



Protocolo para el desarrollo de las operaciones de las Empresas del Grupo ICE, en el marco de la emergencia por el COVID-19.

Elaborado por:

Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)-Comisión Institucional para la atención de la emergencia sanitaria por COVID-19.

- ***Milena Elizondo Cárdenas***; Dirección de Comunicación, Presidencia Ejecutiva.
- ***Alejandro Picado Eduarte***, Centro Coordinador de Operaciones de Emergencia (CCOE), Gerencia Operaciones y Logística (GOyL)
- ***Jonathan Arroyo Bolaños***; CCOE, GOyL
- ***Wendy Fallas Rojas***; División Talento Humano (DGTH), GOyL
- ***Geovanni Porras Segura***; División Servicios Compartidos, GOyL
- ***Gabriela Segura Solís***, Servicios de Salud y Seguridad Industrial, DGTH
- ***Oscar Víquez Córdoba***, Dirección Logística, GOyL

Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL)-Comité Operativo de Crisis

- ***José Pablo Cob Barboza***, Unidad de Sostenibilidad
- ***Ricardo Zamora Zumbado***, Unidad de Comunicación Empresarial.

Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA)-Comité de Crisis Institucional

- ***John Gardela Tejedas***; Salud Ocupacional
- ***Vladimir Sequeira Cole***; Continuidad del Negocio
- ***Alejandra Gutiérrez Rodríguez***, Unidad de Prensa y Comunicación

Gestión de Cobro-Gerencia

- ***Christian Gould Avalos***, Gerente Gestión de Cobro

Revisado y Aprobado por:

- ***Irene Cañas Díaz***; Presidenta Ejecutiva Grupo ICE

ÍNDICE

Índice	1
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA	3
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
4. PRINCIPIOS	3
5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	4
6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN	4
7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO	10
8. Actuación ante casos SOSPECHOSOS o confirmados por covid-19	17
9. COMUNICACIÓN	18
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	20
11. ANEXO 1. PRODUCTOS DE DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA UTILIZADOS POR CADA EMPRESA DEL GRUPO ICE	21
12. ANEXO 2. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS para EL MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS POR COVID-19 DE CADA EMPRESA DEL GRUPO ICE	26

Prólogo

En el marco de 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 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Este documento ha sido elaborado para establecer los elementos con los que debe cumplir los protocolos a ser desarrollados por los sectores y subsectores para elaborar sus propios protocolos, como acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

El presente documento corresponde a una plantilla que contiene los requisitos mínimos para la elaboración de un protocolo sectorial, sin embargo, no se limita a las organizaciones a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia. Para mayor detalle de la información contenida en este documento, consultar el documento guía: **INTE/DN-MP-S-19:2020 “Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19”**.

Cada sector o subsector debe completar la información que se solicita siguiendo el mismo formato, color, tamaño y tipo de letra utilizado en esta plantilla.

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

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo del presente documento es brindar los lineamientos generales para el desarrollo de las operaciones de las Empresas del Grupo ICE, en el marco de la emergencia por el COVID-19.

La aplicación de este documento va dirigido al personal e instalaciones del Grupo ICE en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud, para atender la pandemia del COVID-19.

Estos lineamientos son de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores del Grupo ICE, así como contratistas y proveedores.

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

Los documentos de referencia para la elaboración del presente protocolo son:

Lineamientos para el ICE como centro de trabajo por COVID19 en Costa Rica. Versión 1 firmado por la Gerencia General y comunicado mediante carta 5500-0224-2020 del 6 de marzo del 2020.

Lineamientos para el uso de áreas comunes en centros de trabajo y vehículos de transporte del 30 de abril del 2020 emitido por el Comité Operativo de Crisis de la CNFL.

Medidas Administrativas Higiene y Distanciamiento Social del 12 de abril del 2020, emitido por el Comité Operativo de Crisis de la CNFL.

Medidas de Contención COVID-19 para personal de servicios de llamadas, del 18 de marzo del 2020, emitido por el Comité de Crisis de RACSA

Plan de servicio Básico de funcionamiento RACSA, del 30 de marzo del 2020, emitido por el Comité de Crisis.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

No aplica para este documento.

4. PRINCIPIOS

El Grupo ICE se compromete a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen

aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales se basa el presente documento:

- a) Rendición de cuentas
- b) Transparencia
- c) Comportamiento ético
- d) Construcción colectiva con las partes interesadas
- e) Respeto al principio de legalidad
- f) Respeto a los derechos humanos

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

Código	Título
LS-PG-001	Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19. Ministerio de Salud Costa Rica.
082-MP-S	Directriz sobre los Protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por COVID-19.
MS-DM-3845-2020	Disposiciones sanitarias dirigidas a las personas encargadas de establecimientos que cuenten con permisos de funcionamiento sanitario.
LS-CS-009	Lineamiento General para propietarios y administradores de centros de trabajo por Coronavirus COVID-19. Versión 6
CP-306-2020	Nuevas medidas para el funcionamiento del país.

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1 Generalidades

6.1.1 A continuación se describen las **medidas de limpieza, higiene y desinfección** que se implementan en el Grupo ICE.

- a. Formulación de protocolos de limpieza, higiene y desinfección
- b. Adquisición de productos adicionales y específicos para atender la limpieza, higiene y desinfección.

-
- c. Ampliación de los contratos de aseo para desinfección y fumigación de oficinas y áreas comunes donde se identifique personal sospechoso de COVID-19.
 - a. División Servicios Compartidos. Responsable en el ICE
 - b. Unidad de Logística. Responsable en CNFL
 - c. Departamento de Logística. Responsable en RACSA.

Gestión de Cobro cuenta con una persona que realiza las funciones de desinfección de áreas comunes y que es parte de la planilla.

6.1.2 Se describen las **medidas de información** a los colaboradores del Grupo ICE sobre los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y las medidas de protección individual y colectiva que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo para la prevención del contagio.

- a. Implementación de las tácticas de comunicación interna de las Estrategias de Comunicación, descritas en el apartado 9.
- b. Alineamiento de los productos de comunicación del Grupo ICE sobre COVID-19, con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.

6.1.3 Se detalla la manera en que se implementan las **instrucciones escritas y la ubicación** donde se disponen, para que los colaboradores tengan acceso a los protocolos de: tos, estornudo, lavado de manos, y otras formas de saludar, así como el reporte a las personas colaboradoras en caso de presentar síntomas.

Implementación de las estrategias de comunicación, específicamente en este tema:

- Plantillas informativas, preventivas, recomendaciones.
- Podcast.
- Correo electrónico institucional
- Redes sociales
- Grupos de Skype Empresarial
- Rotulación de avisos en sitios comunes.
- Videos

6.2 Procedimientos de **limpieza y desinfección**

6.2.1 A continuación, se definen las actividades que se implementan en el Grupo ICE para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo.

- a. Actividades para el **lavado de manos** recomendadas:

-
- Los funcionarios deben en la medida de lo posible, lavarse las manos con la regularidad adecuada, especialmente si tuvo contacto con otras personas o superficies comunes.
 - Antes y después de ingerir alimentos.
 - Antes y después de comprar alimentos.
 - Antes y después de utilizar el servicio sanitario.
 - Luego de toser o estornudar.
 - Si por alguna razón debe tocarse la cara.
 - Luego de manipular objetos comunes como lapiceros, barandas, ascensores, pomos y llavines de puertas.
 - Luego de atender personas, sea en instalaciones del Grupo ICE o visitas en campo.
 - Luego de limpiar herramientas, celular, computadora, llaves de vehículo, entre otros.
 - Cuando se recibe un paquete de mensajería.

b. Actividades para el **enjuague y secado**

- El secado de manos debe realizarse por medio de los equipos instalados para tal fin.
- Para los equipos de frontales de atención al cliente y las cuadrillas técnicas, el secado de manos, se debe realizar utilizando las toallas de papel que se les facilita dentro de los insumos para la desinfección.

c. Actividades para la **desinfección con productos eficaces** contra el virus.

- Los miembros de las diferentes cuadrillas técnicas, deben limpiar todas las herramientas, utilizando para ello, desinfectante y toallas de papel, antes de iniciar la jornada laboral y al finalizar la misma. Dentro de las herramientas a desinfectar se incluyen: llaves de vehículo, celular, herramientas, así como partes del vehículo entre ellas las puertas en su parte interna y externa, volante, palanca de cambios entre otros. Aplica lo mismo para las cuadrillas que brindan servicio de atención directa al cliente.
- El personal que forma parte de los equipos frontales, deben limpiar las superficies cada vez que se finalice la atención de un cliente.
- Para los grupos no incluidos en los puntos anteriores, la limpieza de los espacios se debe realizar por parte del personal contratado para tal fin, en la periodicidad establecida rutinariamente.

6.2.2 Se describe en este apartado el accionar del Grupo ICE en relación al plan y **horario de limpieza y desinfección** para las distintas áreas de las

instalaciones, así como la forma de divulgación de dicho plan para todo el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general en el sitio de trabajo.

Las Empresas del Grupo ICE han reforzado las acciones de aseo diario en las oficinas de todo el país. Además, aquellas de uso común como botoneras, pasamanos y paredes de elevadores, pomos de puertas de baños y oficinas.

6.2.3 A continuación, se enumeran las **áreas responsables** de las acciones de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal.

a. En el ICE la Dirección de Bienes Inmuebles (DBI), de la División Servicios Compartidos de la Gerencia de Operaciones y Logística (en adelante GOyL), es el área responsable de la administración de los contratos de aseo, manejo de residuos y desinfección. El coordinador de este proceso es el Sr. Ornán Serrano Rodríguez, correo electrónico OrSerr@ice.go.cr, teléfono 20006340

El proceso de aseo institucional se realiza a través de terceros mediante contratos con diferentes empresas. Actualmente el ICE cuenta, a través de estos contratos, con más de 400 personas de aseo en todo el país. Las personas encargadas de las diferentes regiones son:

- Kemberleen González Carmona: KGonzalezC@ice.go.cr, 2000-1586. Ejecución técnica del Servicio (Norte).
- Eduardo Chaves Mora: EChavesM@ice.go.cr, 2000-6904. Fumigación para todo el territorio nacional.
- José López Ojeda: JLopezO@ice.go.cr, 2000-5187. Zona Central. Ejecución técnica del Servicio (Central)
- José Antonio Ledezma Herrera: JLedezmaH@ice.go.cr, 2000-1562. Zona Sur. Ejecución técnica del Servicio (Sur)

b. En la CNFL, el área de Servicios Generales de la Unidad de Logística, es la responsable de la administración de los contratos de aseo y desinfección. La persona encargada es la Sra. Ileana Castro González, correo electrónico ICastro@cnfl.go.cr, teléfono 22955751

c. En RACSA el área de Servicios Generales del Departamento de Logística, es la responsable de la administración de los contratos de aseo y desinfección. La persona encargada es la Sr. Alvaro Guerrero Sánchez, correo electrónico Alguerrero@racsa.go.cr, teléfono 22870150

d. Gestión de Cobro lo hace mediante una persona que forma parte de la planilla y es supervisada por la Gerencia de la empresa.

6.3 Productos de limpieza y desinfección

Se adjuntan en el Anexo 1 la lista de los **productos de desinfección** y sus características, así como su uso en cada una de las empresas del Grupo ICE.

Se incluyen en dicho Anexo las tablas de cada empresa.

6.4. Identificación de **puntos críticos para la desinfección**

Se definen los puntos críticos, identificados en la organización, que son manipulados con frecuencia por las personas colaboradoras, visitantes, entre otros y que requieren prioridad en los procesos de limpieza y desinfección.

6.4.1 Superficies

- a. Todas aquellas áreas comunes como: pasillos, servicios sanitarios, barandas, pasamanos, estaciones de atención al cliente en agencias, sodas, comedores y oficinas, entre otras. Dichas áreas son aseadas y desinfectadas diariamente.
- b. Se amplían las acciones diarias de limpieza y desinfección en las siguientes superficies de contacto:
 - Pasamanos
 - Marcadores
 - Botoneras
 - Pomos y manijas de puertas
 - Servicios sanitarios
 - Salas de reunión
 - Vehículos y motocicletas
 - Salas de control
 - Comedores
 - Consultorios médicos
- c. Es responsabilidad de cada colaborador la desinfección de teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, entre otros. Para ello se recomienda utilizar productos amigables con el ambiente.

6.5 Equipo de protección personal (EPP)

6.5.1 Se indica a continuación, **el equipo de protección personal** necesario utilizado para llevar a cabo las actividades propias de la organización.

-
- a. Para personal de Servicios de Salud para atención de pacientes sintomáticos.
 - Guantes
 - Gafas protectoras
 - Respirador N 95 anti fluidos.
 - De tener un caso sospechoso de COVID 19 además debe usar bata impermeable descartable.
 - b. Para personal técnico del ICE, especializado en telecomunicaciones, que atiende averías en Centros Hospitalarios para la atención de Proyecto EDUS.
 - Gafas protectoras
 - Respirador N95 anti fluidos, el cual debe colocarse y descartarse, previo protocolo de lavado de manos.
 - c. Para personal técnico de RACSA, especializado en Fibra óptica y que atienden proveedores y averías.
 - Protector facial
 - Guantes

Sobre el uso de mascarillas y otros equipos; se acatarán las especificaciones técnicas y los usos definidos por el Ministerio de Salud.

6.5.2 Las Empresas del Grupo ICE ***cuentan en la actualidad con inventario del equipo de protección personal*** descrito y se mantiene valorando de manera continua las existencias para la dotación. En caso de no tener el EPP, se debe reprogramar la atención de dicha actividad, hasta que exista disponibilidad de equipos.

6.6 Manejo de residuos

6.6.1 Se describe el ***procedimiento para el manejo y eliminación de los residuos*** durante el tiempo en el que se mantenga activo el brote, según lineamientos del Ministerio de Salud.

- a. Diariamente se recogen las bolsas de residuos de los consultorios médicos para su manejo, dado que contienen sustancias peligrosas. Se cuenta con un contrato de servicios de recolección
- b. Con una periodicidad diaria, el personal de aseo, al terminar la jornada retira los residuos generales de los centros de trabajo para ser trasladados a los centros de acopio establecidos, con el proceso usual de selección de material valorizable para reciclaje y material de disposición final sin utilidad o valor.
- c. En oficinas, cuentan en su mayoría, con basureros convencionales, que se emplean para residuos generales de los trabajos de oficina. Adicionalmente

se cuenta en las instalaciones, con centros de recolección para la separación autogestionada por los trabajadores, para residuos de plástico, general, papel y naturales.

- d. En los servicios sanitarios se cuenta con basureros con tapa en cada unidad, con pedal mayoritariamente para evitar el contacto de apertura.
- e. Diariamente se limpian los contenedores de basura por el personal de aseo. Estos residuos se encuentran en bolsas. En caso de derrames de líquido se lavan estos basureros, conforme se presente la necesidad.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

- a. Cada Empresa del Grupo ICE, debe elaborar sus propios **planes de acción para la continuidad del servicio o las operaciones para la “nueva normalidad”**, el cual debe estar alineado al presente documento.
- b. La División de Estrategia, a través del Comité Técnico de Riesgos, debe brindar el acompañamiento necesario en la elaboración de los planes de acción de las Empresas.
- c. El plan debe tener el visto bueno del Gerente respectivo.
- d. Los planes de acción para la continuidad del servicio deben realizarse a partir de la aprobación de este documento.

7.2 Flexibilidad horaria.

- a. Se promueve la **flexibilidad horaria** como alternativa al horario oficial (7:00 a.m. a 04:36 p.m.), para el personal cuyos puestos no sean teletrabajables y por la naturaleza de sus funciones pueden optar por uno de los siguientes horarios para la realización de su jornada laboral según se describe a continuación:
 - 6:00 a.m. a 3:36 p.m. Grupo ICE
 - 6:30 a.m. a 4:06 p.m. Grupo ICE
 - 7:30 a.m. a 5:06 p.m. Grupo ICE
 - 8:00 a.m. a 5:36 p.m. Válido únicamente en RACSA
- b. Otros turnos y horarios establecidos serán revisados periódicamente por las administraciones de las Empresas, con el propósito de tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de lo estipulado.

7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

7.3.1 Teletrabajo por contingencia

- a. El personal que aplicó a la modalidad de **Teletrabajo por Contingencia** continúa en esta modalidad hasta que se dicten otras directrices o lineamientos por parte de las autoridades de Gobierno y del Ministerio de Salud.
- b. Una vez que estas medidas sean derogadas por las autoridades del Gobierno o el Ministerio de Salud, el personal que aplicó a la modalidad de Teletrabajo por Contingencia y que cuenta con actividades tele trabajables, entorno virtual para realizar el trabajo y el espacio físico correspondiente, tendrá la posibilidad de continuar tele trabajando por un mes más de tiempo en el que deberá formalizar la condición que le permite pasar de una condición de teletrabajo por contingencia a teletrabajo abierto, si así se decidiera de conformidad en acuerdo entre el colaborador y la jefatura, además de la normativa vigente en relación a teletrabajo.
- c. En el ICE, CNFL y Gestión de Cobro, el personal que desee optar por la modalidad de teletrabajo abierto en el horario oficial, debe:
 - Contar con el mapeo de las funciones tele trabajables (acceso a sistemas e información digitalizada para la realización de su trabajo) aprobado la jefatura.
 - El colaborador/a debe contar con un espacio para tele trabajar. (Dicho espacio debe tener: escritorio, silla ergonómica, buena iluminación y ventilación).
 - La conectividad es personal (Mínimo 4 megas).
 - El colaborador debe llenar la solicitud de Teletrabajo abierto (sistema), la cual es analizada y gestionada por la unidad respectiva.
- d. Los tele trabajadores por contingencia cuyos puestos no son tele trabajables y que fueron ajustados temporalmente, en el momento en que las autoridades del Gobierno y el Ministerio de Salud lo dispongan, deben incorporarse nuevamente a su puesto de trabajo presencial según corresponda.

El personal de RACSA que desee continuar con la modalidad de teletrabajo, una vez el Gobierno derogue el Teletrabajo por Contingencia, debe acatar lo dispuesto en el Reglamento de Teletrabajo de dicha empresa.

Nota: Para más detalle sobre reglamentación y proceso aplicable a los funcionarios del ICE, se puede revisar la normativa 32.00.009.2008 Reglamento para implementar la modalidad de teletrabajo en el ICE, 32.01.014.2008 Procedimiento para el ingreso de funcionarios a la modalidad de teletrabajo.

7.3.2 Se describen las medidas utilizadas para asegurar el ***distanciamiento mínimo (metros) entre las personas*** colaboradoras durante las reuniones de personal presencial, que sean estrictamente necesarias y el periodo de duración de las mismas.

- a) Las reuniones se deben realizar prioritariamente por los medios tecnológicos que se encuentren disponibles. Sólo en casos excepcionales y estrictamente necesarios, se permite las reuniones presenciales con una duración máxima de 60 minutos.
- b) La cantidad de personas dependerá del espacio en que se realice dicha reunión ya que siempre la distancia entre una persona y otra debe ser 1,8 metros. Las áreas responsables de cada Empresa deben señalar los espacios disponibles para la ocupación de las salas.
- c) Se debe evitar el contacto entre las personas (saludos de mano o abrazos), como se ha venido implementando y recomendando.
- d) No se debe prestar entre sí teléfonos, computadoras o lapiceros, punteros, entre otros.
- e) La sala donde se realice la reunión debe limpiarse y desinfectarse antes y después del uso de la misma, tomando en cuenta lo establecido en las Medidas de Limpieza del Centro de Trabajo.
- f) La desinfección de los equipos de proyección portátiles para la realización de las reuniones es responsabilidad del colaborador que coordina la reunión.
- g) Se recomienda en la medida de lo posible que la sala de reunión cuente con ventilación natural que permita el flujo de aire. Si no se cuenta con ventilación natural, se recomienda elegir salas con aires acondicionados que tengan un mantenimiento comprobado de los filtros.
- h) No se debe consumir alimentos ni bebidas durante la reunión.

7.3.3 Con respecto a los **viajes por motivos de trabajo**, considerados como “no esenciales” el Grupo ICE ha determinado lo siguiente:

- a. La restricción de viajes laborales al exterior, para los funcionarios de la Institución, se mantendrá vigente, acatando el cierre de fronteras del país. Además, no se consideran esenciales en tanto existan medios de comunicación virtual o si en su defecto o por la naturaleza de la tarea a desarrollar en el exterior haga indispensable la presencia, debiendo para tal efecto contar con la aprobación de la respectiva Gerencia General, la Presidencia Ejecutiva o del Consejo Directivo, según corresponda.
- b. Los viajes a lo interno del país (giras de trabajo), considerados “no esenciales”, se mantienen suspendidos.

7.3.4 Se indica en este apartado, la forma en la que se permite el **ingreso a las instalaciones de visitantes**, proveedores y los canales de comunicación establecidos que eviten el contacto entre personas.

- a. Deben evitarse las visitas de personas ajenas a las labores de la empresa.
- b. Toda visita, debe gestionarse por medio de la jefatura inmediata, quien, a su vez, debe enviar un correo electrónico al área de Seguridad para autorizar el ingreso.
- c. Se debe advertir a los visitantes por parte del personal de Seguridad, que solamente están autorizadas para visitar el piso específico u oficina, por lo que no se autoriza las visitas, a otras zonas de la instalación.
- d. En caso de ser un proveedor externo que realiza sus funciones dentro de las instalaciones de las Empresas, debe seguir a cabalidad los protocolos establecidos y la empresa proveedora debe aportar las medidas necesarias para su protección, higiene y limpieza. Si no sigue estas medidas no puede ingresar a las instalaciones. Para este tema, el administrador de contrato de cada Empresa debe asegurarse el cumplimiento según corresponda.
- e. Tanto los funcionarios como los visitantes o proveedores, deben utilizar su propio bolígrafo para firmar las guías de Seguridad.

-
- f. Debe mantenerse una distancia mínima de 1,8 metros con el oficial de seguridad. Esta distancia debe estar claramente demarcada en el piso de cada centro de trabajo.
 - g. En caso de salida/entrada de activos, deben seguirse las instrucciones del Oficial de seguridad.
 - h. En caso de compartir lapicero o al tocar la guía de seguridad del Oficial, evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
 - i. Una vez finalizado el trámite con el Oficial de Seguridad, la persona debe lavarse las manos según el protocolo de lavado de manos.
 - j. Las charlas de inducción para personal de nuevo ingreso se realizarán de manera virtual y dentro de las mismas se les debe presentar a los nuevos colaboradores, los aspectos fundamentales contenidos en el presente protocolo.

7.3.5 Se describen las medidas utilizadas para asegurar el **distanciamiento mínimo** (metros) entre los colaboradores durante sus labores.

- a. Medidas para el trabajo presencial, estaciones de trabajo:
 - Se debe mantener una distancia mínima de 1,80 metros entre las personas.
 - De ser necesario, se reubicarán los escritorios, mesas y estaciones de trabajo, de tal forma que se respete la distancia mínima de 1,80 metros entre cada uno.
- b. Medidas para el uso de **Mensajería Institucional**:
 - Cada trabajador debe utilizar su propio lapicero (bolígrafo) para firmar las guías de mensajería u otros.
 - Se debe mantener la distancia con el mensajero de 1,8 metros.
 - Los paquetes y/o documentos y guía deben dejarse sobre un escritorio o mesa a una distancia de 1,8 metros del destinatario.
 - Una vez recibido los documentos se debe colocar en la mesa o escritorio asignado y alejarse para que el mensajero los recoja.

-
- Si recibe un paquete en bolsa, se debe desechar la bolsa apropiadamente (reciclaje) y evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca y posteriormente aplicar el protocolo de lavado de manos recomendado.

7.3.6 Se describen a continuación, las medidas tomadas por el Grupo ICE para garantizar el distanciamiento físico entre colaboradores cuando toman ***descanso juntos***.

a. Medidas para uso de sitios de consumo de alimentos y sodas:

- Se deben establecer turnos para los tiempos de almuerzo, de tal forma que se eviten las aglomeraciones de personal en estas áreas.
- Las áreas de consumo y sodas deben modificar la ubicación de sillas y mesas de tal forma que se respete la distancia mínima de 1,8 metros entre las personas.
- La fila para acceder al servicio, debe guardar la distancia establecida de 1,8 metros entre los usuarios, para lo cual, se debe llevar a cabo la demarcación correspondiente.
- No se permite el agrupamiento de sillas o mesas o cualquier modificación que violente el distanciamiento mínimo establecido.
- El personal debe transitar por las zonas establecidas señalizadas.
- Los usuarios del servicio deben lavarse las manos correctamente al ingresar al comedor o soda, así como antes de ingerir los alimentos.
- Se debe promover el pago del servicio con tarjetas de débito/crédito “sin contacto”, evitando el uso de efectivo. En caso de hacerlo, después de la transacción, el usuario debe lavarse las manos.
- Los proveedores del servicio deben implementar los lineamientos emitidos por cada una de las Empresas del Grupo. Para estos efectos, los administradores de contrato deben asegurarse de dicho comunicación y seguimiento al cumplimiento.
- Para contribuir con el ambiente, las Empresas deben promover entre el personal, el uso de utensilios propios para consumo de alimentos, como cuchara, tenedor, cuchillo y vaso. Como segunda alternativa, el

concesionario que brinde el servicio, debe poner a disposición utensilios desechables biodegradables.

7.3.7 Se describe la forma en la que se hace **uso de las escaleras, bandas eléctricas, ascensores y los pasillos** con el fin de disminuir el contacto de persona a persona dentro de la organización.

a. Medidas para uso de los ascensores, pasillos y las escaleras:

- No se debe manipular la botonera del ascensor con objetos o artículos.
- La ocupación de la cabina del ascensor no debe exceder las 4 personas.
- No se debe conversar dentro de las cabinas de los ascensores.
- Si el ascensor va en su máxima capacidad (4 personas) los usuarios deben ubicarse en cada esquina del recinto con su rostro viendo hacia la pared que tienen al lado.
- La superficie de las botoneras del ascensor, se deben limpiar con la frecuencia requerida para mantener las superficies limpias y desinfectadas.
- El tránsito por las gradas debe ser por la derecha y se deben dejar 4 escalones de distancia entre cada persona.

7.3.8 Las Empresas han instalado **pantallas acrílicas** como medida de distanciamiento en los lugares con concurrencia de personas como en las agencias de atención al cliente.

7.3.9 Medidas de **transporte**

Cuando se utilicen transportes de funcionarios en vehículos deben cumplirse los lineamientos emitidos para este particular.

a. Adicionalmente deben seguirse las siguientes medidas:

- Circular solo en casos estrictamente necesarios.
- Llevar la menor cantidad de personas en el vehículo.

-
- En la medida de lo posible, circule con las ventanas abiertas para que haya una mayor ventilación y flujo de aire fresco en el vehículo.
 - Evitar hablar durante el trayecto.
 - En la medida de lo posible, guarde una distancia prudente entre los pasajeros del vehículo.
 - Realizar la desinfección de los vehículos una vez que termine de usarse.
 - Para el caso de buses, busetas o microbuses, no se permite llevar personas de pie.

7.3.10 En relación con los mecanismos para lograr una clara **comprensión de los síntomas** de la enfermedad se realizan campañas de comunicación donde se explican los síntomas de la enfermedad, y donde se ratifica al personal que en caso de tener síntomas de resfriado y fiebre no se debe presentar a laborar. Así como comunicar a su jefatura si está en contacto con un caso positivo o sospechoso de COVID-19.

7.4 Los funcionarios deben acatar los siguientes **hábitos de higiene** en el lugar de trabajo

- a. Mantener sus manos limpias, para lo cual debe aplicar el protocolo de lavado de manos.
- b. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- c. Aplicar el protocolo de estornudo y tos indicado por el Ministerio de Salud.
- d. Evitar tocar superficies manipuladas frecuentemente por las personas.
- e. No saludar con la mano, de beso o abrazo a los compañeros.
- f. Para los casos particulares a los que la Empresa les suministra EPP, descritos en los apartados anteriores, el personal debe seguir las instrucciones recomendadas.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS SOSPECHOSOS O CONFIRMADOS POR COVID-19

Se describen a continuación los Protocolos de atención en el Grupo ICE para los casos de personal que mantuvo contacto con personal sospechoso o positivo por COVID-19

El detalle de cada uno de ellos se adjunta en el Anexo #2.

- **Protocolo de Vigilancia Epidemiológica casos COVID-19.** Aplicable para el ICE, RACSA y Gestión de Cobro.

-
- **Protocolo para la gestión de casos COVID—19 manteniendo la continuidad del servicio.** Directriz 2500-0035-2020. Aplicable a CNFL.

8.2 Atención de ***pacientes sintomáticos respiratorios***.

Se ha comunicado a todo el personal que no debe asistir a su lugar de trabajo si presenta síntomas de resfriado, no obstante, si ya estando en el trabajo empieza a sentir los síntomas debe presentarse al consultorio médico.

- a. Luego de la atención de un paciente sospechoso, se realiza protocolo de limpieza profunda del consultorio médico, y se dispone de citas para la atención de otros casos.
- b. Para la personal en teletrabajo o con factores de vulnerabilidad durante la pandemia COVID19, se habilitó la TeleConsulta donde por medios virtuales recibe la atención médica y de enfermería, y solo en caso que se requiera retira medicamentos en los consultorios médicos que le queden más cercano
- c. Para la atención de Medicina Laboral y Psicología se virtualizó el 100 % del servicio, evitando desplazamientos del personal hasta el lugar de atención y eliminando contacto entre los usuarios y los profesionales que brindan estos servicios.

8.3 Manejo de ***personal con enfermedades crónicas o alto riesgo***.

El personal que cuente con enfermedades crónicas o presente alto riesgo ante dicha enfermedad de conformidad a lo normado por el Ministerio de Salud y autoridades médicas según corresponda deberá atender de manera estricta las medidas de higiene y aislamiento social; por lo tanto, no podrá compartir vehículos, ascensores y en los comedores deberá permitirse que pueda mantener la distancia y cumplirlo estrictamente.

9. COMUNICACIÓN

Las áreas de comunicación de las empresas del Grupo ICE estarán a cargo de la planificación, producción e implementación de las estrategias de comunicación ante la emergencia sanitaria por COVID-19.

9.1. Se describen las acciones de comunicación tomadas por el Grupo ICE para el cumplimiento del presente documento. Los medios utilizados varían de una

empresa a otra, de acuerdo con sus recursos y estrategia general en el ámbito comunicacional.

- a. Informar a lo interno las disposiciones emanadas de los lineamientos de las empresas del Grupo ICE, como centros de trabajo por COVID-19 y de lo establecido en el presente documento.
- b. Divulgar las medidas de prevención que buscan evitar el contagio de COVID-19, según lo establecido por el Ministerio de Salud.
- c. Difundir recomendaciones técnicas emanadas de las áreas de Salud Ocupacional y Talento Humano asociadas al bienestar integral del personal ante la emergencia sanitaria.
- d. Promover las acciones que fomentan la solidaridad hacia los sectores más impactados por los efectos de la pandemia.
- e. Dar a conocer las facilidades que las empresas del Grupo ICE ha implementado para contribuir con los clientes durante la coyuntura actual.
- f. Informar sobre las acciones específicas que las empresas del Grupo ICE llevan a cabo, para dar continuidad a los servicios.
- g. Exponer los esfuerzos que las empresas del Grupo ICE desarrollan para apoyar a otras Instituciones y sectores, durante la emergencia sanitaria.
- h. Motivar el pago oportuno de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.

Tácticas:

- Información noticiosa.
- Campañas informativas, preventivas y de recomendaciones.
- Información empresarial para clientes.
- Atención de los requerimientos informativos de los medios de comunicación y periodistas independientes.
- Mensajes motivacionales.
- Mensajes de la Administración Superior.
- Interacciones grupales

Productos:

- Comunicados de prensa
- Plantillas
- Audiovisuales

-
- Cuñas para radio
 - Rotulación en sitios comunes
 - Podcast.
 - Mensajes SMS
 - Charlas
 - Conversatorios
 - Entrevistas

Canales:

- Redes sociales corporativas y de las empresas del Grupo.
- Sitio web corporativo y de las empresas de Grupo ICE.
- Correo electrónico Grupo ICE Informa
- WhatsApp
- Sesiones virtuales de trabajo
- Chat empresarial
- Rotulación de avisos
- Webinar
- Audiovisuales
- Mensajes (IVR) de centrales telefónicas de las empresas
- Comprobante de pago
- App interno y revista digital.

El presente Protocolo será divulgado a lo interno por medio del buzón de correo masivo del Grupo ICE, así como la difusión a través de los diferentes grupos de mensajería institucionales. Adicionalmente, todo el material estará ubicado en la Intranet de las empresas del Grupo.

A nivel externo, se publicará en la página web corporativa www.grupoice.com.

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Aprobación

Este documento debe ser aprobado por la Sra. Irene Cañas Díaz, Presidenta Ejecutiva del ICE.

10.2 Seguimiento

El seguimiento a la implementación del presente documento debe llevarse a cabo a través de las diferentes áreas rectoras en cada una de las Empresas del Grupo.

10.3 Evaluación

La evaluación del presente documento debe supeditarse a lo estipulado por el Ministerio de Salud.

11. ANEXO 1. PRODUCTOS DE DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA UTILIZADOS POR CADA EMPRESA DEL GRUPO ICE

11.1 Productos de Desinfección y limpieza

11.1.1. Productos de desinfección y limpieza utilizados en el ICE

La siguiente Tabla muestra los productos de desinfección utilizados en el ICE, sus especificaciones y uso. Gestión de Cobro sigue las recomendaciones del ICE.

Producto	Composición	Cumple con de Ministerio de Salud	Uso
Alcohol etílico	Grado 70% a granel, litro	SI	Frontales ¹ , Seguridad ² y Cuadrillas ³
Alcohol multiusos	Grado 70% envase plástico 500 MI	SI	Frontales, Seguridad y Cuadrillas
Alcohol	Grado 70%, envase de galón	SI	Frontales, Seguridad y Cuadrillas
Alcohol Gel	Gel Antiséptico, sin fragancia, Alcohol etílico grado 70%, para limpieza de manos	SI	Frontales, Seguridad y Cuadrillas, algunas zonas de uso común
Solución Alcohólica antiséptica	Antiséptica para lavado de manos, con dispensación 350 ml	SI	Frontales, Seguridad y Cuadrillas
Mascarillas N95	Mascarillas N95 con filtro, con bandas elásticas, forma convexa, libre de látex, caucho natural en caja	SI	Cuadrillas que atienden EDUS y Centros Médicos, Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud.

Cubre Bocas	Cubre bocas descartable de 17,5 cm x 9,2 centímetros, 3 pliegues y 4 amarras, elaborada de polímero sintético, biocompatible libre de látex.	SI	Cuadrillas que atienden EDUS y Centros médicos, Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud.
Desinfectante	Limpiador desinfectante de pH 12.0 soluble en agua, líquido y bactericida. Contiene tritón y amonio cuaternario	SI	Frontales, Seguridad y Cuadrillas, todas las zonas de uso común realizadas por el personal de Aseo
Jabón en barra	Jabón de baño en pastilla, tipo antibacterial peso 100g con olor	SI	Frontales, Seguridad y Cuadrillas
Jabón líquido	Jabón líquido en bolsa para dispensador, antibacterial con olor, paquete individual.	SI	Frontales, Seguridad y Cuadrillas, todos los servicios sanitarios institucionales, Sodas y Comedores.
Papel en rollos	Toallas para secado de manos en papel resistente y de suave textura color blanco, en rollos extensos de 240 metros, para uso de dispensador.	SI	Cuadrillas que atienden EDUS y Centros médicos, Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, Aseadores
Papel toalla de cocina	Rollos de papel de cocina, de uso regular	SI	Cuadrillas que atienden EDUS y

			Centros médicos, Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, Aseadores.
Guantes nitrilo	Guantes desechables de nitrilo color azul, ambidiestro.	SI	Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, personal de aseo de áreas de Salud
Atomizadores	Botella atomizadora de líquidos, manual de plástico resistente, reutilizable de 1000 ml.	N/A	Todos los que requieran productos de limpieza
Anteojos	Gafas de Protección V30 Némesis BASIC. Lentes en Policarbonato. Marco en Nylon	SI	Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, personal de aseo de áreas de Salud
Kimonos	Trajes de Protección Kleenguard A35 sin botín, Laminado de Film de Poliéster (46%) y Tela de Polipropileno (48%) con Adhesivo (6%). Hilos en poliéster	SI	Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, personal de aseo de áreas de Salud y desinfección de áreas donde se identifican posibles casos sospechosos de COVID-19

¹ Frontales: se refiere a Frontales de Atención al Cliente (Gerencia de Telecomunicaciones, División Comercial, Dirección Canales Propios y Gerencia de Electricidad, Negocio Distribución y Comercialización, Gestión Comercial)

² Seguridad: se refiere a Seguridad Operativa (Dirección de Protección y Seguridad Institucional, División Servicios Compartidos, Gerencia de Operaciones y Logística)

³ Se refiere a personal técnico de la Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Electricidad y Gerencia de Operaciones y Logística que realiza trabajo de campo y de atención al cliente fuera de las instalaciones ICE.

11.1.2. Productos de desinfección y limpieza utilizados en el ICE

La siguiente Tabla muestra los productos de desinfección utilizados en la CNFL, sus especificaciones y uso.

Producto	Cumple con Ministerio de Salud	Uso
Alcohol Gel	SI	Puntos de atención al cliente
Mascarillas N95	SI	Centros Médicos, Responsables de Salud,
Cubre Bocas	SI	Centros médicos, Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud.
Desinfectante	SI	Puntos de atención al cliente, Seguridad y Cuadrillas, todas las zonas de uso común realizadas por el personal de Aseo
Jabón en polvo	SI	Puntos de atención al cliente, Seguridad y Cuadrillas
Jabón líquido antibacterial para lavado de manos.	SI	Puntos de atención al cliente, Seguridad y Cuadrillas, todos los servicios sanitarios institucionales, Sodas y Comedores.
Papel en rollos	SI	Puntos de atención al cliente, Seguridad y Cuadrillas, todos los servicios sanitarios institucionales, Sodas y Comedores. Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, Aseadores
Papel toalla	SI	Cuadrillas que atienden EDUS y Centros médicos, Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, Aseadores.
Guantes nitrilo	SI	Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, personal de aseo de áreas de Salud
Atomizadores	N/A	Todos los que requieran productos de limpieza

Anteojos	SI	Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, personal de aseo de áreas de Salud
Batas desechables	SI	Responsables de Salud, Aseadores de áreas de Salud, personal de aseo de áreas de Salud y desinfección de áreas donde se identifican posibles casos sospechosos de COVID-19

11.1.3. Productos de desinfección y limpieza utilizados en RACSA

La siguiente Tabla muestra los productos de desinfección utilizados en RACSA, sus especificaciones y uso.

Producto	Composición	Uso
Desinfectante biodegradable	Cloruro de alquildimetilbencilamonio , alcohol laurico etoxilado, EDTA, alcohol, perfume, color y agua.	Desinfección de superficies
Germicida biodegradable	Cloruro de alquildimetilbencilamenio , alcohol etílico, glicerina, perfume y agua.	Desinfección de llavines, grifería, utensilios, botoneras de ascensor, equipos y otros.
Cloro	Agua desionizada, hipoclorito, de sodio al 12% al momento de envasarse.	Lavado de mechas de piso y paños.
Alcohol bolsa	Lactato de sodio 63% Ácido láctico < 2% Hidroxipropielulosa < 1% Alcohol 60-65%	Desinfección de manos
Alcohol galón	Alcohol etílico al 70%	Desinfección de manos y llaves de flotilla de vehículos.
Jabón líquido	Acido cítrico, agua, cloruro de sodio, colorante, EDTA, tetrasódico, copolimero acrílico, ona, cloro, sulfato de sodio, paraclorometaxilenol, propilengucol.	Lavado de manos

Cera líquida	Cera polimérica, dimetil, Hidantoma, fragancia y agua.	Cuidado de pisos
--------------	--	------------------

12. ANEXO 2. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS PARA EL MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS POR COVID-19 DE CADA EMPRESA DEL GRUPO ICE

12.1 Protocolo de Vigilancia Epidemiológica casos COVID-19. Aplicable al ICE, RACSA y Gestión de Cobro

Pasos que deben seguir las jefaturas si alguna persona de su equipo de trabajo manifiesta haber estado en contacto con una persona sospechosa de tener COVID-19 o positiva por COVID-19, con el fin de llevar a cabo acciones oportunas, que eviten un posible contagio en el resto de personas con las que comparte labores.

Escenario No. 1

El trabajador tuvo contacto con una persona definida por las autoridades de salud como sospechosa de tener COVID 19 y se está a la espera de resultados para saber si esta persona es positiva o no por COVID 19.

- a. La jefatura debe contactar a:
 - o En el caso del ICE a Alejandra Marín Jiménez, en el correo electrónico: amarinj@ice.go.cr, teléfono: 20006450 y reportar el caso.
 - o En el caso de RACSA a Adriana González Vizcaino, en el correo electrónico ADGonzalezV@racsa.go.cr, teléfono 22870104.

La jefatura debe tener a mano: nombre completo, cedula y teléfono, así como una descripción real de la situación que presenta el trabajador.
- b. Con la información anterior, los Servicios de Salud, establecen el nexo epidemiológico, y conjuntamente con la jefatura y de manera preventiva, define el aislamiento sanitario del trabajador y sus nexos laborales directos. La jefatura puede aplicar teletrabajo, vacaciones adquiridas o adelantadas, mientras se da el resultado de las pruebas y se comprueba si la persona sospechosa, con la que el trabajador tuvo contacto, es negativa o positiva por COVID 19.
- c. Si el resultado de la persona es negativo, tanto el trabajador como sus compañeros vuelven a sus labores.
- d. Si el resultado de la persona es positivo, el trabajador con el que tuvo contacto, es definido como sospechoso, por lo que debe dirigirse al centro médico más cercano, para que le apliquen la prueba de COVID-19. Los compañeros directos deben permanecer en aislamiento hasta que se tenga el resultado de la prueba.

-
- e. Si el trabajador da positivo por COVID-19, queda incapacitado (de conformidad a lo establecido por el Centro Médico o personal del Ministerio de Salud que le corresponde) y los compañeros directos pasarán a ser casos sospechosos, por lo que deben acudir al centro de salud para su valoración, donde se determinará si se les manda a pruebas y se les da una orden sanitaria.
 - f. Cuando el escenario No. 1 se presente en horas fuera de la jornada de atención de los dispensarios médicos, el trabajador se debe comunicar con la jefatura y está debe contactar a:
 - En el caso del ICE a la Comisión Institucional representada en la doctora Gabriela Segura Solís, teléfono 8842-3540, quien indica el procedimiento a seguir.
 - En el caso de RACSA a John Gardela Tejedas, teléfono 85427777, quien indicará el procedimiento a seguir.

Escenario No. 2

El trabajador tuvo contacto con una persona confirmada positiva por COVID 19.

- a. La jefatura debe contactar a
 - En el caso del ICE a Alejandra Marín Jiménez, en el correo electrónico: amarinj@ice.go.cr, teléfono: 20006450 y reportar el caso.
 - En el caso de RACSA a Adriana González Vizcaino, en el correo electrónico ADGonzalezV@racsa.go.cr, teléfono 22870104.La jefatura, debe tener a mano: nombre completo, cedula y teléfono, así como una descripción real de la situación que presenta el trabajador.
- b. Con la información anterior los Servicios de Salud definen el nexo epidemiológico, y conjuntamente con la jefatura, definen el grupo de trabajadores que debe acudir al centro de salud a exponer el caso, para que se valore por dicho centro la aplicación de pruebas y eventual otorgamiento de orden sanitaria de aislamiento.
- c. Casos asintomáticos deben gestionar lo que corresponda con la CCSS

Este protocolo de manejo de casos sospechosos por COVID-19, está realizado de acuerdo a los casos que se han venido presentando tanto en el ICE como en RACSA , por la dinámica de la situación ante una Pandemia por COVID-19 por lo que se pueden incluir otros escenarios a considerar por parte de la instancia que aprueba el presente documento.

Para aquellos casos enmarcados en el supuesto uno, si se llegara a determinar falsedad de la información por parte del trabajador, se procederá a aplicar las medidas administrativas que correspondan.

Los Servicios de Salud de las Empresas del Grupo ICE habilitaron personal destinado para la vigilancia epidemiológica de posibles casos.

Para el *manejo y seguimiento del Trabajador que ha estado en contacto con un caso positivo por COVID19*, el ICE y RACSA han establecido las siguientes acciones:

- a. Se asila al trabajador en su domicilio de acuerdo a la orden sanitaria emitida por el Ministerio de Salud, y se realiza el cerco sanitario en su lugar de trabajo, en coordinación con el personal de vigilancia epidemiológica de los Servicios de Salud del ICE y RACSA y la jefatura respectiva. Resultado del cerco sanitario se asilará los posibles contactos del trabajador. Para el aislamiento en domicilio se asigna teletrabajo o vacaciones.
- b. Si el caso es negativo los trabajadores que se consideraron como contactos, pueden regresar a labores presenciales.
- c. Si el caso es positivo los contactos serán casos sospechosos, la información recopilada de esos contactos estará a disposición de las autoridades de salud para lo que corresponda. Como parte de la vigilancia epidemiológica se realiza el contacto diario para vigilar el desarrollo de síntomas, en caso de presentar síntomas se recomienda asista a atención medica en CCSS.
- d. En caso que un trabajador sea positivo, permanece incapacitado en su domicilio y sus contactos se considerarán contacto de caso positivo, por lo que aplica lo establecido en el escenario 1.

Para todos los casos aplican las siguientes condiciones:

- a. Las jefaturas tienen la obligatoriedad de contactar al personal de vigilancia epidemiológica de los Servicios de Salud de la Empresa respectiva, descritos en los anteriores apartados. Así también se instruyó a los trabajadores a informar a su jefatura de su condición particular antes de asistir al centro de trabajo.
- b. Se cierra la oficina, se clausura vehículos y áreas comunes, hasta que se coordine una limpieza profunda de los mismos con las áreas encargadas respectivas.
- c. Durante la vigilancia epidemiológica se lleva un registro de la atención y en caso de requerir referencia para prueba COVID se coordina con el consultorio médico más cercano, donde se realiza boleta de notificación VE01 que se envía al Ministerio de Salud correspondiente a la habilitación del mismo.

-
- d. El personal de vigilancia epidemiológica está en comunicación constante con la sucursal del Ministerio de Salud que corresponda cuando se detecta un caso, los resultados diarios de la vigilancia están a disposición de las autoridades de salud.

Gestión de Cobro se rige por lo enumerado por el ICE.

12.2 Protocolo para la gestión de casos COVID—19 manteniendo la continuidad del servicio. Directriz 2500-0035-2020. Aplicable a **CNFL**.

El protocolo es de conocimiento de cada Director, los coordinadores de Mesa Sectorial y de las personas que forman parte del Comité Operativo de Crisis. Las jefaturas y personas involucradas deben utilizar este oficio para coordinar lo correspondiente en caso de tener información sobre un caso COVID-19.

Es importante indicar que dicho documento utiliza varias definiciones, entre estas se destacan:

Confirmado: Resultado positivo en prueba autorizada por el Ministerio de Salud

Contacto directo: Interacción con personas, a menos de 1.5 metros de distancia, por más de 15 minutos o interacción en una habitación cerrada (oficina, vehículo, sala de sesiones)

Nivel 1: Personal de la empresa o familiar directo conviviente o trabajador de servicio tercerizado que se encuentran confirmados que realiza labores en la CNFL

Nivel 2: Trabajador de la CNFL o de servicio tercerizado de la CNFL que se encuentra en condición probable o sospechosa

Nivel 3: Contacto directo con un nivel 1, sin síntomas

Nivel 4.1: Contacto directo con un nivel 2, con síntomas

Nivel 4.2: Contacto directo con un nivel 2, sin síntomas

Probable: Persona que esté en proceso de pruebas clínicas para verificar si está confirmado

Sospechoso: Persona con síntomas de infección respiratorios (fiebre, tos, dolor de garganta, dolor de cabeza, secreción nasal, anosmia, desgeucia, entre otras) y con nexo (viajes al exterior, contacto directo con una persona en estado confirmado o probable en condición sintomática, visitante de

centros de salud hospitalarios donde se atienden casos contagiados o contacto directo con un nivel 1)

El personal que haya tenido contacto con nivel 4.1 o nivel 4.2., o que esté en el mismo centro de trabajo y que no califique como “contacto directo”, se considerará Contacto Indirecto y no requerirá medidas específicas.

Responsabilidades de los trabajadores:

- Todo trabajador que, fuera de su jornada laboral, haya sido aislado mediante orden sanitaria o incapacidad, dadas por el Ministerio de Salud o la CCSS, respectivamente, deberá reportarlo inmediatamente a su jefatura, enviando copia de los documentos por el medio más expedito, así como su número de teléfono.
- Todo trabajador debe cumplir con las indicaciones que el Ministerio de Salud le brinde según se su condición (Confirmado, Probable o Sospechoso)
- En cualquier caso en el que el Ministerio de Salud o CCSS presente una orden de aislamiento o incapacidad, respectivamente, a un trabajador por su condición (Confirmado, Probable o Sospechoso), éste deberá notificar lo antes posible a su jefatura inmediata y brindar un número de teléfono donde se puede localizar.
- Todo trabajador en cualquiera de los Niveles antes expuestos, deberá realizar una entrevista telefónica con el personal del centro de salud de la CNFL, con información veraz. Además, el médico laboral lo monitoreará diariamente para darle seguimiento a su estado de salud.
- Para trabajadores clasificados como nivel 3 o 4.1. que se encuentre aislados, es obligación reportar cualquier cambio en su condición de salud al médico laboral de la empresa que está monitoreándolo y a su jefatura inmediata.
- El trabajador que es considerado “Sospechoso” por un centro médico de la empresa, será referido a un centro de salud con condiciones de aplicar la prueba. En caso de considera otro tipo de nivel, podrá ser incapacitado para valorar su evolución. El trabajador debe acatar las disposiciones que le informen en el centro médico, conforme a lo establecido en el protocolo.

Todos los trabajadores durante esta emergencia deben mantener las siguientes medidas de higiene, distanciamiento y otros protocolos de salud, descritas en el oficio 2500-0028-2020. En caso de detectar incumplimiento de parte de algún compañero de trabajo, favor reportarlo a la jefatura inmediata para las medidas administrativas y disciplinarias.

Responsabilidades de las jefaturas inmediatas: Las jefaturas de todos los niveles, que reciban información de sus trabajadores, deben cumplir con las siguientes disposiciones:

Recopilar la información que aporten los trabajadores, según hayan sido clasificados como confirmados, sospechosos o probables, según hayan sido las circunstancias de su aislamiento o incapacidad. Esto incluye la copia de la incapacidad o aislamiento por orden sanitaria.

Identificar a los trabajadores que hayan tenido *contacto directo* con el trabajador Nivel 1 y 2 hasta 48 horas antes que éste reportara su situación.

Brindar la información a la mayor brevedad al encargado o representante respectivo en el COC, que se comunicará con el coordinador de la mesa sectorial de Soporte para el seguimiento médico correspondiente.

La determinación de aislamiento, salida de personal, es una decisión que se revisa con base en el protocolo, así como las medidas de limpieza general o limpieza profunda en el centro de trabajo.

Al interno de la CNFL, el protocolo considera el seguimiento médico para las personas que están identificadas en algún tipo de nivel o contacto por COVID-19. Esto es parte de la información y control, y respetará en todo momento la privacidad de ésta persona y de las afectadas