



## **Protocolo por el Resurgimiento de COVID-19 para servicio al cliente en todas las instalaciones de GLCAC**

GLCAC ha seguido su protocolo de reapertura, abriendo sus puertas al público. Como tal, nuestro equipo administrativo, con el apoyo de algunos miembros de nuestro personal, ha estado utilizando nuestros nuevos protocolos desde que reabrimos nuestras puertas al público el 1 de Abril de 2022.

Nuestro objetivo era crear un conjunto de protocolos que permitan un mejor manejo del volumen y flujo de clientes en busca de nuestros servicios, mientras nos aseguramos de que continuamos protegiendo la salud y la seguridad de nuestro personal, los participantes de programas y las personas a las que servimos a través de nuestra variedad de servicios.

### **Requisitos para la entrada a los edificios.**

Se ha colocado señalizaciones en las entradas principales, informando a los clientes sobre la reapertura de todas las instalaciones de GLCAC y los nuevos protocolos de entrada implementados, incluida la necesidad de visitar el Kiosko de Asistencia en el edificio principal si no tienen citas programadas, y el requerimiento de usar una máscara dentro de todas las instalaciones de GLCAC. Esto es requerido para todos los clientes y visitantes a pesar de su estado de vacuna y refuerzo.

Para capitalizar su éxito en la prestación de servicios ininterrumpidos durante la pandemia y ampliar nuestra capacidad de servicio al cliente, el Kiosko de Asistencia permanecerá abierta de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 4:00 p.m. para proporcionar información sobre nuestra variedad de programas y servicios, y para ayudar a clasificar a los residentes sin citas programadas

Con el apoyo de nuestro personal de seguridad, el Centro de Servicios Comunitarios (CSC) ha reanudado sus operaciones para ayudar con el flujo de clientes una vez que ingresen al edificio, incluidos los clientes referidos por el Kiosko de Asistencia para ayuda inmediata.

Todo el personal de manejo de casos que opera en el edificio principal ha estado compartiendo diariamente, copias de sus respectivos calendarios de citas diarias y del día siguiente, con el personal de seguridad para ayudarlos a prepararse mejor para sus tareas diarias. El personal de GLCAC continuará evaluando al personal para detectar una exposición reciente a COVID-19 antes de programar citas en person con clients para la seguridad de nuestro personal y otros clientes.

Los participantes de programas de educación para adultos y desarrollo de la fuerza laboral, y los clientes con citas previas serán confirmados en la entrada principal por el personal de seguridad y serán dirigidos a las aulas en el tercer piso o al área de espera en el segundo piso, respectivamente, luego de realizar una breve evaluación de COVID y de firmar su nombre en la hoja de entrada.

El personal de seguridad alertará a la recepcionista del Centro de Servicios Comunitarios (CSC) sobre la llegada de los clientes y, a su vez, se pondrá en contacto con el personal de los departamentos respectivos para que acompañen a los clientes a sus oficinas / espacios de reunión. Cada programa / departamento designará un área dentro de sus oficinas para los clientes que esperan su turno para los servicios para garantizar el manejo adecuado del flujo de clientes en el área del vestíbulo de CSC en el segundo piso.

Las personas sin cita previa serán dirigidas a el Kiosko de Asistencia para determinar el servicio que necesitan y proveer información para una cita, except para los clientes del Programa WIC quienes tienen la opción de ser vistos sin cita previa durante el horario de servicios publicado de dicho programa. En los casos en que los clientes necesiten ser atendidos inmediatamente para recibir asistencia de emergencia, el personal del Kiosko de Asistencia los dirigirá al personal de seguridad en la entrada principal con una nota de referido a el/los respectivo(s) programa(s) para obtener dicha asistencia de emergencia. Una vez sean recibidos, el personal de seguridad llamará al personal de CSC para alertarlos sobre la referencia y enviará al cliente al segundo piso luego de notificar al/los departamento(s) respectivo(s). Al ser examinado para COVID-19 por el personal de seguridad, y después de iniciar sesión, al ser notificado por el programa / departamento respectivo, el miembro del personal dirigirá al cliente a la recepcionista de CSC en el segundo piso. Los clientes serán escoltados a la oficina del programa correspondiente por el personal de dicho(s) departamento(s).

El Kiosko de Asistencia y el personal de CSC en el edificio principal estarán en constante comunicación con el personal de seguridad utilizando un sistema de walkie-talkie para garantizar que el flujo de clientes funcione sin problemas. Este sistema de comunicación también se utilizará para informar sobre cualquier situación que requiera la presencia o

intervención de nuestro personal de seguridad.

### **Requisito de mascarilla**

Aunque el Centro para el Control de Enfermedades (CDC), el estado de Massachusetts y la Junta de Departamentos de Salud local han levantado el mandato de la máscara, reconocemos que todavía estamos en medio de la pandemia y que el virus COVID-19 todavía representa una amenaza para la salud pública de nuestro personal, participantes del programa y comunidades en general.

En GLCAC, la salud de nuestro personal y clientes es de suma importancia para nosotros, especialmente teniendo en cuenta que muchos de los espacios de oficinas y reuniones en el edificio principal y en muchas de nuestras instalaciones externas son pequeños. Es por esta razón que continuaremos exigiendo que todos los visitantes y participantes del programa mayores de dos (2) años usen una máscara que cubra completamente su nariz y boca al ingresar a cualquier edificio de GLCAC y durante sus citas o reuniones, a menos que haya razones médicas que hagan inviable el uso de máscaras. En esos casos, el personal instará a los visitantes, participantes del programa y personas sin cita previa a priorizar la participación virtual cuando sea posible y hará los arreglos necesarios para facilitar la prestación del servicio. Los clientes que se nieguen a usar una máscara cuando visiten cualquiera de las instalaciones de GLCAC no podrán entrar a los edificios. Sin embargo, los servicios se proporcionarán fuera de las instalaciones, así como de forma remota, según sea necesario.

A los visitantes, participantes del programa y clientes sin cita previa se les pide que cambien sus máscaras por una nueva al ingresar a nuestro edificio para optimizar la protección y reducir la propagación de COVID-19. En nuestro edificio principal, el personal de seguridad realizará una breve evaluación de los síntomas de COVID-19 a cada visitante. A las personas que revelen haber dado positivo por COVID en los últimos diez (10) días, aquellas que están experimentando síntomas y / o a las personas que actualmente esperan los resultados de una prueba de COVID-19, se les negará la entrada al edificio. El personal de seguridad recopilará su información (nombre, dirección, número de teléfono) para compartirla con el Centro de Servicios Comunitarios y / o el personal del departamento respectivo para hacer un seguimiento con los clientes por teléfono y / o correo electrónico para proporcionar los recursos o referencias necesarias.

Si un visitante da positivo dentro de los cinco (5) días de su cita en una de las localidades de GLCAC, debe comunicarse con la Directora de Recursos Humanos de GLCAC, Nancee Rothenberg en [NRothenberg@glcac.org](mailto:NRothenberg@glcac.org) o por teléfono al (978) 620-4705, lo que se puede hacer de forma anónima para proporcionar la notificación adecuada y compartir información sobre lugares donde pueden hacerse su prueba de COVID. Se recomienda esto para informar al personal de la agencia que han estado muy cerca de un cliente/visitante que dio positivo para realizar una prueba de COVID-19 por motivos de seguridad.

La Agencia hará cumplir el uso de máscaras durante los momentos de altos casos de COVID-19. De lo contrario, el uso de máscaras es opcional para el personal que este al día con su(s) vacuna(s) de refuerzo, excepto para nuestro personal del Programa Head Start, que es requerido por su entidad de financiamiento federal a usar una máscara en todo momento, con excepciones limitadas. Es importante destacar que las pautas estatales, federales y locales recomiendan encarecidamente el uso de máscaras para las personas con un sistema inmunológico debilitado o con un mayor riesgo de contraer enfermedades graves debido a su edad (mayores de 60 años), o si ellos o alguien en su hogar tienen un mayor riesgo de contraer enfermedades graves, tales como personas que viven con discapacidades, están gravemente inmunocomprometidos u otra afección médica subyacente, o no están vacunados.

### **Área de espera del segundo piso (vestíbulo CSC, edificio principal)**

Un máximo de seis personas estarán sentadas en el área del vestíbulo en todo momento hasta que el personal los acompañe a las respectivas oficinas del programa. **Los clientes de WIC serán dirigidos inmediatamente al área de espera de la oficina de WIC y no se les pedirá que esperen en el área de espera del Segundo piso (vestíbulo).** Esta práctica asegurará que sigamos los protocolos de distanciamiento social que ayudan a proteger la salud de nuestro personal y los clientes a los que servimos. El personal de CSC permanecerá en constante comunicación con el personal de seguridad para informarles cuándo pueden enviar personas adicionales a esperar los servicios.

Cada departamento monitoriará su capacidad y se comunicará de inmediato con recepción de CSC, quien, a su vez, se comunicará con el oficial de seguridad a través de un walkie-talkie para pedirle detener temporalmente el flujo de clientes al vestíbulo del segundo piso y las áreas de espera de la oficina de WIC hasta que se abra el espacio en estas áreas.

Para referencias interdepartamentales, los gerentes y/o el personal se comunicarán con cada departamento para evaluar su capacidad para aceptar nuevos clientes antes de enviarlos. A los clientes que no tengan necesidades de emergencia se les pedirá que programen una cita para una fecha posterior si no hay personal o citas disponibles.

### **Aulas de Educación para Adultos/Desarrollo de la Fuerza Laboral (Tercer Piso)**

Las aulas de educación de adultos y desarrollo de la fuerza laboral continuarán sus operaciones a plena capacidad, siempre asegurándose de que haya una ventilación adecuada. Debido a que

la vacunación no es un requisito para recibir estos servicios, los instructores y estudiantes deben usar máscaras durante las horas de instrucción a menos que no puedan hacerlo por razones médicas. En este caso, el personal hará todo lo posible para proveer distanciamiento social o explorar la opción de instrucción remota

### **Se anima al personal a recibir refuerzos de vacunas:**

Debido al resurgimiento de COVID-19 y las recomendaciones de CDC junto con el tiempo transcurrido entre el momento en que todos los empleados de GLCAC debían tener una vacuna si recibieron Johnson & Johnson y dos vacunas si recibieron Moderna o Pfizer el 24 de noviembre de 2021 como parte de la Protocolos de Salud y Seguridad de la Agencia, estamos implementando nuevas prácticas:

- El personal que no ha recibido su primera vacuna de refuerzo o es elegible para una segunda vacuna de refuerzo ha podido tomar esta acción a través de dos clínicas en el sitio de GLCAC que se llevaron a cabo en Junio y Julio. Más de 25 empleados de GLCAC, clientes y sus hijos de edad apropiada recibieron una vacuna de refuerzo y una tarjeta de regalo de \$25.00 como incentivo.
- A partir del 25 de julio de 2022, los empleados de GLCAC comenzarán a recibir anuncios de la Agencia por correo electrónico y a través de nuestro HRIS/Payroll System Paycom para enviar pruebas de sus vacunas de refuerzo al Departamento de Recursos Humanos, dentro de los siete días posteriores a la recepción de la vacuna para realizar un seguimiento de la documentación y la fecha en que se administró. Esto permitirá que nuestra Agencia tenga una cantidad de personal que se incremente para la planificación de la seguridad en caso de un brote pequeño, de un miembro del personal a otro, un brote positivo en un Departamento o Centro de Cuidado Infantil específico o un brote generalizado en toda la Agencia.

Siga los siguientes pasos para enviar una copia de su tarjeta de vacunación con la información del refuerzo:

### **Proceso de recolección de tarjetas de refuerzo:**

- Envíe por correo electrónico una copia de su tarjeta Booster directamente a la directora de recursos humanos, Nancee Rothenberg, en el departamento de recursos humanos (nrothenberg@glcac.org)

- Proporcionar una copia de su tarjeta Booster a su Supervisor, quien puede enviarla por correo electrónico al Departamento de Recursos Humanos,
- Dejar una copia de su tarjeta de refuerzo cerca en la parte exterior cerca de la Puerta de la oficina del Departamento de Recursos Humanos en nuestro buzón cerrado y seguro el cual es revisado diariamente
- Llevar una copia al Departamento de Recursos Humanos para entregar personalmente. Pida al personal que haga una cita.

### **Uso de máscaras por parte del personal:**

A partir del 25 de julio, todos los empleados que no hayan recibido su vacuna de refuerzo deberán usar máscaras cuando estén en áreas públicas de nuestros edificios, incluidas las cocinas, los baños y los ascensores.

El personal que trabaja directamente con los clientes, incluido el personal del mostrador de seguridad y las instalaciones, recibirá máscaras, ya que están de cara al cliente y hemos visto un aumento en los casos de COVID-19 para esta población de la Agencia durante las últimas 6 semanas.

### **Reuniones de grupo:**

Se evitarán las reuniones de grupos grandes en las instalaciones durante los momentos de mayor actividad de COVID-19.

Se les pide a los supervisores que controlen la asistencia de su personal a los eventos grupales en lugares bajo techo para garantizar que se implementen protocolos de seguridad, ya que queremos reducir la propagación en nuestros edificios.

### **Instalaciones del baño**

El personal, los participantes del programa y los baños de los visitantes estarán abiertos con un límite de dos personas durante el período alto de actividad de COVID-19. Los baños del

segundo piso designados para uso público permanecen abiertos. Los visitantes pueden pedir prestadas y devolver las llaves del baño en el mostrador de recepción del CSC del segundo piso. Anticipándonos al mayor uso de nuestras instalaciones sanitarias, el personal de nuestras instalaciones revisará los baños en el segundo piso y en otros departamentos pertinentes en toda la agencia dos veces al día para evaluar la necesidad de una limpieza y desinfección más regulares. El jabón de manos, las toallas de papel y los desinfectantes de manos se repondrán regularmente, según sea necesario.

### **Áreas de cocina / Comedor**

Las áreas de la cocina y el comedor estarán completamente reabiertas y disponibles para todo el personal. Con efecto inmediato, más de un miembro del personal podrá estar en estos espacios. Sin embargo, no apoyamos las reuniones para buscar o compartir comidas para asegurarnos de que todos estamos haciendo nuestra parte para proteger y mantener nuestra salud y seguridad y la de nuestros colegas.

### **Ascensor**

El uso y la capacidad del ascensor se reanudarán según lo publicado. Solo se permiten cinco (5) personas en el ascensor en un momento dado. Los visitantes y el personal que no hayan recibido su vacuna de refuerzo deben usar una máscara dentro del ascensor.

### **Salas de conferencias/reuniones**

GLCAC limitará las reuniones regulares en persona en nuestras diversas salas de conferencias/reuniones. Se requiere el uso de máscaras para todo el personal que no tiene su vacuna de refuerzo y se recomienda distanciamiento. Se recomienda volver al uso de reuniones virtuales, ya sea Teams o Zoom.

### **Despensa de alimentos**

Las operaciones de despensa de alimentos y la prestación de servicios se han trasladado al área abierta principal en el sótano de la instalación principal de GLCAC. Los clientes que accedan a estos servicios ingresarán al edificio por la entrada principal. Una vez autorizado por el personal de seguridad, los participantes serán dirigidos a las escaleras del sótano donde el

personal/voluntarios los recibirán, recopilarán su información y los dirigirán a la línea de recolección de comestibles. Una vez que recojan sus compras, se les indicará que salgan del área a través de las escaleras del sótano y nuestro personal de seguridad los escoltará fuera del edificio.

Solo de diez a quince (10—15) participantes podrán ingresar a la despensa de alimentos a la vez. Nuestro personal de seguridad y el personal/voluntarios de la despensa de alimentos estarán en comunicación constante con el personal de seguridad a través de un walkie-talkie para ayudar a manejar el flujo de participantes.

**El horario de la despensa de alimentos se ampliará de 3:00 p. m. a 5:00 p. m.** para acomodar a las mayores demandas de asistencia alimentaria y proporcionar tiempo suficiente para los participantes que necesitan usar el ascensor para acceder a los servicios en el sótano.

### **Gimnasio del personal**

El gimnasio del personal ubicado en el sótano del edificio principal reabrirá para uso del personal. Sin embargo, durante los períodos de recurrencia de COVID-19, solo se permitirá un miembro del personal en el espacio pequeño del gimnasio a la vez en nuestro esfuerzo colectivo para proteger y mantener la salud y la seguridad de nuestro personal. Volveremos a permitir dos empleados cuando disminuyan los números de COVID-19. El gimnasio estará abierto entre las 12:00 p. m. y las 5:00 p. m., de lunes a viernes, EXCEPTO LOS MARTES para permitir que el personal se prepare y opere la distribución de alimentos que se lleva a cabo semanalmente. La puerta del gimnasio permanecerá cerrada con llave y el personal deberá firmar la llave en el mostrador de seguridad. La puerta del gimnasio deberá permanecer abierta durante el uso para aumentar la ventilación. Hay un teléfono disponible fuera del gimnasio para que el personal llame a nuestro personal de seguridad para obtener la asistencia necesaria y en caso de emergencia.

### **Aprendizaje temprano: Programas de Head Start y Cuidado Infantil**

Aunque el estado de Massachusetts levantó el mandato de la mascarilla para los centros de cuidado infantil, nuestro programa Head Start sigue pautas federales más estrictas. Como resultado, el personal que trabaja para y los niños que asisten a nuestro programa Head Start siguen un conjunto diferente de pautas y protocolos ampliados.

Hasta nuevo aviso, todo el personal del Programa Head Start, los niños que asistan y los visitantes deben continuar usando una máscara en todo momento, con excepciones



limitadas. También se espera el uso de mascarillas al aire libre a menos que haya una garantía de que el distanciamiento social esté en su lugar.

El personal de Aprendizaje Temprano se abstendrá de mezclar a niños o maestros siempre que sea posible, aumentará las prácticas de desinfección y evaluará a los niños por la mañana durante los aumentos en los casos de COVID-19 para optimizar su salud y seguridad y la del personal. Para obtener más información sobre las pautas del Programa Head Start, puede comunicarse con Justine Donovan, Directora de la División de Educación Temprana en la extensión 4623, o por correo electrónico a [jdonovan@glcac.org](mailto:jdonovan@glcac.org).

### **Transporte**

El estado de Massachusetts también ha levantado el mandato de máscaras para los grados K-12 y Child Care Transportation (autobuses escolares y camionetas), a partir del 1 de marzo de 2022. Sin embargo, GLCAC continuará exigiendo que nuestro personal y los niños que asisten a nuestros diversos programas de Aprendizaje Temprano usen máscaras mientras son transportados en nuestros autobuses.

### **Suministros de Equipo de protección personal (EPP)**

GLCAC continuará proporcionando equipo de EPP al personal, incluidas máscaras N-95, desinfectantes de manos y guantes, según sea solicitado. Las máscaras de papel estarán disponibles para los clientes y serán distribuidas por nuestro personal de seguridad y el personal designado en nuestras otras localidades al ingresar a los edificios. El plexiglás que se instaló durante la pandemia no se retirará de ninguna de las oficinas y localidades de GLCAC para optimizar la protección.

Todos los espacios de oficinas y reuniones de GLCAC en todas las ubicaciones de los edificios tienen sistemas de ventilación de aire adecuados. Además, se proporcionarán purificadores de aire, según sea necesario, para mejorar la circulación del aire y ayudar a disminuir la propagación del COVID-19 y otros virus transmisibles al aire.

### **Resultados POSITIVOS de COVID y Cuarentena**

Si un miembro del personal da positivo por COVID-19 a pesar de que ha sido vacunado y reforzado, debe seguir nuestra recomendación en vigencia de los Centros de Control de Enfermedades (CDC) sobre COVID-19 conteniendo el protocolo para el personal de GLCAC referente al período de aislamiento y cuarentena, el cual requiere que el miembro del personal se retire o se abstenga de ingresar al locales y a la cuarentena durante 5 días, seguidos de 5 días de uso estricto de máscaras, siempre que no tengan fiebre durante  $\geq 24$  horas sin el uso de medicamentos y todos los demás síntomas hayan mejorado. El tiempo de cuarentena puede extenderse a los 10 días completos si el personal muestra síntomas después de los primeros 5 días de cuarentena en el hogar.

Si un cliente se reunió con un miembro del personal que luego dio positivo, durante nuestro proceso de notificación de casos le proporcionaremos al cliente expuesto la información y los recursos necesarios para acceder a las pruebas. Las personas que hayan tenido una exposición reciente confirmada o sospechosa a una persona infectada deben usar una máscara durante 10 días alrededor de otras personas cuando estén en lugares públicos y deben hacerse la prueba  $\geq 5$  días después de la exposición (o antes si son sintomáticos), independientemente de su estado de vacunación.

Si un cliente ha dado positivo, le pedimos que notifique a nuestra Directora de Operaciones, Vilma Martínez Domínguez en [vmartinezdominguez@glcac.org](mailto:vmartinezdominguez@glcac.org) o por teléfono al 978-620-4701, quien notificará al personal apropiado mientras mantiene la confidencialidad. Esta es una responsabilidad para proteger nuestra salud y seguridad, y para ayudar a detener la propagación del virus en nuestra Agencia y Comunidad.

**El protocolo por Resurgimiento, que reemplaza el "Protocolo para la reapertura de todas las instalaciones de GLCAC para los servicios de los clientes" emitido el 25 de marzo de 2022, fue actualizó el 15 de agosto de 2022, luego de la publicación de las nuevas pautas de COVID-19 por parte de los Centros de Control de Enfermedades (CDC) y el Estado de Massachusetts. Este documento continuá revisándose y actualizándose regularmente en función de la emisión de otras pautas futuras de COVID-19 por parte de las entidades de salud pública federales, estatales y locales para mejorar las operaciones de nuestras localidades.**