

## PROCESO DE ADMISIÓN 2021 SANTO TOMÁS

### PROTOCOLO ACTIVIDADES PRESENCIALES SEGURAS Y PREVENCIÓN DE CONTAGIO - COVID 19

**Objetivo:** Establecer indicaciones para resguardar la seguridad de todos los colaboradores y prestadores de servicios que participan en el Proceso de Admisión 2021, y de los futuros alumnos durante la atención presencial, asegurando un sistema de atención con las medidas de prevención necesarias para evitar posibles focos de contagios con Covid-19.

#### **1.- Medidas generales aplicables a todos los colaboradores y prestadores de servicios que participan en el Proceso de Admisión.**

- Todos los colaboradores y prestadores de servicios sin excepción deben estar en conocimiento y cumplir cabalmente las indicaciones contenidas en el “Protocolo de Reincorporación Segura a las Actividades Presenciales y Prevención de Contagio con Covid-19”, “Protocolo de Ingreso y Toma de Temperatura” y del presente Protocolo.
- Todos los colaboradores y prestadores de servicios deben seguir las indicaciones de seguridad y prevención señaladas en afiches que se ubican en las instalaciones y respetar las señaléticas existentes.
- Durante la jornada o turno laboral, los materiales y herramientas de trabajo son de uso personal.
- Cada colaborador y prestador de servicios dispondrá de un kit básico de limpieza y Elementos de Protección Personal adecuados para realizar atención a público.
- El puesto de trabajo, materiales y herramientas deben ser desinfectados por el colaborador y prestador de servicios al inicio y término de las actividades.
- En los módulos de atención directa a público la desinfección del puesto de trabajo la debe realizar el colaborador o prestador de servicios inmediatamente después de terminada cada atención (escritorio, artículos de escritorio, mica protectora por ambos lados, silla utilizada por público, desechar papel secante).
- Mantener pisos y sillas de las Salas y recintos de atención en constante limpieza y desinfección con apoyo del personal de servicio de la sede (pasamanos, sillas, manillas de puertas, dispensadores de folletos, artículos en general que pueda tener el recinto, desechar papel secante).
- Mantener la menor rotación posible en los puestos de trabajo. Desinfectar el puesto de trabajo antes de ser usado por un colaborador o prestador de servicios diferente.
- Se atenderá un máximo de dos personas simultáneamente en cada módulo de atención.
- No utilizar uniforme de trabajo durante el traslado (desde la casa a la sede y viceversa), éste sólo se debe usar en el lugar de trabajo (polerones y/o poleras).
- Se debe realizar un registro de trazabilidad con los datos de cada persona que se atienda en los diferentes módulos o puestos de trabajo. Existirá un registro de los datos de cada persona que se atienda así como de su acompañante.

## 2.- Medidas previas al inicio del Proceso de Atención presencial de futuros estudiantes y apoderados.

- Antes de iniciar el proceso de atención presencial, se debe realizar una sesión de capacitación a todos los colaboradores y prestadores de servicios que participan en el Proceso de Admisión 2021, respecto a los Protocolos institucionales y Protocolo del Proceso de Admisión, reforzando la importancia de evitar conductas de riesgo que vulneren los protocolos.
- El presente Protocolo y los Protocolos Institucionales mencionados, están disponibles en Mi Portal <https://miportal.santotomas.cl/VRRH/SitePages/Inicio.aspx> y en la página web [tupuedes.cl](http://tupuedes.cl)
- Asegurar la disponibilidad de Elementos de Protección Personal para los diferentes roles y funciones de los colaboradores y prestadores de servicios, la distancia física entre los puestos de trabajo y la definición del aforo permitido en las diferentes estaciones de Recepción y Atención a público.
- El aforo permitido para atención a público se calcula en base a los metros cuadrados que tiene el espacio donde se presta la atención. La normativa requiere 10 metros cuadrados por cada persona que se atiende. Si el espacio tiene 50 metros cuadrados se permiten 5 personas en atención simultáneamente. Para el cálculo no se contabilizan las personas que atienden (Resolución 591 exenta del MINSAL).
- Es necesario establecer un sistema para evitar la aglomeración de personas o manejar adecuadamente esta situación, adoptando alguna de las siguientes medidas:
  - Cada sede debe tener claridad y respetar su número máximo de capacidad de atención por día.
  - Antes del inicio de cada jornada se debe mantener especial atención con la acumulación de personas fuera de la sede, que deseen matricularse. Para estos efectos, se han dispuesto dos mecanismos:
    - 1.- solicitud de número y hora de atención a través de una plataforma web
    - 2.- solicitud de número y hora de atención de manera presencialCada sede gestionará ambos mecanismos de manera de distribuir el flujo de atenciones respetando el aforo máximo y la capacidad de atención de la sede.
  - En caso de existir personas esperando su atención presencial, un Encargado del equipo de Admisión o quien disponga la administración de la sede, debe ordenar al grupo en una fila manteniendo la distancia física de un metro. En la medida de lo posible separa las personas que tienen hora de atención de las que han llegado de forma espontánea.
  - El Encargado de Ingreso y Toma de Temperatura u otra persona designada por la administración de la sede, debe priorizar la entrada de las personas con la hora de atención y entregar un número atención.
  - Posteriormente, entregarlos para personas que no hayan solicitado hora, junto con una hora atención, de acuerdo con la capacidad disponible de aforo y considerando las horas ya reservadas, manteniéndose la fila y evitando que personas alteren el real orden de llegada.
  - Si la cantidad de personas esperando en la fila sin hora de atención es mayor a la capacidad de atención por parte de la sede durante la jornada, se debe informar cual será la última persona que será atendida en la jornada.

- A las personas que estando en la fila no podrán ser atendidas, se les dará una hora de atención para días posteriores o gestionar una eventual matrícula asistida.

### **3.- Medidas para el Ingreso y Salida de futuros estudiantes y público en general**

- Futuros estudiantes y público en general deberán cumplir con todas las medidas de prevención contenidas en el “Protocolo de Ingreso y Toma de Temperatura” establecido por la institución.
- Sólo se permitirá el ingreso de máximo un acompañante por cada futuro estudiante.
- Debe existir señalética claramente visible para dirigir a las personas a los lugares de atención de Admisión, diferenciando las estaciones de atención y de trabajo según su función: Recepción, Sala de Espera, Cotización y Matrícula, Sala de Autoatención, Orientación de Becas y Beneficios.
- Ingreso y Salida a los recintos y lugares de atención deben estar diferenciados claramente con la señalética adecuada, cuando sea posible.

### **4.- Medidas preventivas para aplicar en la RECEPCIÓN.**

- Anfitrión en todo momento debe usar los Elementos de Protección Personal asignados (mascarilla, escudo facial y eventualmente guantes de vinilo/latex).
- Saludar y dar la bienvenida evitando cualquier tipo de contacto físico con la persona.
- Pedir a la persona que respete la señalética y todas las medidas de prevención que están señalizadas en afiches o que le sean indicadas. Reforzar claramente que deben mantener su mascarilla bien puesta durante toda su permanencia, respetar el distanciamiento físico y desinfectar sus manos con alcohol cada vez que sea necesario.
- Mantener la distancia física mínima de un metro con las personas que atiende, y exigir a las personas que la respeten, con amabilidad y firmeza.
- Mantener el foco en el objetivo de la atención solicitada, limitándose a realizar las preguntas necesarias y entregando orientación y respuestas claras y breves.
- Explicar claramente cuáles son los pasos que debe seguir para obtener la atención que necesita, asegurando la comprensión para evitar que se realicen preguntas posteriores a diferentes personas.
- En caso de requerir orientación académica, solicitar los datos para gestionar una atención posterior. Lo anterior en el caso de no existir una zona específica para este tipo de requerimientos o no tener capacidad de atención en ese momento.
- Informar y fomentar el uso de la Sala de Autoatención para realizar el proceso de Matrícula.
- El colaborador y el prestador de servicios debe proceder a la desinfección inmediata de elementos que hayan entrado en contacto con las personas que atiende u otras personas (excepto folletería y papeles).
- El colaborador y el prestador de servicios debe desinfectar en presencia de la persona que atiende cualquier elemento que deba entregar a la persona (excepto papeles).
- El colaborador y prestador de servicios debe desinfectar en forma intermitente durante la jornada su escritorio, equipos y elementos utilizados, como también los Elementos de Protección Personal como protectores faciales, micas que protegen el puesto de trabajo y otros.

- En caso de tomar constantemente objetos o elementos de otras personas, externos a su puesto de trabajo el colaborador debe usar guantes.

#### **5.- Medidas preventivas en Sala de Espera.**

- En todo momento se debe respetar el aforo permitido dentro de la Sala de Espera.
- El aforo permitido en la Sala de Espera es de cuatro metros cuadrados por persona o por pares de personas (un metro hacia adelante y hacia atrás, un metro hacia la derecha y hacia la izquierda de la o las personas). El aforo no se puede transgredir, aunque sea temporalmente y por un breve espacio de tiempo.
- Si el aforo no permite ingresar más personas a la Sala de Espera, estas deben permanecer en una fila predefinida, esperando su turno para entrar a la Sala.
- El colaborador o prestador de servicios Encargado de la Sala de Espera, debe supervisar y exigir que las personas respeten el distanciamiento físico y la señalética del lugar, ocupando sólo aquellos espacios que están disponibles y manteniendo la distancia física de otras personas.
- El Encargado debe solicitar y supervisar que las personas permanezcan en la Sala de Espera evitando circular por el recinto y que se dirijan directamente al lugar de atención solicitado, cuando sea su turno.

#### **6.- Medidas preventivas en la Sala de Autoatención con computadores.**

- El estudiante debe ser acompañado hasta la Sala de Autoatención para evitar que circule dentro del recinto y dar fluidez al proceso.
- Antes de ingresar a la Sala de Autoatención el Encargado de la Sala debe pedir al estudiante y su acompañante la desinfección de manos y supervisar que ambos la realicen, como también que tengan su mascarilla bien puesta.
- Indicar que es importante realizar una nueva desinfección de manos al salir de la Sala de Autoatención ya que muchas personas hacen uso de los equipos. El Encargado debe supervisar la desinfección de manos a la salida.
- El Encargado que brinda asesoría dentro de la Sala de Autoatención, no se podrá acercar a los puestos individuales, manteniendo siempre la distancia física y entregando indicaciones a distancia a través de una pantalla. Debe usar guantes, mascarilla y escudo facial en todo momento.
- El mobiliario, equipos y elementos disponibles en los puestos de atención deben ser desinfectados por el Encargado de la Sala inmediatamente después de ser utilizados, asegurando las condiciones higiénicas de los mismos antes de ser utilizados nuevamente por otra persona.
- Se debe respetar siempre el aforo máximo definido para la Sala de Autoatención. El aforo en esta Sala corresponde a cuatro metros cuadrados por persona o por pares de personas.

## **7.- Medidas preventivas en la estación de COTIZACIÓN y/o MATRÍCULA.**

- La mica de protección y elementos utilizados en el proceso de Cotización y/o Matrícula deben ser desinfectados por el colaborador inmediatamente después de cada atención.
- Antes de entregar cualquier artículo a la persona que se atiende, el colaborador debe desinfectarlos en su presencia.
- Los documentos y los Contratos que hayan sido llenados, firmados o manipulados por las personas atendidas deben ser guardados en una carpeta y/o almacenados en un archivador o escritorio de inmediato, evitando que permanezcan expuestos encima del escritorio o en algún lugar del centro de trabajo.
- Procesos posteriores a la matrícula que puedan implicar mayores riesgos, como el registro en el huellero y, eventualmente, la fotografía, no serán exigidas en el proceso y deben generarse acciones posteriores para resolverse.
- Al tomar la fotografía para la credencial se debe mantener la distancia física y evitar que el estudiante tome contacto con la cámara o implementos que se utilizan. Si lo hace, se debe proceder a la desinfección de los mismos.
- En caso de derivar al estudiante a Orientación de Becas y Beneficios, se debe dar indicaciones claras para evitar que circule dentro del recinto y pregunte a diversas personas. Se debe fomentar la atención en línea para Orientación de Becas y Beneficios, para lo cual se ofrece el agendamiento de una hora.

**VICERRECTORÍA DE PERSONAS**

**VICERRECTORÍA DE ADMISIÓN Y ASUNTOS  
ESTUDIANTILES**