



PE-001 Protocolo 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: 002

Fecha de elaboración: 24 de junio del 2020

Elaborado por:
Comisión Ampliada COVID-19

Sra. Dalia Rojas Aguilar, Dira. Planificación. Ministerio de Ambiente y Energía.
Sra. Yoann Alonso Rojas, Medico, Ministerio de Ambiente y Energía.
Sr. Humberto Cerdas Brenes, Dir. Administrativo. Ministerio de Ambiente y Energía.
Sra. Melina Villalobos Rojas, Coordinadora Comunicación y Prensa. Ministerio de Ambiente y Energía.

Revisado por:
Sr. Rafael Marin Montero, Oficial Mayor-Director Ejecutivo. Ministerio de Ambiente y Energía
Sra. Alexandra Gonzalez Arguedas. Jefe de Despacho del Ministro de Ambiente y Energía.

Aprobado por:
Sr. Carlos Manuel Rodriguez Echandi. Ministro de Ambiente y Energía.

ÍNDICE

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

4.2.4.1. Comparecencias ante Órganos Directores (Procedimiento Ordinario).

Las siguientes consideraciones y lineamientos se deberán seguir para atender las comparecencias orales y privadas que deban realizarse ante la Administración, de conformidad con el artículo 308 de la Ley General de la Administración Pública N° 6227.

- Con la comunicación de la apertura del procedimiento ordinario, el Órgano Director procurará entregar a la parte en el mismo acto, copia digital o física del expediente completo. Anexo a la citada resolución, se adjuntarán los protocolos de saludo, higiene y estornudo.
- El Órgano Director en atención a la cantidad de intervinientes (parte investigada, testigos, peritos) procederá a seleccionar y coordinar una sala, espacio u oficina adecuados para recibir a las partes convocadas al efecto, lo anterior conforme al numeral 318 de la Ley General de la Administración Pública N°6227. En todo caso, debe respetarse durante la audiencia la confluencia mínima posible de personas de tal forma que el espacio se utilice a un 50% del aforo y resguardando la distancia de 1.8 metros entre cada persona.
- En caso de que se deba recibir varios testigos, se realizará una resolución indicando la hora específica en la que deberá comparecer cada uno, y así evitar la aglomeración de personas durante la respectiva recepción.
- La Sala de Audiencias se desinfectará antes y después de la comparecencia. Asimismo, en caso de que se deban recibir varios testigos, el respectivo espacio que ocupen estos intervinientes, se desinfectará en cada intercambio.
- Antes de la entrada al lugar donde se realizará la comparecencia, el Órgano Director girará la instrucción para que todas las partes procedan con el respectivo lavado de manos, y a su vez,

habilitará un dispensador con alcohol en gel, para aplicación de todas las partes antes de ingresar a la sala.

- Los integrantes del Órgano Director deberán usar mascarillas o caretas durante la comparecencia, la cual debe de colocarse y quitarse de acuerdo con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.
- Las comparecencias iniciarán de forma puntual, para evitar mantener a las personas en espera en la recepción de la oficina donde se realizará la comparecencia.
- Las partes, los testigos y/o peritos que se presenten a la comparecencia, solamente mostrarán su cédula de identidad o carné profesional al Órgano Director, esto para confrontar fotografía, nombre completo y número de cédula, lo anterior, 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 personas en la recepción.
- El Órgano Director deberá proporcionar en la resolución de apertura un correo electrónico para efectos de que la parte investigada pueda presentar toda la prueba, escritos, conclusiones, recursos, solicitudes y demás, que considere necesarios y del que se le brinde audiencia.
- Una vez concluida la diligencia, únicamente el presidente del Órgano Director firmará el acta de audiencia, la comunicará a las partes 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 N°6227. Para tal efecto es indispensable que la audiencia sea grabada, como mínimo en formato de audio.
- Las partes que deseen que se les guarde el audio de la audiencia, facilitarán el dispositivo para su correspondiente grabación.
- De conformidad con el artículo 309 inciso 3) y 319 inciso 4) de la Ley General de la Administración Pública N°6227, el Órgano Director deberá procurar que se realice una única audiencia.
- Se debe considerar demás medidas de higiene y desinfección establecidas como marco general.

- Si por las particularidades del caso, y a solicitud de la parte investigada, el Órgano Director del procedimiento podrá valorar y tendrá la prerrogativa de tomar la decisión de realizar la audiencia de forma virtual, debiendo el Órgano Director en el acto de apertura, informar de tal posibilidad y el plazo que tiene la parte para pronunciarse, para lo cual deberá:
 - **Fecha, hora y modalidad:** Emitir una resolución en la que se acepta la solicitud de la parte de realizar la audiencia de manera virtual, en la que se recordará nuevamente la fecha, hora, además de la utilización de la aplicación Microsoft Teams, así como una breve descripción del orden y cronología que seguirá la comparecencia.
 - **Sobre la asistencia:** Cada uno de los intervinientes podrá participar en la audiencia por sí mismo, o bien, hacerse acompañar de patrocinio letrado.

 - **Sobre la acreditación de las partes:** En el plazo de cinco días, contados a partir del comunicado de la decisión del Órgano Director de llevar a cabo la comparecencia de forma virtual, el interesado deberá aportar un correo electrónico, a los efectos del registro en la plataforma de Microsoft Teams y hacerles llegar la información necesaria para la conexión respectiva; además, deberán informar los nombres, números de cédula y correos electrónicos de su patrocinio letrado, y testigos, para efectos de registro en la plataforma virtual. Transcurrido el citado plazo sin que la parte emita respuesta, es razón suficiente para que el Órgano Director decline de realizar la comparecencia virtual y se mantenga en los términos iniciales.

 - **Sobre requerimientos técnicos:** a efectos de tomar las previsiones correspondientes, todas las partes intervinientes, deberán contar con una conexión estable al servicio de internet y, además, tener una computadora o dispositivo electrónico con cámara web y micrófono. Las comparecencias serán grabadas.

 - **Cuestiones de orden:** La parte será la responsable de su presencia, la de su patrocinio letrado, testigos y/o peritos ofrecidos como prueba, para que éstos estén disponibles a la fecha y hora de la audiencia virtual señalada, so pena de que la audiencia se lleve a cabo de conformidad con el artículo 315 de la Ley General de la Administración Pública N°6227.

- Las partes presentes deberán tomar las previsiones correspondientes, para evitar molestias innecesarias motivadas por el funcionamiento de aparatos electrónicos, razón por la cual deberán propiciarse espacios físicos adecuados, desconectar durante la celebración de la comparecencia los teléfonos celulares, localizadores y demás artefactos que por su carácter puedan producir molestias

durante la celebración de la diligencia. De igual forma solo podrán participar aquellas personas previamente autorizadas.

- Asimismo, cualquier desatención de las partes a lo indicado por el Órgano Director, le facultarán a este último para tomar las medidas que estime convenientes.

4.2.3.2 Audiencias Orales y Públicas del Tribunal Ambiental Administrativo.

Las siguientes consideraciones y lineamientos se deberán seguir para atender las audiencias orales y públicas 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 todas las personas que van a estar 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 atienda, 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 del Tribunal Ambiental Administrativo.

- 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 25 de junio de 2020.

M.Sc Carlos Manuel Rodríguez
Ministro de Ambiente y Energía