



Protocolo específico para los servicios de atención al público y audiencias del Ministerio de Ambiente y Energía durante el estado de emergencia nacional por COVID-19

Versión: 001

Fecha de elaboración: 7- mayo-2020

Elaborado por:

Yoann Alonso Rojas, Ministerio de Ambiente y Energía.
Melina Villalobos Rojas, Ministerio de Ambiente y Energía.
Dalia Rojas Aguilar, Ministerio de Ambiente y Energía.
Humberto Cerdas Brenes, Ministerio de Ambiente y Energía.

Aprobado por:

Carlos Manuel Rodríguez E.
Ministro de Ambiente y Energía

ÍNDICE

Índice	1
Prólogo	2
1. Generalidades	3
2. Higiene y desinfección	3
3. Equipo de protección personal (EPP)	4
4. Logística en el centro de trabajo	4
7. Aprobación	7

PRÓLOGO

En respuesta a la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19, el Ministerio de Salud como ente Rector ha elaborado una serie de Lineamientos con las medidas sanitarias preventivas contra el COVID-19.

Acatando la Directriz N°082-MP-S1, "Sobre los protocolos para a reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por COVID-19" el Ministerio de Ambiente y Energía ha desarrollado este protocolo como herramienta para implementar las medidas sanitarias preventivas durante el servicio de atención al cliente y audiencias.

Este documento está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes.

Participantes	Organización
Yoann Alonso Rojas Melina Villalobos Rojas Dalia Rojas Aguilar Humberto Cerdas Brenes	Ministerio de Ambiente y Energía

1. GENERALIDADES

- 1.1.1** En todas las oficinas que brinden el servicio de atención al cliente y recepción de proveedores se dará prioridad en los casos que sea posible a las formas no presenciales ya sea por teléfono, correo electrónico o video conferencia.
- 1.1.2** En los casos que amerite una atención presencial, se deberá realizar mediante programación de citas para evitar conglomeraciones.
- 1.1.3** Se utilizarán los protocolos emitidos por el Ministerio de Salud, para el lavado de manos, para formas de saludar sin contacto, y para tos y estornudo. Estos protocolos impresos se colocarán en todas las oficinas que componen los distintos centros de trabajo del Ministerio de Ambiente y energía.

2. HIGIENE Y DESINFECCION

- 2.1** En todas las oficinas donde se realice la atención al cliente y recepción de documentación se aplicará por parte de la empresa contratada para estos fines el protocolo de limpieza ya establecido por la institución, el cual incluirá las siguientes modificaciones
 - a. Limpieza de puntos críticos (vitriñas, manijas de puertas y ventanas, interruptores, reloj marcador, escritorios, superficies de mesas, llaves de agua, ascensor, pasamanos, teléfonos, equipo de cómputo) cada 2 horas por parte del equipo de limpieza.
 - b. Se utilizará una solución de alcohol del 70% o desinfectante de uso doméstico biodegradable, y toallas de papel desechables, los cuales serán desechados en un basurero con tapa. En caso donde no se cuenten con esto se usará paños de algodón, que deberán ser lavados posterior a cada uso con jabón en polvo.
 - c. Se utilizará la bitácora de limpieza y desinfección de puntos críticos adjunta en los anexos, para la revisión del cumplimiento.
 - d. El Departamento de Servicios Generales se encargará de colocar esta bitácora de forma visible en cada centro de trabajo, y comunicar de forma oportuna por estos cambios al personal de limpieza, para que estén debidamente informados.
- 2.2** Manejo de residuos
 - 2.2.1** El personal de limpieza realizará la recolección de residuos y basura como mínimo dos veces al día y cada vez deberá ponerse una bolsa nueva en el basurero. Los residuos deberán ser llevados al contenedor de basura principal del edificio.
 - 2.2.2** El personal de limpieza deberá utilizar guantes para el manejo de los residuos, posteriormente descartarlos en un basurero con tapa y realizar el adecuado lavado de manos según protocolos.
 - 2.2.3** La recolección de basura depositada en el contenedor principal del edificio será realizada por los recolectores de la Municipalidad de San José, según su programación. Esta recolección de residuos será realizada acorde a la Ley para la Gestión Integral de Residuos.
- 2.3** Se equiparán todos los servicios sanitarios con agua potable, jabón antibacterial, y toallas desechables para la higiene adecuada de manos. Además, todos los servicios sanitarios deberán tener basureros con tapa para la eliminación de las toallas desechables.
- 2.4** En la entrada a todas las oficinas que brinden servicio al cliente o recepción de documentación se colocara un dispensador de alcohol del 70%, para ser usado por todas las personas que

ingresen a las oficinas (funcionarios y usuarios). Para esto se colocará un rotulo impreso con las indicaciones de aplicar alcohol en gel previo a su ingreso.

2.5 En todos los puestos de trabajo (escritorios, cubículos) que se reciba atención al cliente la administración deberá proporcionar alcohol en gel al 70% para ser usado por el funcionario que está realizando estas funciones.

2.6 Los lugares de trabajo deberán mantenerse bien ventilados, sin crear corrientes bruscas de aire. En caso del uso de aire acondicionado, los mismos deberán tener el mantenimiento adecuado, aumentando la frecuencia de limpieza y cambio de filtros.

2.7 Si no se cuenta con suministro de agua para las labores de higiene y limpieza se debe suspender la actividad de forma inmediata hasta que se reanude el suministro.

3. EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

3.1.1 Las jefaturas deberán proporcionar mascarillas a todos los funcionarios y funcionarias que trabajen en servicio al cliente o recepción de documentación a la hora de realizar esas labores.

3.1.2 Los funcionarios deberán hacer uso correcto de las mascarillas, procurando que esta cubra toda la nariz y la boca. No deberán tocar la parte de afuera de la mascarilla, únicamente manipularla por las tiras.

3.1.3 Los funcionarios deberán realizar un lavado de manos antes de colocarse la mascarilla, y posterior a su retiro, deben descartarla en un basurero con tapa y lavarse las manos.

3.1.4 No se permitirá reutilizar las mascarillas desechables.

4. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

4.1 Generalidades

4.1.1 El horario definido para las personas que laboran en las oficinas de la Administración Central del MINAE, será de 7:00 am a 3:00 pm, salvo aquellas debidamente autorizadas para laborar en horarios flexibilizados.

4.1.2 Cada jefatura estará en la obligación coordinar lo pertinente en cuanto a turnos y roles de los funcionarios de su centro de trabajo, para que se mantenga la distancia de 1.8 metros entre cada trabajador, o funcionar al 50% de la capacidad de las áreas de trabajo.

4.1.3 Cada jefatura deberá coordinar con sus colaboradores la manera que se implementaran los horarios de alimentación diferenciados, para evitar conglomeraciones durante los tiempos de descanso y alimentación.

4.1.4 Cuando se disponga de personal de seguridad en el lugar de trabajo, este debe velar por la correcta aplicación de todas las medidas de seguridad higiénicas.

4.2 Medidas en las Áreas de Trabajo, según actividades

4.2.1 **Teletrabajo:** cada Jefatura dará prioridad a la modalidad de trabajo no presencial (Teletrabajo), siempre y cuando el teletrabajador y las funciones que este realiza cumplan lo correspondiente, según lo establece la normativa vigente.

4.2.2 Reuniones: Las jefaturas deberán priorizar las reuniones virtuales, y en caso de ser estrictamente necesario realizar la reunión presencial, para la cual se debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Las reuniones deberán ser con la cantidad mínima de participantes posible.
- Debe ser en un espacio amplio y ventilado.
- Que exista una distancia mínima de 1.80 metros entre los participantes.
- Los participantes deben usar mascarilla durante la reunión.
- La reunión no debe tener una duración mayor de una hora.
- Antes y después de la reunión, el personal debe lavarse las manos o aplicarse alcohol en gel.
- El espacio de la reunión debe ser limpiado y desinfectado previo a la reunión, para ello el coordinador de la reunión debe garantizarse esta acción.
- Una vez finalizada la reunión se debe hacer limpieza y desinfección.
- En cada sala de reunión debe haber una bitácora de limpieza a la vista.
- Se debe considerar demás medidas de higiene y desinfección establecidas como marco general.

4.2.3 Atención al usuario: se debe seguir los siguientes lineamientos:

- El Departamento de Servicios Generales deberá instalar mamparas de plástico, en todos aquellos lugares de atención de personas, la cual deberá estar ubicada entre la persona que atiende y la persona que es atendida.
- Los funcionarios de atención al usuario, deberán hacer uso de mascarillas y deben seguir los protocolos indicados para uso.
- Los funcionarios deberán evitar al máximo el contacto físico con los usuarios, limitándose a los objetos indispensables para realizar el servicio.
- El usuario debe aplicarse alcohol en gel o lavarse las manos al ingresar al edificio
- Cuando el usuario deba realizar fila para acceder al servicio, se deberá garantizar que se mantenga la distancia de 1.80 metros entre personas. Para esto el departamento de Servicios Generales colocará demarcación en el piso que sirva como guía a los usuarios.
- Se habilitará el horario de 7 a.m. a 8.30 a.m para la atención prioritaria de personas adultas mayores, personas con capacidades diferentes o personas de alto riesgo.
- El funcionario debe aplicarse alcohol en gel y debe desinfectar el espacio de atención con desinfectante o alcohol 70% cada vez que atiende a un usuario.
- La mampara debe limpiarse al menos tres veces al día, con desinfectante o alcohol 70%, por parte del servicio de limpieza, lo cual debe quedar registrado en una bitácora que se encuentre a la vista del espacio de atención.
- Se debe considerar demás medidas de higiene y desinfección establecidas en el protocolo general.

4.2.4 Audiencias: las siguientes consideraciones y lineamientos se deberán seguir para atender las audiencias oral y pública del Tribunal Ambiental Administrativo.

- Los abogados tramitadores deberán revisar los expedientes administrativos que tengan señaladas audiencias, para ver el número de partes citadas a la audiencia oral y pública, con el fin de conocer de antemano la cantidad de personas citadas a dicha diligencia.
- Se manejará una ficha electrónica que deberá ser remitida a cada juez a fin de poder conocer el número de personas convocadas y proceder a la correcta colocación de las personas en la sala de audiencias, que guarden la distancia de 1.8 metros entre cada persona.
- Si en los expedientes se cita a dos o más testigos, se realizará una resolución indicando la hora específica en la que deberá comparecer cada uno, y así evitar la aglomeración de personas en la recepción del TAA. Coordinar con cada juez para establecer los horarios respectivos según el expediente.

- La Sala de Audiencias se desinfectará antes y después de cada audiencia oral y pública, lo cual debe quedar registrado en una bitácora que se encuentre a la vista.
- En la entrada de la Sala de Audiencia habrá un dispensador con alcohol en gel, para que antes de ingresar a la sala se aplique cada persona.
- La Sala de Audiencia se limitará al 50% de su capacidad.
- Se debe proporcionar mascarilla a los funcionarios que estén participando en la sala de Audiencia, la cual debe de colarse y quitarse de acuerdo con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.
- En la sala se debe colocar de manera visible los protocolos de saludo, higiene y estornudo.
- Se iniciará las audiencias de forma puntual, para evitar mantener a las personas en espera en la recepción del TAA.
- Las partes, los testigos y/o peritos que se presenten a la audiencia solamente mostrarán su cédula de identidad al juez tramitador o encargado que les atiende, esto para confrontar fotografía, nombre completo y número de cédula con lo que consta en la imputación de cargos y expediente administrativo, con el fin de no manipular dichos documentos.
- Una vez identificadas las partes, se ubicarán de forma inmediata en el lugar correspondiente de la Sala de Audiencias, con el fin de no aglomerar muchas personas en la recepción.
- Los jueces ingresarán una vez que las partes se encuentren en sus respectivos lugares en la Sala de Audiencias.
- Previo a iniciar la audiencia se verificará si alguna de las partes o varias aportan testigos, de ser así será el primer punto para atender, con el fin de que, una vez iniciada la audiencia, se establezca un horario para recibir las declaraciones y así evitar que se encuentren muchas personas en la recepción del Tribunal.
- En las audiencias se proyectará el expediente en formato digital en la pantalla de la Sala de Audiencias, así todas las partes tendrán acceso al mismo y se evitará que se acerquen constantemente al estrado a revisar el expediente, atendiendo a lo anterior, cualquier documento que se vaya a presentar deberá ser aportado también en un dispositivo electrónico en PDF para poder proyectarlo, evitar tener que circular el mismo y así no requerir la constante interacción de las partes en la evacuación de la prueba.
- Una vez concluida la diligencia, únicamente el Juez que preside la sesión firmará el acta de audiencia y la incorporará al expediente correspondiente, esto en apego a los artículos 270 inciso 4 y 313 de la Ley General de la Administración Pública.
- Las partes que desean que se les guarde el audio de la audiencia, facilitarán el dispositivo para su correspondiente grabación.
- Se debe considerar demás medidas de higiene y desinfección establecidas como marco general.

4.2.5 Área de comedor:

- El comedor deberá mantenerse con una ocupación máxima del 50%.
- Se tendrán habilitadas las mesas que cumplan con el distanciamiento de 1.80 metros.
- En el comedor debe haber un dispensador con jabón líquido de manos o alcohol en gel.
- No se permitirá compartir alimentos o utensilios de la cocina.

4.3 Hábitos de higiene de cada colaborador en lugar de trabajo:

- **4.3.1** Los funcionarios deberán mantener una adecuada higiene de manos, especialmente después de ir al baño, antes de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.

- 4.3.2** Los funcionarios deberán realizar la desinfección de manos con una solución de alcohol al 70% posterior a la atención de cada cliente.
- 4.3.3** Todos los funcionarios deberán acatar el protocolo de tos y estornudo, y evitar tocarse los ojos la nariz y la boca con las manos sucias.
- 4.3.4** Los funcionarios con síntomas o signos de resfrío o gripe no deberán asistir a lugares de trabajo a realizar trabajo presencial, deberán informar a su jefatura inmediata, y acudir a un centro de salud para su valoración.
- 4.3.5** En el caso que un usuario manifieste síntomas de “gripe” o “resfrío”, tras su atención el funcionario deberá lavar las manos siguiendo el protocolo para luego lavarse la cara con jabón y abundante agua.

5. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

- 5.1** En el caso de existir un caso confirmado de COVID 19, el funcionario deberá realizar aislamiento en casa por 14 días, y acatar todas las indicaciones establecidas en la orden sanitaria del Ministerio de Salud, y las indicaciones del centro de salud donde se le realizó la atención.
- 5.2** El funcionario que sea un caso confirmado deberá notificar inmediatamente a su jefatura directa, adjuntar mediante correo electrónico una copia de la orden sanitaria emitida por el área rectora del ministerio de salud, y deberá proporcionar una lista de contactos cercanos con nombre y número telefónico. La jefatura deberá remitir esta información a la comisión de COVID-19 del MINAE para su seguimiento respectivo.
- 5.3** Los contactos cercanos asintomáticos de un caso confirmado deberán aislarse en casa por 14 días, los cuales se contarán a partir del último día que tuvo contacto con el caso confirmado.
- 5.4** Los contactos sintomáticos de un caso confirmado se manejarán como un caso sospechoso, y se procederá a realizar abordaje respectivo por parte del centro de salud de la CCSS, que debe incluir la toma de muestra, y el aislamiento en casa según el tiempo que indique la orden sanitaria.
- 5.5** La Comisión de COVID-19 del MINAE, será la encargada de llevar un registro de casos confirmados, mediante una bitácora. Se levantará una lista de los contactos directos de los casos confirmados, la cual incluirá nombre completo, número telefónico, y correo electrónico.
- 5.6** La comisión de COVID-19 del MINAE enviará la lista de contactos al área rectora del Ministerio de Salud (**en caso de que esto no se haya realizado anteriormente por parte del centro de salud donde se realizó el abordaje inicial**).
- 5.7** En el caso que un funcionario asista al Centro de Trabajo, y presente síntomas por COVID-19 que cumplan con la definición de caso sospechoso, se deberá brindar un cubre bocas, y enviarse directamente a su casa, con la instrucción de contactar al Ministerio de Salud al número 1322.
- 5.8** El departamento en donde estuvo trabajando un caso confirmado, o un caso sospechoso deberá ser desinfectado rigurosamente acatando los lineamientos del Ministerio de Salud, así también como áreas comunes o sitios que haya visitado en el lugar de trabajo

6. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- 6.1** Aprobación por parte del Ministro de Ambiente y Energía.
 - 6.1.1** Se aprueba este protocolo, el día 21 de mayo de 2020.

M.Sc Carlos Manuel Rodríguez
Ministro de Ambiente y Energía