

Argentina unida



Protocolo COVID-19 para Centros de Idiomas

OCTUBRE 2020

Índice

Introducción	4
Alcance	6
Objetivos	7
Público destinatario	7
Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales	8
1.1. Medidas de prevención	8
1.1.1. Recomendaciones visuales	8
1.1.2. Distanciamiento social	8
1.1.3. Higiene de manos	10
1.1.4. Higiene respiratoria	11
1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes	12
1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos	13
Capítulo 2. Personal y otras personas colaboradoras de los centros de idiomas	15
2.1. Capacitación	15
2.2. Desplazamientos desde y hacia el lugar de trabajo	15
2.3. Identificación del personal de riesgo	16

2.4. Organización del trabajo	17
2.5. Recursos materiales	17
2.6. Comité de crisis	18
Capítulo 3. Prestación de servicios de Centros de Idiomas	19
3.1. Planificación del servicio	19
3.1.1. Consideraciones generales	19
3.1.2. Limpieza y desinfección	20
3.1.2.1 Materiales y equipos	20
3.1.2.2 Sanitarios	20
3.1.2.3 Residuos	21
3.1.3. Ingreso	21
3.1.4. Durante la prestación del servicio	22
3.1.5. Exámenes y evaluación	22
3.1.6. Actividades culturales y complementarias	23
3.1.7. Servicios complementarios	24
Bibliografía consultada	25

Introducción

Ante el nuevo escenario que dispone esta emergencia sanitaria global y su impacto económico y social en la actividad turística, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, en conjunto con la Cámara Argentina de Turismo (CAT), el Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA), y las provincias, a través del Consejo Federal de Turismo (CFT), y la Asociación de Centros de Idiomas (SEA) han elaborado el documento "Protocolo COVID-19 para Centros de Idiomas".

Las pautas contenidas en el presente protocolo, que siguen las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación, ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de trabajadores/as docentes y no docentes, otros colaboradores/as y turistas.

Actualmente nos encontramos ante una pandemia (epidemia que se propaga a escala mundial) por un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2, que fue descubierto recientemente y causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), el 80% de las personas infectadas se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario, el 15% son casos moderados con internación y el 5% requiere internación en terapia intensiva. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves.

El virus se transmite de una persona a otra a través de las gotas de Flügge procedentes de las vías respiratorias que salen despedidas cuando la persona infectada tose, estornuda o habla, por contacto con manos, superficies u objetos contaminados. Por esa razón es importante mantener la distancia de mínima establecida y tomar las precauciones de contacto.

En Argentina el presidente de la Nación, Dr. Alberto Fernández, firmó el día 12 de marzo del 2020 el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 que contempla la ampliación de la Emergencia Sanitaria (establecida por Ley

N°27.541) en virtud de la pandemia declarada por la OMS.

Complementariamente, se dictaron una serie de Decretos y normas en atención a que la dinámica de transmisión del virus en las distintas provincias ha adquirido características diferentes.

Mediante el Decreto 520/2020, y sus complementos, se estableció que, para todas aquellas zonas en donde no exista circulación comunitaria de SARS-CoV-2, comience a regir el “Distanciamiento social, preventivo y obligatorio”, al tiempo que se prorroga la medida de “Aislamiento social, preventivo y obligatorio” para las personas que residan en los aglomerados urbanos que poseen transmisión comunitaria del virus SARS-CoV-2 o no cumplan con los parámetros epidemiológicos y sanitarios establecidos.

En esta etapa, se mantiene la exigencia de un sistema de monitoreo permanente de la situación que permite el seguimiento de la evolución de la epidemia en cada área geográfica, en función de un conjunto de indicadores dinámicos y criteriosamente seleccionados con bases científicas, tanto para el “Distanciamiento social, preventivo y obligatorio” como para el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Dicho decreto establece que el distanciamiento social interpersonal de DOS (2) metros, junto con la utilización de tapabocas, la higiene de manos, respiratoria y de superficies, son medidas preventivas para reducir la transmisión interhumana del SARS-CoV 2.

Por su parte, el Decreto 754/20 determina que la medida rige desde el día 21 de septiembre hasta el día 11 de octubre de 2020 inclusive, y prorroga hasta la misma fecha, la vigencia del Decreto N° 297/20, que establece el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Con esta norma se busca adoptar medidas para contener el impacto de la epidemia en cada jurisdicción y, al mismo tiempo, facilitar la habilitación de actividades económicas en forma paulatina.

El cumplimiento de las medidas preventivas, así como el reconocimiento precoz de signos y síntomas junto con el diagnóstico temprano, aislamiento, atención oportuna de casos sospechosos y confirmados, y cuidado de sus familias, convivientes y otros contactos estrechos, constituyen estrategias centrales para lograr el control de la pandemia.

Cada jurisdicción instrumenta las medidas que entiende necesarias en su territorio. La situación amerita que se asuman responsabilidades compartidas entre los distintos niveles del Estado, las organizaciones de la sociedad civil, la comunidad y cada habitante del país, dado que las acciones de cada individuo, empresa, institución u organismo impactan en los resultados colectivos.

En función de la normativa vigente se espera que el presente protocolo establezca los criterios comunes para que las autoridades jurisdiccionales implementen sus propios instrumentos en tanto y en cuanto los mismos aseguren las recomendaciones y pautas establecidas, contribuyendo a una “nueva normalidad” en la forma de hacer turismo.

Alcance

El documento se organiza en dos capítulos. El primero, “Nomenclatura y Generalidades”, contiene las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación vigentes en cuanto a medidas preventivas, definición y acciones para garantizar el distanciamiento social o distancia de seguridad, procedimientos para la higiene de manos y respiratoria, y desinfección de superficies y ambientes.

El segundo capítulo, “Particularidades”, ofrece las pautas de aplicación particulares en Centros de Idiomas encuadrados en las recomendaciones mencionadas y atendiendo a la especificidad de la actividad que desarrollan.

Las recomendaciones y pautas establecidas en este protocolo serán de aplicación con sujeción a la fase en que se encuentre y las medidas vigentes en cada jurisdicción.

De esta forma, se ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad de los Centros de Idiomas. Su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de colaboradores, colaboradoras y estudiantes. Es imprescindible que quienes integran la comunidad educativa de los Centros de Idiomas adapten la forma de enseñar y aprender idiomas a una “nueva normalidad”. Este nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada institución.

Objetivos

- Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad.
- Garantizar las condiciones sanitarias óptimas para las personas.
- Controlar y evitar la propagación del virus.
- Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan.
- Garantizar la continuidad de la actividad educativa, cultural y turística de los Centros de Idiomas.

Público destinatario

Este protocolo está destinado a todos aquellos establecimientos educativos que brindan servicios de enseñanza en idiomas independientemente de su tipología en todo el territorio nacional, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación, la prevención de la propagación del virus en la comunidad educativa y la afectación de trabajadores/as docentes, no docentes, turistas y otros/as colaboradores/as de todo el sector.

Capítulo 1. Nomenclatura y medidas generales

A continuación, se recuperan las principales definiciones sanitarias dispuestas en las recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia, del Ministerio de Salud de la Nación. Se podrá encontrar más información en:

<https://www.argentina.gob.ar/salud>

1.1. Medidas de prevención

1.1.1. Recomendaciones visuales

Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, por correo electrónico o por teléfono, entre otras) para informar a los colaboradores acerca las medidas de higiene y seguridad adoptadas por la institución.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/prevencion>

En cuanto a las características de la definición de caso, la misma se establece en forma dinámica en el sitio:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

1.1.2. Distanciamiento social

a) Mantener una distancia mínima entre personas de DOS (2) metros. Esta medida aplica tanto para las trabajadoras y trabajadores como para el público que asista al establecimiento (estudiantes, proveedores/proveedoras, etcétera).

Las pautas y medidas de distanciamiento se determinan y actualizan según criterios epidemiológicos y sanitarios, con sujeción a la fase y la normativa superior vigente.

b) Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos o apretones de manos.

c) Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o con amigos.

d) No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.

e) El uso de “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” no reemplaza las medidas de distanciamiento social ni la necesidad de mantener la distancia interpersonal de seguridad, pero puede considerarse como una medida adicional cuando transitoriamente no sea posible mantener la distancia de seguridad mínima. El “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” hace referencia a dispositivos de tela reutilizables que deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón y que se emplean como medida adicional para reducir la posibilidad de transmisión de COVID-19. Para más información sobre modo de uso, forma de colocación, confección, recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia 2 Covid-19 etc. del “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” dirigirse al siguiente sitio:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>

f) Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, salas de clases, oficinas, posiciones de trabajo, etc.) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se puede utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características, esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.

g) En caso de que no pueda mantenerse el distanciamiento social obligatorio entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio, etc.) de fácil y frecuente desinfección.

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes#distanciamiento>

1.1.3. Higiene de manos

Acorde a lo informado por el Ministerio de Salud de la Nación, el lavado de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 40 a 60 segundos. En ese sentido, resulta elemental informar esta medida tanto al personal de los centros de idiomas, como a proveedores/as, contratistas y a las/los visitantes.

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_lavarse-manos_poster_es.jpg

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpsc_desinfectmanos_poster_es.jpg

a) Todas las personas que desarrollen tareas en establecimientos habilitados, deberán realizar el lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente:

- Al llegar al lugar de trabajo.
- Antes y después de manipular basura o desperdicios.
- Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
- Luego de haber tocado superficies públicas (mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.).
- Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
- Después de ir al baño o de cambiar pañales.
- Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.

b) Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevarse las manos a la cara.

c) Cada centro de idiomas deberá contar con lugares apropiados para realizar un adecuado y frecuente lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) y además deberán ponerse a disposición soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel).

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

d) Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal (lavado de manos con jabón, solución hidroalcohólica y toallas de papel).

e) Recordar que deben emplearse soluciones a base de alcohol únicamente cuando las manos se encuentran limpias, caso contrario debe realizarse el lavado con agua y jabón previamente.

- f)** Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas, como la limpieza y desinfección.
- g)** El centro de idiomas debe proveer alcohol en gel, pañuelos descartables y cestos de basura con tapa accionada con pedal en los diversos espacios utilizados.

1.1.4. Higiene respiratoria

- a)** El uso del barbijo casero, tapabocas o cubrebocas será obligatorio para empleados, empleadas, proveedores/as, contratistas, alumnos/as y público general, mientras esté vigente la medida en su jurisdicción. No permitir el ingreso ni la permanencia de personas sin un tapabocas que cubra la nariz, la boca y el mentón, mientras las normas lo exijan. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene.
- b)** Promover el lavado del barbijo casero con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado.
- c)** Se sugiere ante la presencia de turistas con discapacidad auditiva facilitar la comunicación utilizando pantallas transparentes o tapabocas inclusivos para facilitar la lectura labiofacial.

En caso de utilizar pantalla protectora o tapabocas reutilizable, desinfectarlos adecuadamente tras cada uso.

- d)** Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.
- e)** Considerar la protección de los ojos (gafas o máscara facial) en tareas puntuales o en aquellos casos en los que no se pueda garantizar la distancia de seguridad e instar a los y las turistas a utilizarla también.
- f)** Disponer de cestos de basura de boca ancha y sin tapa en áreas de espera y/o de alto tránsito para desechar los pañuelos descartables utilizados.

Para mayor información sobre el barbijo casero, tapaboca o cubreboca y su uso, ingrese al siguiente enlace:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/barbijo>

1.1.5. Desinfección de superficies y ventilación de ambientes

- a)** Debe respetarse en todo momento la normativa vigente sobre limpieza y desinfección según rubro y actividad.
- b)** Realizar desinfección diaria de superficies. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, así como también se debe intensificar para las superficies de alto contacto.
- c)** Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.
- d)** Proveer de los elementos necesarios para efectuar la limpieza húmeda (balde, trapeador, paño, agua, detergente) y desinfección (recipiente, trapeador o paño, agua hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua).

Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.

- e)** Ventilar regularmente los ambientes cerrados (al menos una vez al día), sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas para permitir el recambio de aire.
- f)** No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- g)** No se recomienda el uso de cabinas desinfectantes u otro tipo de dispositivos que impliquen el rociado de soluciones desinfectantes sobre las personas, este tipo de intervenciones no sólo no tienen utilidad demostrada en la prevención de la transmisión de virus respiratorios, sino que su uso puede asociarse a potenciales efectos nocivos.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/limpieza-domiciliaria>

1.2. Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos

a) Desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal, fomentando el autorreporte y la realización de cuestionarios sencillos para la detección de posibles síntomas previo al ingreso al establecimiento.

Toda la información recabada respecto de las personas en este contexto es de uso confidencial y está protegida por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

b) Si se instaura la medición de temperatura al ingreso a la institución, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. La persona encargada de la medición de temperatura debe contar con equipo de protección personal apropiado.

c) No permitir el ingreso a los centros de idiomas a personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C, o que presenten los síntomas propios de COVID-19.

La definición de caso es dinámica y puede variar según situación epidemiológica, por lo que deberá consultarse la página web oficial del Ministerio de Salud de la Nación y mantenerse actualizada permanentemente:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

d) Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.

e) Establecer medidas a adoptar en el centro de idiomas para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19, para lo cual se sugiere disponer una sala o zona en donde esta persona no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente. Se debe proceder de acuerdo a lo establecido o según lo indicado por la autoridad sanitaria local.

f) Ante la identificación de personas con síntomas respiratorios o fiebre, contactar inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud local para su evaluación y eventual traslado a una institución de salud. Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

Se considera contacto estrecho a toda persona que cumpla la definición detallada en:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-y-seguimiento-de-contactos>

Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado. La utilización de elementos de protección personal para cada actividad se detallan en:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp>

Capítulo 2. Personal y otras personas colaboradoras de los centros de idiomas

2.1. Capacitación

Capacitar al personal y a las personas colaboradoras de los Centros de Idiomas en reconocimiento de síntomas compatibles (según lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención del COVID-19 de acuerdo con la información oficial comunicada por el Ministerio de Salud de la Nación. Para más información:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>

Las capacitaciones pueden ser brindadas por la misma organización o por terceros. Se deben realizar de preferencia en forma remota, o si fuera presencial, se debe mantener en todo momento el distanciamiento social obligatorio.

2.2. Desplazamientos desde y hacia el lugar de trabajo

a) Se aconseja el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros). Se debe mantener ventilado para garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.

b) Siempre que no esté prohibido, si fuere indispensable, el uso del transporte público y exclusivamente para las actividades en las cuales se encuentra autorizado, se recomienda:

- Utilizar barbijo casero, cubrebocas o tapabocas en todo momento.
- Recordar la importancia de una buena higiene de las manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
- Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).
- Respetar las distancias mínimas recomendadas. Dejar un asiento libre entre personas.
- Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte a utilizar.

Al regresar a casa:

- Retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente, y ponerlo a lavar (o tirarlo si es descartable).
- Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y antes del contacto con superficies.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/salir-de-casa>

2.3. Identificación del personal de riesgo

Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están exentas del deber de asistencia al lugar de trabajo, de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Resolución N°207/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en su artículo 1°, aquellas personas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado de niños, niñas o adolescentes y las siguientes personas incluidas en los grupos de riesgo:

- Mayores de sesenta (60) años de edad, excepto que sean considerados “personal esencial para el adecuado funcionamiento del establecimiento”.
- Personas gestantes.
- Personas con enfermedad respiratoria crónica: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfisema congénito, displasia broncopulmonar, bronquiectasias, fibrosis quística y asma moderado o severo.
- Personas con enfermedades cardíacas: Insuficiencia cardíaca, enfermedad coronaria, valvulopatías y cardiopatías congénitas.
- Personas con inmunodeficiencias y estados de inmunodepresión.
- Personas con diabetes.
- Personas con insuficiencia renal crónica en diálisis o con expectativas de ingresar a diálisis en los siguientes seis meses.
- Personas con enfermedad hepática avanzada.

Recordar en todo momento que se debe asegurar el respeto de la privacidad y confidencialidad de la información médica de los colaboradores, con especial atención a la información relacionada a patologías que configuren factores de riesgo para formas graves de COVID-19.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/mayores>

2.4. Organización del trabajo

A los fines de contribuir al distanciamiento social o distancia de seguridad vigente, se sugieren alternativas o formas de organización del trabajo:

- a) Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible, extremar las medidas de protección sanitarias.
- b) Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de manera de garantizar la distancia social requerida durante toda la jornada de trabajo.
- c) Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- d) Escalonar el horario de ingreso y egreso de personas, en la medida de lo posible, cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso a los centros de idiomas y reducir la ocupación del transporte público en horas pico.
- e) Cuando sea posible, fomentar el teletrabajo. No obstante, se deberá impartir instrucciones a los/las responsables y realizar seguimiento de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores y las trabajadoras en los lugares de trabajo.
- f) Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a clientes, proveedores/as y estudiantes en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico>

2.5. Recursos materiales

- a) Contar con un botiquín de primeros auxilios, conforme la actividad y el lugar en que se desarrolle, controlando la fecha de vencimiento de sus productos y asegurando su reposición. En el siguiente link se puede consultar el listado de todos los elementos que se deben incluir en un botiquín básico:
<https://www.argentina.gob.ar/salud/primerosauxilios/botiquin>
- b) Contar con elementos de protección personal adicionales para los casos en que sea necesario por pérdida, daño, rotura u olvido, tanto de las trabajadoras y los trabajadores, como de terceras personas que deban ingresar a la institución y no cuenten con los equipamientos adecuados.

- c) En caso de utilizar dispositivos de audio con auriculares para estudiantes, garantizar la correcta desinfección antes y después de cada uso.
- d) Garantizar la disponibilidad de productos para la correcta desinfección de los instrumentos de trabajo y superficies de alto contacto.

2.6. Comité de crisis

Cada centro de idiomas podrá establecer un comité de crisis conformado por todas las partes involucradas, que establezcan y monitoreen el protocolo a seguir, así como también los responsables de garantizar el cumplimiento del mismo.

Capítulo 3. Prestación de servicios de Centros de Idiomas

3.1. Planificación del servicio

3.1.1 Consideraciones generales

a) Identificar los riesgos existentes en las instalaciones, garantizando en todo momento el distanciamiento social obligatorio.

Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del establecimiento, tanto en las áreas de trabajo como en áreas comunes como recepción, salones de clases, espacios comunes, pasillos y en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

b) Definir un método para respetar el distanciamiento social obligatorio en todos los lugares de atención al público en los que pudiera existir aglomeración de personas, demarcando el piso con el método que la institución prefiera (pintura, cinta de piso, u otro).

c) Establecer puntos de sanitización gratuitos de fácil identificación en el ingreso y en los puntos de atención a personas.

d) Incentivar el uso de medios digitales de pagos.

e) Disponer el mobiliario y servicios de cada aula de manera tal de respetar el distanciamiento social obligatorio, demarcando los pupitres o mesas que no deban ser ocupados.

f) Ofrecer un sistema para la realización de trámites administrativos, en el que se podrá brindar turnos por vía telefónica, online u otros medios, con el objetivo de evitar filas, demoras y aglomeraciones. El turno deberá ser otorgado teniendo en cuenta lo dispuesto por las autoridades locales en relación a la circulación de personas.

g) Informar a las y los estudiantes antes de su llegada a la institución, ya sea a través de la página Web, redes sociales o mediante correo electrónico, lo siguiente:

- Las medidas preventivas que el centro de idiomas toma para preservar la seguridad y salud.
- La documentación que deben enviar, junto con un cuestionario sobre COVID-19, los cuales se recomienda que sean enviados en formato digital para evitar el uso de documentos en soporte papel.
- En los casos que deban entregar documentación en soporte papel, que la misma será recibida en folio o carpeta de acetato (plástico) para su apropiada desinfección.

3.1.2. Limpieza y desinfección

Verificar que la limpieza y desinfección de todas las instalaciones y servicios ofrecidos en el Centro de Idiomas, ya sea realizado por personal de la institución o se trate de un servicio tercerizado, cumpla con las medidas de seguridad e higiene vinculadas a COVID-19 publicadas por el Ministerio de Salud de la Nación.

3.1.2.1 Materiales y equipos

a) Intensificar la limpieza y desinfección de los materiales y/o equipos requeridos en la prestación de servicio antes y después de cada actividad, sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable para el uso y mantenimiento habitual de los mismos.

Considerar las recomendaciones del proveedor del producto para su limpieza y desinfección, frecuencia de aplicación y los elementos de protección personal requeridos.

b) En caso de existir alternancia en el uso de equipos y/o elementos (por ejemplo, equipos de audios, auriculares, computadoras, u otros), establecer pautas de limpieza y desinfección previo a su reutilización.

3.1.2.2 Sanitarios

a) Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de sanitarios durante y finalizado el servicio, utilizando para ello cloro y derivados.

b) Limpiar y desinfectar las superficies del sanitario al menos cuatro veces al día y según la frecuencia del uso, utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina con concentración de 55 gr/litro diluida (10 ml o 2

cucharadas soperas de lavandina en 1 litro de agua). De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. La lavandina diluida debe utilizarse dentro de las 24hs, dado que luego pierde su efectividad.

Llevar el correspondiente registro.

c) Reforzar la desinfección de picaportes, pasamanos, griferías, pulsadores o tiradores de inodoros y todo elemento de uso y contacto frecuente.

d) Lavar con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección a fin de asegurar que los mismos estén higienizados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.

e) Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.

f) Controlar los sanitarios cada 2 horas, para verificar que cuenten con agua y jabón y/o alcohol, toallas de papel, cestos con tapa no manual, y también verificar que se respeten en todo momento las pautas de distanciamiento para su uso.

3.1.2.3 Residuos

a) Considere aumentar la cantidad de contenedores disponibles para que las personas eliminen los desechos personales. Se recomiendan los contenedores cerrados, siempre y cuando, puedan ser accionados a pedal; en caso de no ser posible, utilizar contenedores abiertos de boca ancha (sin tapa).

b) Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.

c) Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.

d) Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes descartables y protección respiratoria (tapaboca o barbijo).

3.1.3. Ingreso

a) Promover un ingreso y egreso de personas que garantice la circulación unidireccional.

- b)** Evitar el ingreso de personas que no estén directamente relacionadas con la actividad del centro. En caso de ser necesario el ingreso de familiares y/o tutores/as, se sugiere que se realice con la asignación de turnos o cuando así considere necesario el personal directivo cumpliendo con las medidas preventivas definidas.
- c)** Registrar los datos de toda persona que ingrese al establecimiento, incluido el personal que trabaja en la institución, detallando nombre y apellido, DNI, lugar de residencia, teléfono de contacto y correo electrónico. Se sugiere el uso de aplicaciones digitales para evitar la carga de datos de manera manual.

3.1.4. Durante la prestación del servicio

- a)** Asegurar la correcta limpieza y desinfección de las aulas cada vez que se desocupan (escritorios, pisos, pupitres, etc) de acuerdo con lo definido en el [apartado 1.1.5](#). Desinfección de superficies y ventilación de ambientes.
- b)** Planificar toda clase y/o reunión de apoyo garantizando el distanciamiento social obligatorio.
- c)** Fomentar el envío de documentación vía electrónica. Cuando se deba recibir documentación en papel, solicitar que la misma sea entregada en carpetas de acetato o folio, procediendo a una posterior desinfección, higiene de manos, y desinfección de las superficies con las que haya entrado en contacto.
- d)** Garantizar que las personas permanezcan en todo momento con su equipamiento de protección personal (tapaboca, barbijo social, máscara u otros).
- e)** No podrán compartirse elementos personales ni de trabajo.

3.1.5. Exámenes y evaluación

- a)** Priorizar, siempre que sea posible, la realización de procesos de evaluación a la distancia.
- b)** En los casos de exámenes de validez nacional y/o internacional que requieran la comprobación fehaciente de identidad y no se permita la evaluación

remota por la entidad certificante, los mismos podrán ser administrados presencialmente tomando los debidos recaudos detallados en este documento.

c) Al momento de planificar estas actividades, contemplar el tiempo que conlleva la limpieza y desinfección de las instalaciones y materiales necesaria entre turnos.

d) Asignar turnos para la realización de los exámenes presenciales.

e) Brindar a los candidatos y las candidatas, junto con el envío de la convocatoria y confirmación del turno asignado, información sobre:

- Los procedimientos sanitarios que se aplicarán para la toma de los exámenes.
- La documentación con la que deberán presentarse en el horario previamente asignado (DNI y fotocopia) presentada en un folio.
- La obligación de permanecer en todo momento con equipamiento de protección individual (tapaboca, barbijo social, máscara y otros).

f) Organizar al personal involucrado en la administración de exámenes en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido.

g) Desinfectar los escritorios, mesas, computadoras, y otros elementos utilizados al finalizar las sesiones de las pruebas. Este procedimiento deberá repetirse al término de cada sesión y antes del inicio del próximo turno de examinación.

3.1.6. Actividades culturales y complementarias

Las actividades culturales y complementarias articuladas con el programa académico son fundamentales en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las experiencias de Turismo Idiomático requieren la inmersión lingüística en un entorno natural por medio de actividades culturales, deportivas y sociales. En este sentido deben respetarse las disposiciones previstas por las autoridades nacionales, provinciales y municipales con el objetivo de tomar todos los recaudos posibles para minimizar riesgos a la salud de los y las estudiantes y del personal involucrado. Siempre que sea posible las actividades deben ser realizadas preferentemente de manera virtual.

3.1.7. Servicios complementarios

Los servicios complementarios intermediados por los centros de idiomas buscan facilitar la experiencia de inmersión, lo cual puede incluir actividades de la vida cotidiana tales como transporte, alojamiento, entre otras actividades. En este sentido deberán observarse los protocolos aplicables a los prestadores de servicios contratados con el objetivo de tomar todos los recaudos posibles para minimizar riesgos a la salud de los y las estudiantes y del personal involucrado.

Bibliografía consultada:

- Ministerio de Salud de la Nación. Covid-19 Recomendaciones para el desarrollo de protocolos en el marco de la pandemia. 26 de mayo de 2020.
- Asociación de Centros de Idiomas SEA, Protocolo COVID-19 para Centros de Idiomas #SEAresponsable, Octubre 2020.