

Protocolo para funcionamiento de la SETENA, durante el estado de emergencia nacional por COVID-19

Versión: 001

Fecha de elaboración: 20- mayo-2020

Elaborado por: Cynthia Barzuna Gutiérrez, Dirección General

Aprobado por: Carlos Manuel Rodríguez, Ministro MINAE

ÍNDICE

Índice	1
Prólogo	2
1. PRINCIPIOS	3
2. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	3
3. GENERALIDADES	3
4. HIGIENE Y DESINFECCION	3
5. MANEJO DE RESIDUOS	4
6. EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL(EPP)	4
7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO	5
8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS ...	8
9. COMUNICACIÓN	9
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	9

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.

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
Cynthia Barzuna Gutiérrez, Dirección General Gerson Cordoba Miranda, Dirección Administrativa Ulises Álvarez Acosta, Dirección Técnica	Secretaría Técnica Nacional Ambiental

1. PRINCIPIOS

1.1 La Secretaría Técnica Nacional Ambiental, se compromete a hacer cumplir los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. Los principios en los cuales se basará este protocolo se enlistan a continuación:

- 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.

2. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

2.1 Como referencia para este protocolo se emplearan lo siguientes lineamientos que son los aplicables, por ser una institución del estado, que realiza servicios de atención al cliente:

- a. Lineamientos generales para oficinas con atención al público (Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19). Versión 1.
- b. Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19). Versión 4.
- c. Lineamientos Generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19. Versión 3

2.2 Las versiones actualizadas de estos lineamientos serán utilizados en todos los Centros de Trabajo de todos los centros de reuniones y en las Unidades Administrativas, Departamentos, Direcciones y Despacho Ministerial que componen el Ministerio de Ambiente y Energía.

3. GENERALIDADES

3.1 La recepción de trámites se encuentra habilitada en la plataforma digital de SETENA a la dirección: <https://tramites.setena.go.cr/>, se mantiene el servicio de atención al usuario por medio de la línea de Whatsapp para consultas y dudas sobre los trámites 8439 4828. Se están recibiendo de forma controlada los trámites físicos, evitando aglomeración, priorizando el uso de los medios digitales disponibles

3.2 En los casos que amerite una atención presencial, se deberá realizar mediante programación de citas para evitar conglomeraciones.

3.3 Se utilizarán los protocolos emitidos por el Ministerio de Salud, para el lavado de manos, para formas de saludar sin contacto, 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, así como la publicación en la intranet.

4. HIGIENE Y DESINFECCION

4.1 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 (vitrinas, 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, 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.

5. MANEJO DE RESIDUOS

- 5.1** 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.
- 5.2** 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.
- 5.3** La recolección de basura depositada en el contenedor principal del edificio será realizada por los recolectores de la Municipalidad de Goicoechea, según su programación. Esta recolección de residuos será realizada acorde a la Ley para la Gestión Integral de Residuos.
- 5.4** 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.
- 5.5** En la entrada a todas las oficinas que brinden servicio al cliente o recepción de documentación se colocará 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.
- 5.6** 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.
- 5.7** 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.
- 5.8** 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.

6. EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

- 6.1** 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.
- 6.2** 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.
- 6.3** 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.
- 6.4** No se permitirá reutilizar las mascarillas desechables.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Generalidades

- 7.1.1** El horario definido para las personas que laboran en las oficinas, será de 7:00 am a 3:00 pm, salvo aquellas debidamente autorizadas para laborar en horarios flexibilizados.
- 7.1.2** 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.
- 7.1.3** 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.
- 7.1.4** 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.

7.2 Medidas en las Áreas de Trabajo, según actividades

7.2.1 Inspecciones y Giras:

7.2.1.1 Se habilitan las giras de inspección tanto de evaluación de impacto inicial, control y seguimiento ambiental como por denuncia; en horario de lunes a jueves, en acato de los criterios y condiciones que esta disposición establece y en concordancia con las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y autoridades. Las mismas deberán tener el consentimiento y la anuencia mutua entre el funcionario y la jefatura directa.

7.2.1.2 Los funcionarios de la unidad de inspección que realicen inspecciones deberán seguir con extremo cuidado las medidas de seguridad expuestas por el Ministerio de Salud:

- a) Garantizarse al salir de la oficina, los elementos de limpieza: jabón, alcohol en gel, agua y mascarilla (solo casos de extrema necesidad).
- b) Seguir el protocolo de estornudo y tos
- c) Seguir el protocolo de lavado de manos
- d) Practicar el distanciamiento de 2 metros entre personas
- e) No tocarse la cara sin lavarse las manos
- f) Luego de utilizar algún instrumento, lapicero, papelería, lavarse las manos o en su defecto desinfectarse con el alcohol en gel
- g) Evitar aglomeraciones o lugares públicos como restaurantes que no garanticen las medidas mínimas.

7.2.1.3 Del uso del vehículo de inspección por parte de los choferes de la Institución y los funcionarios regionalizados-. Se deberán observar las siguientes reglas de seguridad:

- a) Antes de salir de gira y después de cada inspección el conductor deberá desinfectar el interior del vehículo, principalmente superficies de mayor uso (Volante, palanca de cambios, radio, maniguetas, cinturones etc.)
- b) Las inspecciones deben ser de dos funcionarios de la unidad de inspecciones más el chofer como máximo por gira.
- c) Después de cada inspección el conductor e inspector deberá lavarse las manos con agua y jabón, secado con toalla de papel y posteriormente uso de alcohol en gel.

- d) Después de cada inspección el inspector debe desinfectar el equipo que utilice (lapicero, GPS, cinta, casco, teléfono, etc.).
- e) Evitar compartir artículos de uso personal como teléfono, lapiceros, botellas, etc.

7.2.1.2 Los funcionarios con alguna condición de riesgo (personas adultas mayores, diabéticas, cardiópatas, hipertensas, con padecimientos pulmonares, cáncer o alguna enfermedad que comprometa el sistema inmune) y síntomas de enfermedades respiratorias no deberán realizar giras de campo hasta que se disponga al respecto. El funcionario en esta condición, por disposición del Jefe, deberá continuar como prioridad tareas de teletrabajo con los asuntos de gabinete, sin inspección o bien intercambiando funciones orientado hacia aquellas tareas tele trabajables.

7.2.1.3 Se debe procurar hacer inspecciones de un día. En caso de requerirse por la distancia, se podrán establecer inspecciones con dormida siempre y cuando la circunstancia lo amerite, como en el caso de denuncias. La coordinación de viáticos la asignación de vehículos previamente, utilizando correo electrónico y otros que eviten hacer trámites en oficina.

7.2.1.4 Durante la realización de la gira evitar el contacto con los usuarios y procurar mantener las medidas de seguridad. En la coordinación de gira, al contactar al interesado hacer hincapié que lo reciba (de ser necesario) solo una persona preferiblemente el consultor ambiental o el desarrollador.

7.2.1.5 Los funcionarios regionalizados deberán enviar el cronograma de giras semanales programadas; listas de proyectos, mismo que deberá contar con el aval del jefe del Departamento de Auditoría, Control y Seguimiento. El jefe de ASA autorizará este cronograma semanal en base a la urgencia, pertinencia y necesidad requerida.

7.2.1.6 Es obligatorio mantenerse informado de las fuentes de oficiales ante nuevas medidas.

7.2.1.7 Las jefaturas de ASA en coordinación con el Director Técnico, establecerán una ruta adecuada para priorizar las inspecciones en base a los siguientes criterios:

- a) Casos relacionados con denuncias ambientales de la Fiscalía Ambiental y del Tribunal Ambiental Administrativo, ingresos nuevos de SITADA, denuncias de terceros, entre otros.
- b) Actividades obras o proyectos que por su condición de alta vulnerabilidad ambiental requieren de supervisión puntual y continua.
- c) Casos que se encuentren en revisión por parte del Departamento de Evaluación Ambiental que generen duda razonable luego del análisis de SIG que requiera de inspección previa.
- d) Proyectos sometidos a la EIA, mediante el instrumento de Estudio de Impacto Ambiental (EsIA).

7.2.1.8 La aplicación de los criterios la debe determinar el Director Técnico en coordinación con las jefaturas, sustentado por el criterio del funcionario.

7.2.1.9 El control y seguimiento de proyectos deberá priorizarse y determinar el grado de prioridad de las inspecciones.

7.2.1.10 La coordinación deberá autorizar en estricta planificación las salidas de campo contemplando:

- a) Alternancia de funcionarios
- b) Equilibrar las cargas de trabajo de campo, considerando perfil técnico y profesional de plaza.

- c) Sectorizar las giras y consultar al resto del equipo de algún requerimiento en la zona con el fin de hacer más eficiente el trabajo en campo.
- d) No habilitar más de dos salidas de campo en el mismo día. Las mismas deben ser eficientes y se exhorta que se realicen en horas de la mañana lo más temprano posible.
- e) El funcionario profesional no solo debe hacer lo que por tarea normal se le tiene asignado.

7.2.1.11 Se deberá llevar una bitácora de sitios visitados y el detalle de las personas con las que se tuvo contacto.

7.2.1.12 Antes de realizar la gira, deberá tener reconfirmación sobre la atención por parte del usuario y a este se le deberá indicar el protocolo de cumplimiento de las medidas de seguridad y consultar si el usuario presenta síntomas de respiratorios de resfrío o de gripe, se debe reprogramar la visita de campo, si se le indica alguno síntoma señalada, abortar la inspección informado el usuario la razón de protocolo.

7.2.2 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.

7.2.3 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.

7.2.4 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 como marco general.

7.2.5 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.
- Ni utilizar jabón y esponjas para lavar los utensilios entre compañeros.

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

7.3.1 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.

7.3.2 Los funcionarios deberán realizar la desinfección de manos con una solución de alcohol al 70% posterior a la atención de cada cliente.

7.3.3 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.

7.3.4 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.

7.3.5 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.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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.

8.5 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.

8.6 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**).

8.7 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.

8.8 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

9. COMUNICACIÓN

9.1 Para garantizar, que los funcionarios tengan a su disposición información actualizada y veraz con respecto al COVID-19, se procederá a realizar lo siguiente:

- Revisión periódica de la información brindada por el Ministerio de Salud, mediante sus medios de comunicación (página web y redes sociales) por parte de la Comisión de COVID-19 del MINAE.
- El Departamento de Comunicación Institucional será el encargado de divulgar esta información mediante el correo institucional y redes sociales.
- El Departamento de Comunicación Institucional enviará por correo electrónico a todos los funcionarios del MINAE, el video de los síntomas principales del covid-19, que fue elaborado por el consultorio médico y este departamento. También se encargara de enviar las infografías creadas por el Ministerio de Salud y la Caja Costarricense del Seguro Social sobre los síntomas de la enfermedad por COVID-19.

9.2 Este Protocolo, deberá ser aprobado por el Ministro de Ambiente y Energía, para posteriormente ser enviado a todos los funcionarios de la SETENA vía correo electrónico.

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Aprobación por parte del Ministro de Ambiente y Energía.

10.1.1 Se aprueba este protocolo, el día 21 de mayo de 2020.

M.Sc Carlos Manuel Rodríguez
Ministro de Ambiente y Energía