

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RETORNO SEGURO

SECRETARÍA GENERAL ESCOLAR

25 de mayo de 2021
Versión 01

ÍNDICE

Objetivo y alcance	3
Definición de términos	3
Lineamientos generales	5
Medidas preventivas del contagio de COVID 19.....	6
Trabajo interdepartamental	8
Atención de trámites y consulta de la comunidad educativa	8
Servicio social	9
Titulación	10
Exámenes profesionales y actos protocolarios	11
Difusión y señalización para prevenir el contagio de COVID-19	12
Equipo y herramientas de protección para prevenir el contagio de COVID19.....	12
Anexos.....	13
Fuentes de consulta.....	20

Objetivo y alcance

Implementar procedimientos para propiciar el regreso seguro a laborar de los colaboradores de Secretaría General Escolar, así como la atención en un ambiente seguro de la comunidad educativa, conforme a los lineamientos establecidos para ello por las autoridades educativas y sanitarias correspondientes.

Definición de términos

Para efectos del presente manual, se entenderá por los siguientes términos las definiciones señaladas:

- **Colaborador.** Personal interno que trabaja en las diferentes áreas del Departamento de Secretaría General Escolar (secretaría de Departamento, secretarías de Servicios Escolares, encargados de Titulación y Servicio Social, coordinadora de Control Escolar y Secretaría General Escolar).
- **Comunidad educativa.** Toda persona que requiere algún servicio o información relacionada con servicios escolares de la Universidad Cristóbal Colón (interesados en ingresar, alumnos, exalumnos, egresados, titulados, directivos, catedráticos, colaboradores administrativos de otras áreas dentro de la Universidad, personal de Mantenimiento, etc.).
- **Correo electrónico departamental.** Correo electrónico concentrador para canalización de casos al área y/o colaborar dentro de Secretaría General Escolar: escolares@ucc.mx.
- **Examen profesional.** Forma de titulación para obtener el grado o título correspondiente al culmino del programa de estudios respectivo de acuerdo al plan de estudios y créditos extracurriculares respectivo, previos requisitos de acuerdo a reglamentación vigente.
- **ICECC.** Interfaz que permite a los alumnos visualizar entre otras cosas su historial académico, servicio social, accesible mediante autenticación personalizada.

- **Medidas de prevención.** Carteles, letreros y señalética dispuesta para guiar el cumplimiento de las disposiciones de higiene y prevención del contagio de la COVID-19.
- **Medidas generales de higiene para evitar el contagio.** Lavarse las manos a menudo con agua y jabón por 20 segundos, usar gel desinfectante de mano a base de alcohol al 70%, distancia entre personas de 1.5 a 2 m2, estornudo con la parte interna del brazo, control de la temperatura y evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- **Medios electrónicos oficiales.** Correos electrónicos y extensiones telefónicas asignados al personal de Secretaría General Escolar.
- **Plataformas tecnológicas educativas.** Herramienta apoyada en tecnologías de la información y comunicaciones que permite administrar los contenidos, las actividades y los usuarios de servicios educativos para facilitar, tanto el aprendizaje de los alumnos, como la propia administración de los cursos en la Universidad.
- **Síntomas principales de la Covid-19.** Tos, fiebre sobre 37.5° y dolor de cabeza.
- **Síntomas complementarios de la COVID-19.** Falta de aliento o dificultades respiratorias, dolor o ardor de garganta, escurrimiento nasal, ojos rojos, dolor en músculos o articulaciones, dolor torácico, pérdida del olfato o gusto, escalofríos, sacudidas repetidas con escalofríos y problemas gastrointestinales.
- **Secretaría General Escolar.** Departamento de la Universidad Cristóbal Colón, encargado de registrar, administrar y certificar la información académica de los alumnos, desde su admisión hasta el término de sus estudios académicos, vigilando el cumplimiento de la normativa correspondiente, del cual depende el área de Servicios Escolares.
- **Servicios Escolares,** Área de la Universidad que brinda servicios a la comunidad educativa sobre el control escolar de los programas académicos, emisión de documentación oficial, trayectoria académica de los alumnos y trámites escolares, con base en el marco normativo institucional.
- **Servicios institucionales en línea.** Accesos por medio de internet que permite a los alumnos a través de aplicaciones visualizar información y realizar trámites en la Universidad.
- **Servicio social.** Actividad extracurricular llevada a cabo por los alumnos con el fin de ir desarrollando una conciencia de solidaridad y compromiso social

comunitario afín a su perfil de egreso, por medio de la aplicación de los conocimientos y las habilidades que han adquirido durante su formación académica.

- **Universidad.** Las instalaciones de la Universidad Cristóbal Colón ubicadas en el Campus Torrente Viver y las instalaciones ubicadas en la Universidad Cristóbal Colón, Campus Calasanz.
- **Usuario.** Persona que conforma parte de la comunidad educativa que requiere o es atendida para algún servicio prestado en Secretaría General Escolar y áreas que la contienen.

Lineamientos generales

- Todo colaborador, usuario o parte de la comunidad educativa que requiera asistir de manera presencial al área de Secretaría General Escolar:
 1. No deberá presentar ninguno de los síntomas principales o complementarios de la COVID-19.
 2. Tendrá que portar cubrebocas y pasar por el filtro sanitario en la entrada.
 3. Durante su estancia en el área de Secretaría General Escolar y/o la Universidad, deberá portar siempre el cubrebocas y respetar las medidas generales de higiene para evitar el contagio y las medidas de prevención señalizadas en el área de Secretaría General Escolar y/o la Universidad.
- Se deberán evitar reuniones y aglomeraciones. Siempre se tendrá que guardar sana distancia, por lo menos de 1.5 m2.
- Se priorizará en todos los casos la atención a distancia y por medios electrónicos de comunicación oficiales.
- En caso de que la atención requiera la presencia física del usuario o miembro de la comunidad educativa, se priorizará la atención por medio de citas, para evitar aglomeraciones y propiciar la sana distancia.

Medidas preventivas del contagio de la COVID-19

Los colaboradores correspondientes al área de Secretaría General Escolar, mientras se encuentren trabajando deberán seguir las siguientes indicaciones para prevenir el contagio del Covid-19:

Higiene de las manos:

- Lavarse las manos con agua y jabón por 20 segundos y usar el gel desinfectante de mano a base alcohol al 70% con frecuencia, antes y durante el trabajo, después de tener contacto con colaboradores o usuarios, después de ir al baño, antes de comer algún alimento y después de tocar documentos u objetos que podrían estar contaminados y antes de tocarse ojos, nariz o boca.
- En caso de atender usuarios y miembros de la comunidad educativa de manera presencial, ofrecer el uso del gel desinfectante.

Higiene respiratoria:

- Portar cubrebocas en todo momento durante la estancia en la oficina.
- Estornudar con la parte interna del brazo y con el cubre bocas puesto.

Desinfección de las áreas de trabajo y comunes:

- Cada colaborador deberá desinfectar con el líquido sanitizante su área de trabajo al ingresar y al retirarse, así como antes y después de usar alguna de las áreas comunes de la oficina.
- En caso de atender a usuarios o miembros de la comunidad educativa en los espacios u oficinas internas del departamento, el colaborador deberá sanitizar el área y los materiales que fueron usados y compartidos (asiento, silla, mueble, escritorio, plumas).
- Se apoyará la desinfección con el programa de sanitización institucional de áreas de trabajo y oficinas con agua clorada o sales cuaternarias autorizadas por la OMS, realizado por el área de mantenimiento.

Distanciamiento físico y social:

- Evitar el contacto físico directo con otras personas (abrazarse, tocarse, estrechar la mano).
- Acudir a los puestos de trabajo inmediatamente después de acceder a la Universidad, evitando la acumulación de personal en los pasillos.

- Propiciar la atención a distancia utilizando el correo electrónico oficial y/o teléfono.
- Citas presenciales con distanciamiento para reducir aglomeraciones.
- Mantener una separación entre personas de al menos 1.5 a 2 m² en los espacios de trabajo y los espacios comunes.
- Suspensión y/o aplazamiento de actividades no esenciales que impliquen un contacto prolongado entre más de 10 personas y/o en espacios reducidos.
- Propiciar las reuniones virtuales de trabajo.
- En caso de tomar alimentos, deberá ser de manera escalonada e individual, haciendo limpieza inmediata de los utensilios usados y desinfección del área utilizada.

Vigilancia, control e identificación oportuna

- Si un colaborador presenta algunos de los síntomas principales o complementarios de la COVID-19 antes de acudir a laborar, deberá avisar a su jefe inmediato, para su debido reporte al área de Recursos Humanos y seguimiento. No deberá presentarse a laborar si se tiene sospecha de que podría ser COVID-19.
- En caso de contacto en el trabajo o en la comunidad (convivencia en el mismo domicilio) con un caso sospechoso o confirmado, se deberá dar aviso al jefe inmediato para su debido reporte al área de Recursos Humanos y seguimiento. No deberá presentarse a laborar si se tiene sospecha de que podría ser COVID-19.
- Si un colaborador presente síntomas principales o complementarios de COVID-19 en el filtro sanitario, será canalizado al Servicio Médico de la Universidad y reportado el caso al área de Recursos Humanos y a su jefe inmediato para su seguimiento.
- Si un colaborador presenta síntomas principales o complementarios de COVID-19 mientras está en el trabajo, será canalizado al Servicio Médico de la Universidad y será reportado el caso al área de Recursos Humanos para su seguimiento.

- Se dará seguimiento por parte de Recursos Humanos y el Servicio Médico de la Universidad y aislamiento hasta que desaparezcan los síntomas y se tenga una prueba negativa de la COVID-19.
- El colaborador que cuente con los requisitos para poderse reincorporar después de haber tenido COVID-19, deberá coordinar con el Servicio Médico una cita para su revisión y poder ser autorizado volver a laborar de manera presencial.

Trabajo interdepartamental

- Priorizar el envío y recepción de documentos digitalizados, utilizando el correo electrónico institucional y las herramientas de google para el almacenamiento de documentos para también compartir recursos en línea.
- Continuar con la validación de documentos con firmas digitales.
- Propiciar las reuniones virtuales de trabajo y las consultas por medio de los medios electrónicos oficiales.
- Las consultas físicas deberán de preferencia ser previo aviso, para evitar aglomeraciones.

Atención de trámites y consulta de la comunidad educativa

La atención a los usuarios se continuará realizando prioritariamente a distancia, por medio del correo electrónico departamental, los medios electrónicos oficiales y las plataformas tecnológicas educativas.

El colaborador deberá comunicar al usuario que puede hacer uso de los servicios a distancia para fomentar el distanciamiento social para prevenir contagios.

Atención a distancia

- Recepción de las solicitudes y atención de las consultas y tramites por medio del correo: escolares@ucc.mx
- Envío de documentación electrónica y digital.
- Recepción de documentación por medio de paquetería.
- Difusión de las alternativas de atención por medio de carteles publicados en las redes sociales institucionales, con apoyo de los jefes de Área y en las ventanillas de servicios escolares.

- Propiciar el pago de los servicios en línea por medio del ICECC y los servicios institucionales en línea.

Atención presencial

- Se priorizará generar citas mediante el uso de agenda de google, en los trámites que sea necesaria la presencia física en Secretaría General Escolar y/o la Universidad, para la recepción o entrega de documentos.
- Cumplir con las disposiciones para evitar el contagio y uso de cubre bocas en todo momento.
- En caso de que las personas acudan de manera presencial sin cita a solicitar algún servicio o información deberán:
 - Pasar por el filtro sanitario.
 - Portar siempre cubre bocas correctamente.
 - En caso de requerir hacer fila, deberá respetar la señalética para guardar la sana distancia.
 - El colaborador recomendará el uso del gel desinfectante.

Servicio social

Priorización del servicio social a distancia, en convenio entre la dependencia y el alumno, en caso de que al alumno considere indispensable desempeñarlo de manera presencial, deberá firmar una carta responsiva (esto se aplicará si se pide carta responsiva para el regreso a clase), la cual podrá enviar al encargo de servicio social vía correo electrónico departamental.

Atención a distancia

- Recepción de las solicitudes y atención de las consultas por medio del correo escolares@ucc.mx , los correos institucionales de los encargados de servicio social y titulación, vía telefónica y a través de sistema de servicio social web.
- Seguimiento del servicio social a través del sistema de servicio social web.

Atención presencial

- Se priorizará generar citas mediante el uso de agenda de google, en los trámites que sea necesaria la presencia física en Secretaría General Escolar y/o la Universidad, para la recepción o entrega de documentos.
- Cumplir con las disposiciones para evitar el contagio y uso de cubre bocas en todo momento.
- En caso de que las personas acudan de manera presencial sin cita a solicitar algún servicio o información deberán:
 - Pasar por el filtro sanitario.
 - Portar siempre cubre bocas correctamente.
 - En caso de requerir hacer fila, deberá respetar la señalética para guardar la sana distancia.
 - El colaborador recomendará el uso del gel desinfectante.

Titulación

La atención a los usuarios se continuará realizando prioritariamente a distancia, por medio del correo electrónico departamental, los medios electrónicos oficiales y las plataformas tecnológicas educativas.

El colaborador deberá comunicar al usuario que puede hacer uso de los servicios a distancia para fomentar el distanciamiento social para prevenir contagios.

Atención a distancia

- Recepción de las solicitudes y atención de las consultas por medio del correo: escolares@ucc.mx , los correos institucionales de los encargados de servicio social y titulación y vía telefónica.
- Envío de documentación en formato electrónica y digital.
- Recepción de documentación por medio de paquetería.
- Propiciar el pago de los servicios en línea por medio del ICECC y los servicios institucionales en línea.

Atención presencial

- Se priorizará generar citas mediante el uso de agenda de google, en los trámites que sea necesaria la presencia física en Secretaría General Escolar y/o la Universidad, para la recepción o entrega de documentos.
- Cumplir con las disposiciones para evitar el contagio y uso de cubre bocas en todo momento.
- En caso de que las personas acudan de manera presencial sin cita a solicitar algún servicio o información deberán:
 - Pasar por el filtro sanitario.
 - Portar siempre cubre bocas correctamente.
 - En caso de requerir hacer fila, deberá respetar la señalética para guardar la sana distancia.
 - El colaborador recomendará el uso del gel desinfectante.

Exámenes profesionales y actos protocolarios

- Se llevarán a cabo a partir del regreso a clases los exámenes profesionales y los actos protocolarios en 2 modalidades: a distancia y presenciales con fórum reducido conforme a los lineamientos establecidos por la autoridad educativa y la Secretaría de Salud, dando prioridad en la presencialidad a los exámenes profesionales.
- La cantidad de egresados y acompañantes que podrán acudir a los eventos serán determinados por el encargado de servicio social y titulación dependiendo del lugar donde se programará el evento.
- Todos los participantes en los exámenes profesionales y actos protocolarios que acudan de manera presencial al evento deberán:
 - Pasar por el filtro sanitario.
 - Portar siempre cubre bocas correctamente.
 - Mantener en todo momento sana distancia por lo menos den 1.5 m2.
 - Evitar el contacto físico directo (abrazarse, tocarse, estrechar la mano).

Difusión y señalización para prevenir el contagio de la COVID-19

- Señalética
- Carteles
- Letreros
- Comunicados

Nota: se incluyen imágenes de ejemplo en los anexos.

Equipo y herramientas de protección para prevenir el contagio de la COVID-19

- Puntos de higiene de manos
- Barreras de acrílico
- Termómetro por infrarojo en el filtro sanitario
- Toallas de papel desechables
- Gel desinfectante con 70% de alcohol
- Líquido sanitizante
- Agua clorada o sales cuaternarias autorizadas por la OMS

Nota: se incluyen imágenes de ejemplo en los anexos.

Anexos

Anexo 1

Medidas generales para el uso del transporte:

Transporte público

- Al ingresar o subir a cualquier transporte público utilizar cubre bocas. Se deberá colocar asegurando su correcto ajuste al contorno de la cara.
- Procurar sana distancia con el resto de los pasajeros.
- Tratar de no tocar nada que no sea necesario.
- No tocar la cara en todo momento hasta que se haya realizado higiene de manos.
- Si se mueve el cubre bocas y hay necesidad de ajustarlo, antes de hacerlo primero desinfectar las manos con gel desinfectante con alcohol al 70%. Una vez hecho el ajuste, volver a desinfectar las manos.

Vehículos propios

- Limpiar y desinfectar las superficies y objetos del interior del auto, poniendo especial atención en el volante, manijas y palanca de velocidades.
- La limpieza se puede hacer con un paño con jabón y otro húmedo, la desinfección puede llevarse a cabo utilizando un paño con solución de hipoclorito de sodio comercial (diluir 100 ml de la solución comercial en 900 ml de agua).

Cómo ponerse, usar, quitarse y desechar una mascarilla

- Antes de ponerse una mascarilla, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
- Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese de que no haya espacios entre su cara y la máscara.

- Evite tocar la mascarilla mientras la usa; si lo hace, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
- Cámbiese de mascarilla tan pronto como esté húmeda y no reutilice las mascarillas de un solo uso.
- Para quitarse la mascarilla: quítesela por detrás (no toque la parte delantera de la mascarilla); deséchela inmediatamente en un recipiente cerrado; y lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.

Medidas si estuviste en contacto con personas o en lugares donde no se pudo cuidar la distancia

- Se sugiere tomar un baño una vez que se ingrese al hogar y antes de tener contacto con algún miembro de la familia.
- De no realizar el baño, se sugiere cambio de ropa de calle por una limpia, previo lavado de manos y/o desinfección con alcohol gel al 70%.
- La ropa utilizada dejarla con la ropa sucia.
- Limpiar los objetos que pueden estar contaminados como la bolsa, llaves, celular, portafolios, etc.

Anexo 2



CITAS PARA ENTREGA PRESENCIAL DE LA DOCUMENTACIÓN ESCOLAR ORIGINAL

Estimados alumnos de Nuevo Ingreso

Por este medio se hace de su conocimiento sobre la recepción de la documentación original de su expediente escolar, la cual se llevará a cabo conforme las siguientes indicaciones:

PASO 1: AGENDAR UNA CITA

- Podrán agendar su cita mandando un email al correo escolares@ucc.mx, especificando nombre completo y nombre de la licenciatura a la que ingresaste.
- Las citas podrán ser de lunes a sábado en horario de 8:15 a 12:45 horas, con una duración de 10 minutos y 5 minutos entre cada cita.
- Deberá esperar la confirmación de la cita por parte del personal de la Universidad.
- Por cuestiones sanitarias, no serán atendidas personas sin cita o fuera de su horario agendado.
- Si por alguna razón no puede acudir a la cita programada, podrá reagendarla sin problema, conforme a la disponibilidad de horarios.

PASO 2: LUGAR DE LA CITA Y MEDIDAS SANITARIAS

- La entrega de la documentación se realizará en el campus Torrente Viver, ubicado en Carretera la Boticaria Km 1.5 s/n, Colonia Militar, en el edificio 1, planta baja, en la oficina al lado derecho del filtro sanitario, en el horario de la cita agendada.
- Solo podrá acudir a la cita una sola persona, que puede ser el alumno u otra persona que el alumno decida, la cual:
 1. Deberá portar cubre bocas.
 2. Tendrá que pasar por el filtro sanitario.
 3. No deberá haber estado en contacto los 10 días previos con personas enfermas de COVID-19 o presentar síntomas relacionados con el COVID-19:

o Tos.	o Dolor en músculos o articulaciones.
o Fiebre sobre 37.5°.	o Dolor torácico.
o Dolor de cabeza.	o Pérdida del olfato o gusto.
o Falta de aliento o dificultades respiratorias.	o Escalofríos.
o Dolor o ardor de garganta.	o Sacudidas repetidas con escalofríos.
o Escurrimiento nasal.	o Síntomas gastrointestinales.
o Ojos rojos.	

Página 1 de 5

Anexo 3



Trámites de Servicios Escolares

que te brindamos a distancia:

Trámites de equivalencia
(entrega de documentos y seguimiento en línea)

Constancias de ser alumnos

Constancias con calificaciones

Constancias de pasante

Constancias de certificados en trámite

Constancias de proceso de titulación en trámite

Constancias de títulos en trámite

Copias certificadas de documentos escolares emitidos por la Universidad
(certificados, actas de titulación o de examen, títulos y grados)

Copia simple de plan de estudios sin contenidos de programas de 2010 a la fecha

Bajas temporales y de materias

Atención de dudas en general
(servicio social, titulación, título electrónico, servicios escolares, entre otros)

Proceso para tramitar documentos escolares:

- 1 Contáctanos al correo escolares@ucc.mx
- 2 Recibirás un formulario para que realices tu solicitud del trámite
- 3 Se realiza el cargo y te explican las opciones de pago por medio de ICECC (en línea con tarjeta, en bancos o en tiendas OXXO)
- 4 Se valida el pago
- 5 Se emite el documento con sello y firma, incluyendo digitalización
- 6 Se te entrega vía correo electrónico el documento solicitado en formato digital



UNIVERSIDAD
**CRISTÓBAL
COLÓN**

Nota: tiempo de entrega máximo de 5 días hábiles

Anexo 4







Fuentes de consulta

OMS (2020) Consideraciones relativas a los ajustes de las medidas de salud pública y sociales en el contexto de la COVID-19 (Orientaciones provisionales, 10 de mayo de 2020)

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332084/WHO-2019-nCoV_Adjusting_PH_measures-Workplaces-2020.1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guide for returning to the workplace,

<https://coronavirus.duke.edu/wp-content/uploads/2020/05/Return-to-the-Workplace.pdf>

(2020) Soledad María, Minoja Livia y Dalaison Wilhelm. Estrategias para de reapertura de escuelas durante Covid-19.

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Estrategias-de-reapertura-de-escuelas-durante-COVID-19.pdf>

Curso del IMSS: Recomendaciones para un retorno saludable al trabajo ante COVID -19.

Organización Internacional del Trabajo, Herramienta de 10 pasos para un retorno al trabajo seguro y saludable en tiempos de COVID-19.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_745842.pdf

Lineamientos de medidas de protección a la salud que deberá cumplir las áreas administrativas de las universidades para reanudar actividades hacia un regreso seguro a la nueva normalidad en la ciudad de México. Septiembre 2020.

https://medidassanitarias.covid19.cdmx.gob.mx/dHome/medidas_sanitarias/LINEAMIENTOS_AREAS_ADMIN_UNIVERSIDADES.pdf

Duke University's. Guide for returning to the workplace. <https://coronavirus.duke.edu/wp-content/uploads/2020/05/Return-to-the-Workplace.pdf>.

CONTROL DE CAMBIOS:

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
0	25/05/2021	Elaboración
1	27/05/2021	Revisión
1	28/05/2021	Autorización
2	15/08/2021	Revisión
2	31/08/2021	Autorización

Elaboró:	Revisó:	Autorizó
Mtra. Lilibian Uscanga Arano Secretaria General Escolar Mtra. Adalmira Tiburcio Uribe Coordinadora de Control Escolar	Comité de Retorno al Trabajo	Dirección de Recursos y Logística