a todos los colaboradores a su llegada. En caso de transporte de acercamiento, tomar dichas medidas y contar con alcohol o alcohol gel para aplicar en manos antes del ingreso al mismo.			
16	Asegurar que al momento de firmar el libro de ingreso o de utilizar el reloj control los trabajadores puedan lavarse las manos o aplicar alcohol o alcohol gel.			
17	Asegurar que en la interacción con empresas externas se cumpla con medidas preventivas. Para ello, se deberá informar de los requisitos de higiene del establecimiento antes de su ingreso y pedir declaración jurada de que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes.			
<b>B.2. MEDIDAS GENERALES DE DISTANCIAMIENTO E HIGIENE PARA LOCALES INDIVIDUALES Y ÁREAS COMUNES</b>				
18	Obligar al uso de mascarillas o caretas para todos los clientes, colaboradores, propios o de terceros en todos los espacios cerrados, siempre que se encuentren aglomeradas 10 o más personas.			

19	Promover medidas de autocuidado, especialmente:			
	Mantener en todo momento una distancia de al menos 1 metro entre personas.			
	Cubrir nariz y boca con antebrazo al toser o estornudar, o cubrir con pañuelo desechable.			
	Fomentar el lavado frecuente de manos con agua y jabón, por 20 segundos, o, en su defecto uso de alcohol o alcohol gel disponible.			
	Saludo sin contacto físico y con distanciamiento.			
	Evitar tocarse la cara.			
20	Limpiar y desinfectar permanentemente superficies y ambientes siguiendo las recomendaciones establecidas en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes - COVID-19 (Ver anexo 1).			
21	Facilitar las condiciones e implementos necesarios para asegurar higienización de manos frecuente y lavado regular en lugares de uso común.			
22	Disponer de alcohol o alcohol gel en los accesos abiertos a público.			
23	Determinar la capacidad máxima de público que pueda permanecer simultáneamente en el interior del establecimiento, bajo el contexto de pandemia, procurando cumplir con el distanciamiento social de un metro y previniendo la generación de aglomeraciones.			
24	Resguardar el distanciamiento de 1 metro en lugares comunes donde se requiera un tiempo de espera, tales como: filas para pago, servicio al cliente, cajeros automáticos, baños, caseta de pago de estacionamientos, comercio anexo, filas para ingresar a un establecimiento, entre otros. Por ejemplo, mediante su marcación en el piso, mediante una cinta adhesiva o pintura permanente con color visible o mediante entrega números de atención que permitan a las personas expandirse.			
25	Dividir el flujo en pasillos y zonas comunes de manera de evitar contacto cruzado entre personas instalando señalética y demarcando en el piso el sentido del tránsito.			
26	Mantener ambientes ventilados.			
27	Retirar basureros abiertos, reemplazando por basureros con tapa y libres de contacto y, en la medida de lo posible, inhabilitar bancas, mesas y espacios de descanso en áreas comunes.			
28	Contar en todos los servicios higiénicos con disponibilidad de agua, jabón y toallas de papel para secado de manos y basureros con tapa libre de contacto			
<b>B.3. MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO E HIGIENE PARA LOCALES DE SERVICIOS COMO COMIDA, SALONES DE BELLEZA, CENTROS DE SALUD, ENTRE OTROS.</b>				
29	Salones de belleza entre otros, deben disponer sus mesas y distanciar puestos de atención en orden de resguardar el cumplimiento de distanciamiento social de un metro.			
30	Establecer el control de temperatura obligatorio en el ingreso a estos locales y espacios.			
31	Priorizar el uso de elementos y herramientas desechables como cubiertos, vasos, platos, servilletas, pinzas, limas, cubreasientos, capas, entre otros			
32	Disponer la desinfección obligatoria de elementos tales como bandejas, servilleteros, dispensadores de aliños, secadores, peines, lavabos, entre otros, cada vez que termine la atención de un cliente.			
33	En caso de restaurantes:			
	Privilegiar el delivery y despacho a domicilio			
	Instalar mesas de modo que asegure el distanciamiento social de mínimo 1 metro y modificar la disposición de asientos para reducir el contacto cara a cara.			
	Evitar el uso compartido de mesas			
	En caso de restaurantes de patios de comida, delimitar y demarcar distanciamiento social en filas de pedido, retiro y pago.			
<b>B.4. MEDIDAS ADICIONALES PARA LOCALES</b>				
34	Determinar la capacidad máxima de público que pueda permanecer simultáneamente en el interior de cada tienda bajo el contexto de pandemia, procurando cumplir con el distanciamiento social de un metro y previniendo la generación de aglomeraciones al interior.			
35	Los locales deberán mantener demarcada la separación de un metro de distancia delante de los mesones de atención y cajas de pago.			

36	Demarcar en el exterior de cada tienda filas para la espera de ingreso a cada local, asegurando el distanciamiento social de un metro de distancia entre las personas.			
37	Instalar barreras físicas que impidan el paso de gotitas, como láminas de plástico, entre el personal que atiende y el público. En dicho caso no es necesario el uso de mascarillas.			
38	En lo posible, de acuerdo a la cantidad y tamaño de accesos, determinar rutas separadas de ingreso y salida al local.			
39	Disponer de alcohol gel en sector de cajas y atención a clientes			
40	Recomendar a los usuarios evitar el uso de dinero en efectivo, privilegiando otros métodos de pago y desinfectando los POS de forma permanente.			
41	Cada local deberá diseñar medidas para resguardar el debido distanciamiento social de un metro. Así, por ejemplo, restaurantes, cafeterías o salones de belleza deben disponer sus mesas y distanciar puestos de atención en cumplimiento de este principio.			
<b>B.5. POLÍTICA DE OPERACIÓN EN EXPERIENCIA DE COMPRA</b>				
42	Mantener flexibilidad horaria de atención para asegurar abastecimiento de la población y reposición de productos.			
43	Establecer acciones para que la experiencia de compra sea más rápida y ágil.			
44	Promover que los clientes eviten la manipulación de productos que no serán adquiridos.			
45	Potenciar canales de comercio electrónico y/o soluciones de despacho de última milla.			
<b>B.6. RECOMENDACIONES VISUALES Y USO DE MATERIAL GRÁFICO</b>				
46	Señalizar mediante gráficas el aforo máximo al interior de la tienda y asegurar su cumplimiento.			
47	Anunciar de forma regular a través de señaléticas, letreros y en el caso de contar sistema de audio, a lo menos las siguientes medidas de prevención personal:			
	Mantener en todo momento una distancia de al menos 1 metro entre personas.			
	Cubrir nariz y boca con antebrazo al toser o estornudar, o cubrir con pañuelo desechable. En dicho caso, botar inmediatamente después de su uso en contenedor con tapa.			
	Fomentar el lavado frecuente de manos con agua y jabón, por 20 segundos, o, en su defecto uso de alcohol o alcohol gel disponible.			
	Saludo sin contacto físico y con distanciamiento.			
	Evitar tocarse la cara.			
48	Graficar dónde se debe posicionar el colaborador para asegurar el distanciamiento de 1 metro en pisos, letreros, pedestales, etc.			
49	Reforzar material visual de autocuidado para clientes en áreas comunes y al interior de los locales.			
50	Disponer de gráficas que refuercen medidas preventivas.			

## ANEXO 2: PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES - COVID-19 MINSAL

### 1. ANTECEDENTES

Los coronavirus se transmiten en la mayoría de los casos a través de grandes gotas respiratorias y transmisión por contacto directo.

Actualmente se desconoce el tiempo de supervivencia y las condiciones que afectan la viabilidad en el medio ambiente del virus que produce la enfermedad COVID-19. Según los estudios que evalúan la estabilidad ambiental de otros coronavirus, se estima que el coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) sobrevive varios días en el medio ambiente y el coronavirus relacionado con el síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) más de 48 horas a una temperatura ambiente promedio (20 ° C) en diferentes superficies [4 – 5].

Debido a la posible supervivencia del virus en el medio ambiente durante varias horas, las instalaciones y áreas potencialmente contaminadas con el virus que produce la enfermedad COVID-19 deben limpiarse permanentemente, utilizando productos que contengan agentes antimicrobianos que se sabe que son efectivos contra los coronavirus.

Es necesario adoptar todas las medidas de seguridad necesarias antes, durante y después de ejecutar las actividades conducentes a la limpieza y desinfección de sitios potencialmente contaminados o contaminados con el virus que produce la enfermedad COVID-19.

Este protocolo se basa en el conocimiento actual sobre el virus que produce la enfermedad COVID-19 y la evidencia proveniente de estudios en otros coronavirus.

### 2. OBJETIVO

Proporcionar orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de atención de salud).

### 3. ALCANCE

El presente protocolo se aplicará para la limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo, excluidos los establecimientos de atención de salud, debido a que existen protocolos específicos que contienen las orientaciones para la limpieza y desinfección de este tipo de infraestructura [6].

### 4. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

4.1 Previo a efectuar la desinfección se debe ejecutar un proceso de limpieza de superficies, mediante la remoción de materia orgánica e inorgánica, usualmente mediante fricción, con la ayuda de detergentes, enjuagando posteriormente con agua para eliminar la suciedad por arrastre [6].

4.2 Una vez efectuado el proceso de limpieza, se debe realizar la desinfección de superficies ya limpias, con la aplicación de productos desinfectantes a través del uso de rociadores, toallas, paños de fibra o microfibra o trapeadores, entre otros métodos.

4.3 Los desinfectantes de uso ambiental más usados son las soluciones de hipoclorito de sodio, amonios cuaternarios, peróxido de hidrógeno y los fenoles, existiendo otros productos en que hay menor experiencia de su uso. Para los efectos de este protocolo, se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% [8] (dilución 1:50 si se usa cloro doméstico a una concentración inicial

de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua se debe agregar 20cc de Cloro (4 cucharaditas) a una concentración de un 5%.

4.4 Para las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de etanol del 70%.

4.5 Es posible utilizar otro tipo de desinfectante, caso del cual se recomienda observar lo señalado en el Anexo N°1 de la Circular C37 N°10 del 05 de diciembre de 2018 del Ministerio de Salud [6]. En este caso, se deben seguir las recomendaciones del fabricante del desinfectante para su preparación y aplicación.

4.6 Cuando se utilizan productos químicos para la limpieza, es importante mantener la instalación ventilada (por ejemplo, abrir las ventanas, si ello es factible) para proteger la salud del personal de limpieza.

4.7 Para efectuar la limpieza y desinfección, se debe privilegiar el uso de utensilios desechables. En el caso de utilizar utensilios reutilizables en estas tareas, estos deben desinfectarse utilizando los productos arriba señalados.

4.8 En el caso de limpieza y desinfección de textiles (por ejemplo, ropa de cama, cortinas, etc.) deben lavarse con un ciclo de agua caliente (90 ° C) y agregar detergente para la ropa [8].

4.9 Se debe priorizar la limpieza y desinfección de todas aquellas superficies que son manipuladas por los usuarios con alta frecuencia, como lo es: manillas, pasamanos, taza del inodoro, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo, entre otras.

## 5. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

Se deben considerar el uso de los siguientes Elementos de Protección Personal (EPP) cuando se realicen los trabajos de limpieza y desinfección en espacios de uso público y lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de atención de salud) [13]:

- Pechera desechable o reutilizable;
- Guantes para labores de aseo desechables o reutilizables: resistentes, impermeables y de manga larga (no quirúrgicos).

La limpieza y desinfección se debe realizar utilizando el elemento de protección personal arriba descrito, el cual debe ponerse y quitarse de manera correcta.

En el caso de utilizar EPP reutilizables, estos deben desinfectarse utilizando los productos señalados anteriormente.

Para el adecuado retiro de los EPP, se debe realizar evitando tocar con las manos desnudas la cara externa (contaminada) de guantes y pechera, y considerando la siguiente secuencia de retiro [10]:

- Retirar pechera y guantes simultáneamente;
- Realizar higiene de manos

En el caso de trabajadores que estén bajo la cobertura de la Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, del Ministerio del Trabajo, el empleador será el responsable de velar por la vida y seguridad de los trabajadores, debiendo entre otras cosas,

capacitar y de entregar los elementos de protección personal a los trabajadores que realicen las labores de limpieza y desinfección anteriormente descritos.

## 6. MANEJO DE RESIDUOS

En principio, se asume que los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección, tales como elementos y utensilios de limpieza y los EPP desechables, se podrán eliminar como residuos sólidos asimilables, los que deben ser entregados al servicio de recolección de residuos municipal, asegurándose de disponerlos en doble bolsa plástica resistente, evitando que su contenido pueda dispersarse durante su almacenamiento y traslado a un sitio de eliminación final autorizado.

En el caso de existir otros residuos derivados del proceso de desinfección, tales como residuos infecciosos o peligrosos, estos se deben eliminar conforme a la reglamentación vigente para estos tipos de residuos: D.S. N° 6/2009 del MINSAL, Reglamento Sobre el Manejo de Residuos de Establecimiento de Atención de Salud (REAS) [11], o D.S. N° 148/2004 del MINSAL, Reglamento Sanitario Sobre el Manejo de Residuos Peligrosos [12], según corresponda.

## 7. OTRAS CONSIDERACIONES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de llevar a delante este protocolo recae en el empleador a cargo de realizar el servicio de limpieza y desinfección en los espacios públicos o lugares de trabajo (excluidos los establecimientos de salud) donde se debe llevar a efecto el procedimiento de limpieza y desinfección.

El empleador deberá elaborar un procedimiento de trabajo seguro, que establezca las formas de trabajo y medidas preventivas en atención a los productos utilizados, conforme a lo establecido en el presente protocolo. Para mayor información sobre este aspecto, se recomienda utilizar de manera complementaria el documento “Consideraciones Importantes en el Uso de Desinfectantes”, del ISP (2015) [7].

El citado procedimiento debe ser conocido por todos los trabajadores y trabajadoras que realizan estas tareas, los que deben ser capacitados en éstas y en el correcto uso y retiro de los EPP, y su desinfección o eliminación, según corresponda.

Deberá estar disponible en todo momento para ser presentado a la autoridad de salud cuando ésta lo requiera, así como también los medios de verificación de las capacitaciones de los trabajadores que desarrollarán estas labores.

Se debe prestar especial atención, en aquellas áreas donde se tenga certeza que ha permanecido un caso sospechoso o confirmado, donde se debe evitar su utilización hasta su completa limpieza y desinfección conforme a lo establecido en este protocolo.

## 8. REFERENCIAS

1. Public Health England. Disponible en: <https://www.gov.uk/government/publications/wuhan-novel-coronavirusbackground-information/wuhan-novel-coronavirus-epidemiology-virology-andclinical-features>
2. WHO, Novel Coronavirus (COVID-19) Situation.
3. MINSAL, Decreto de Alerta Sanitaria. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1142163&buscar=Alerta+Sanitaria>

4. Van Doremalen N, Bushmaker T, Munster VJ. Stability of Middle East respiratory syndrome coronavirus (MERS-CoV) under different environmental conditions. Euro surveillance: bulletin European sur les maladies transmissibles = European communicable disease bulletin. 2013 Sep 19;18(38).
5. Lai MY, Cheng PK, Lim WW. Survival of severe acute respiratory syndrome coronavirus. Clinical infectious diseases: an official publication of the Infectious Diseases Society of America. 2005 Oct 1;41(7): e67-71.
6. MINSAL, Circular C37 N°10 del 05 de diciembre de 2018 del Ministerio de Salud, Recomendaciones Sobre Aseo y Desinfección de Superficies Ambientales para la Prevención de Infecciones Asociadas a Atención de Salud (IAAS).
7. ISP, Consideraciones Importantes en el Uso de Desinfectantes del Instituto de Salud Pública de Chile (2015),
8. ECDC, Interim guidance for environmental cleaning in non-healthcare facilities exposed to SARS-CoV-2, 18 febrero 2020.
9. MINSAL, Fórmula para diluir una solución de hipoclorito de sodio para desinfección de ambiente y superficies para el cumplimiento de recomendaciones en prevención de infecciones asociadas a la atención de en salud – IAAS.
10. MINSAL, Circular C13 N°09 del 13 de marzo del 2013 del MINSAL, sobre “Precauciones estándares para el control de infecciones en la atención en salud y algunas consideraciones sobre aislamiento de pacientes”.
11. MINSAL, D.S. N° 6/2009, Reglamento Sobre el Manejo de Residuos de Establecimiento de Atención de Salud (REAS).
12. MINSAL, D.S. N° 148/2004, Reglamento Sanitario Sobre el Manejo de Residuos Peligrosos.
13. Public Health England, COVID-19: decontamination in non-healthcare settings, 26 de febrero 2020.