



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



MREC-SE-CoV-2020. Protocolo Sectorial para el Servicio Exterior de la República de Costa Rica. Embajadas y Consulados

Versión: 1.2	Fecha de elaboración: 05 de junio 2020
---------------------	---

Elaborado por: Dirección del Servicio Exterior Revisado por: Coordinación Administrativa Financiera Unidad de Planificación Institucional

Aprobado por: Rodolfo Solano Quirós Ministro de Relaciones Exteriores y Culto

Índice

<i>Índice</i>	1
<i>Prólogo</i>	2
1 <i>OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN</i>	3
2 <i>DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA</i>	3
3 <i>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</i>	3
4 <i>PRINCIPIOS</i>	3
5 <i>PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN</i>	3
6 <i>HIGIENE Y DESINFECCIÓN</i>	4
7 <i>LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO</i>	11
8 <i>ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS</i>	15
9 <i>COMUNICACIÓN</i>	16
10 <i>APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</i>	16
<i>Anexos</i>	17

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 permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes.

En el protocolo elaborado, se deben mencionar las personas y organizaciones que colaboraron en la elaboración de este protocolo:

Participantes	Organización
Nombre completo (dos apellidos)	Nombre completo de la organización
Samy Araya Rojas	Dirección del Servicio Exterior, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
Paola Porras Pastrán	Dirección del Servicio Exterior, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
Rodolfo Rodríguez	Departamento Consular, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto

1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este documento va dirigido al Servicio Exterior de la República de Costa Rica en funciones fuera de Costa Rica, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud de Costa Rica, para atender la pandemia del COVID-19.

2 DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

- Directriz N° 082 - MP - S del 27 de abril 2020.
- Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19 del 27 de abril 2020 del Ministerio de Salud de la República de Costa Rica.
- Jerarquía documental para la implementación Directrices y Lineamientos para Covid-19 del Ministerio de Salud de la República de Costa Rica.
- INTE/DN-MP-S-19:2020 Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.

3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (MREC)
- Dirección del Servicio Exterior (DSE)
- Departamento Consular (Dep. Cons.)
- Departamento Diplomático (Dep. Diplom.)

4 PRINCIPIOS

El sector o subsector 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 deben basarse:

- 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

-Lineamientos Generales para Embajadas y Consulados en el marco de la Alerta Sanitaria por Coronavirus (2019-nCoV) Costa Rica Versión 1-31 de enero 2020.

-Lineamientos Generales para Embajadas y Consulados en el marco de la Alerta Sanitaria por COVID-19 Costa Rica Versión 2 – 12 de marzo 2020.

-Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19) Costa Rica **Versión 3 - 3 de marzo 2020.**

6 HIGIENE Y DESINFECCIÓN

El alcohol en gel que se recomienda en el documento debe ser con una concentración de 70% y debe aplicarse según las recomendaciones del fabricante por todas las superficies.

6.1 Generalidades

- Cumplir con las indicaciones que brinde las autoridades sanitarias en el país que reside.
- Evitar el contacto cercano con personas que están enfermas.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Quédese en casa cuando esté enfermo.
- Al ingresar a las instalaciones toda persona debe desinfectarse las manos, los funcionarios deben de lavarse las manos al ingresar a las instalaciones diplomáticas.
- Si ha presentado uno o más de los siguientes síntomas: fiebre $\geq 38^\circ$, malestar general, tos, dolor de garganta y dificultad respiratoria y ha visitado áreas de riesgo acuda al centro de salud más cercano.
- Estar atento a las actualizaciones provenientes de fuentes oficiales y cumplir esas recomendaciones.
- Evitar en general ir a lugares con conglomerados de personas o reuniones. Entre más personas, más posibles infectados y más riesgo de transmisión.
- Si debe ir a lugares públicos como supermercados o restaurantes, asuma varios comportamientos estrictos:
 - Aléjese de personas que estén tosiendo o estornudando.
 - No se toque la cara (estricto) si no se ha lavado las manos con agua y jabón.
 - El lavado de manos debe durar al menos 30 segundos, haciendo suficiente espuma y frotando vigorosamente las palmas, dorsos, espacios entre dedos, puntas de las uñas. Secarse bien las manos, idealmente con toalla desechable.
- Si por una situación calificada debe regresar a Costa Rica, favor reportarlo previamente a las Embajadas para que las autoridades en ese país, puedan preparar el seguimiento de la situación. Nunca se debe viajar si ya está con tos o fiebre, tampoco si ha estado en contacto cercano con un caso confirmado en los últimos 14 días.
- Si tiene tos, fiebre, dolor de garganta y dificultad para respirar que progresa, busque atención médica lo antes posible. No vaya a centros de atención de pacientes si no es estrictamente necesario.
- Siempre que vaya a estornudar o toser, cúbrase con la cara interna del antebrazo de tal forma que no salgan gotitas de saliva. Puede hacerlo con un pañuelo desechable, pero siempre como un sello, evitando que se salgan gotitas de saliva fuera del pañuelo.
- Mantenga una buena alimentación para mejorar las defensas del organismo.
- No fumar.
- No visitar personas enfermas o con síntomas de gripe o resfrío.

6.1.1 Determine las medidas de limpieza, higiene y desinfección.

- El lavado de manos frecuente con agua y jabón es sumamente importante para prevenir ésta y otras infecciones. Las soluciones con alcohol para sanitizar las manos son efectivas para matar muchos microorganismos, pero si las manos están visiblemente sucias se deben lavar con agua y jabón.
- El uso de mascarillas (como las que usan los cirujanos) sin filtro puede conferir algún grado de protección, lejos de ser el óptimo. Si se utilizan, siempre debe cubrir la nariz por completo y tratar de adherirla lo máximo posible a la piel, especialmente alrededor de la nariz. El uso de filtro respiratorio tipo N^o95 no se recomienda a menos que tenga que entrar en contacto con una persona sospechosa o confirmada por el nuevo coronavirus. Este tipo de filtros son muy poco confortables para usar de forma prolongada (varias horas).
- Cumpla las medidas de lavado de manos:

-
- Antes y después de comer, después de ir al baño y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
 - Si no hay agua y jabón disponibles, use un gel hidroalcohólico o desinfectante para manos a base de alcohol con un grado de concentración de al menos 70%.
 - Después de tocar objetos como: teléfonos, celulares, carros de supermercado, viajar en autobús, uso de computadoras, entre otras.
 - Después de volver de la calle.
 - Después de toser o estornudar.
 - Recordar que el tiempo adecuado para un lavado de manos eficaz, siguiendo el protocolo adecuado, es de 40-60 segundos, el mismo que se tarda cantando la canción “Cumpleaños Feliz”.
 - Utilice toallas de papel o papel higiénico al estornudar o toser.
 - Si no se tiene toallas desechables utilizar el antebrazo al toser.
 - Limpiar frecuentemente las superficies que puedan contaminarse con secreciones respiratorias.
 - En caso de utilizar mascarilla, descartarla diariamente.
 - No escupir en el suelo.
 - Mantener bien ventiladas las áreas comunes de la sede diplomática y/o consular (comedor, cocina, baños, sala para reuniones y otros).
 - Extremar las medidas de limpieza en todo el inmueble, utilizando desinfectantes comunes sobre los pisos y superficies (muebles, ventanas, perillas de las puertas, otros).
 - Mantener limpias todas las superficies.

6.1.2 Defina las medidas de información a los colaboradores 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 y en los hogares para la prevención.

- La información que se difunda tanto a los funcionarios de las Embajadas y Consulados como al público al que se brindan servicios debe de ser emanada por fuentes oficiales, tal es el caso del Ministerio de Salud de Costa Rica y las autoridades locales competentes.
- El Jefe de Misión Diplomática y/o Consular (según corresponda) debe garantizar que se divulgue la información a todo el personal y a las personas que utilicen sus servicios.
- Elaborar un plan efectivo de comunicación con las autoridades de salud.
- Informarse diariamente sobre el estado de situación tanto en Costa Rica como en el país/ciudad en el que se encuentre.
- Reunir periódicamente al personal (priorizando las reuniones sin presencia física para promover el distanciamiento físico) para dar seguimiento al cumplimiento del plan, valorar el desempeño del grupo a la luz del estado de la situación.
- El Jefe de Misión debe valorar la modalidad de trabajo mixta (presencial y teletrabajo) en aquellas Embajadas y Consulados cuyas dimensiones no permitan estar a una distancia prudencial.
- Implementar y dar seguimiento a las acciones de prevención y contención de la enfermedad.
- El Jefe de Misión deberá reportar oportunamente a la Dirección del Servicio Exterior y/o al Departamento Consular (según corresponda) por correo electrónico la información requerida por las autoridades de salud con base en las directrices oficiales emitidas por las Autoridades de Salud del país donde se encuentre la Embajada o Consulado y del Ministerio de Salud de Costa Rica.
- Realizar acciones informativas y educativas con el personal.

6.1.3 Desarrolle las instrucciones escritas y declare la ubicación donde se ponen a disposición de los colaboradores 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.

-Colocar en lugares visibles, así como en los servicios sanitarios los afiches "Cómo lavarse las manos con agua y jabón", "Forma correcta de toser y estornudar" tanto en Embajadas como en Consulados.

6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

-Disponer en todos los baños de: papel higiénico, jabón para manos y papel toalla desechable o secadora eléctrica de manos.

-Limpiar y desinfectar con un desinfectante adecuado, lo deseable es que se realice al menos 3 veces al día, todas las perillas de las puertas, manillas de los laboratorios, inodoros e instrumentos y equipos de trabajo de la empresa (teléfonos, teclados, mouse, materiales y cualquier superficie con la que se tenga contacto permanente).

-Mantener los lugares de trabajo ventilados, sin crear corrientes bruscas de aire.

-Asegurarse que los productos de limpieza estén disponibles en las instalaciones, incluyendo limpiador doméstico y desinfectante, así como los insumos para la higiene de los trabajadores y usuarios.

En el caso de los vehículos:

-El chofer debería utilizar una mascarilla o careta.

-No se debería llevar un pasajero de acompañante.

-Los operadores de vehículos deben asegurarse de la limpieza interna del vehículo, en que se va a trasladar a los colaboradores.

-Cuando el operador del vehículo inicie un viaje; este debe limpiar las superficies como: manijas de puertas, asientos, volante, vidrios, alfombras, entre otros.

-En el interior del vehículo se debe disponer de artículos de limpieza como alcohol gel o toallas desinfectantes.

6.2.1 Defina las actividades a realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo.

Las manos son la principal vía de transmisión de gérmenes, la higiene de las manos es la medida más importante para evitar la transmisión de gérmenes y evitar infecciones.

-Para entrar a las instalaciones de la representación el usuario debería de lavarse las manos o aplicarse alcohol al 70% o desinfectante.

a) Actividades para el lavado de manos

- Lávese las manos con agua y jabón tan frecuentemente como sea posible y especialmente cuando estén visiblemente sucias, antes o después de comer, después de ir al baño, antes y después de participar en una reunión presencial con otras personas, después de estornudar y toser.
- Duración entre 40 y 60 segundos (lo que dura cantando "Cumpleaños").
- Mójese las manos con agua.
- Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.
- Frótese las palmas de las manos entre sí.
- Frótese la palma de la mano derecha con el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
- Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.
- Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.

-
- Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

b) Actividades para el enjuague y secado

- Enjuáguese las manos con agua.
- Séquese con una toalla desechable.
- Sírvasse de la toalla para cerrar el grifo y evitar que su mano entre en contacto con éste.
- Después de frotar las manos con desinfectante o de lavarlas, déjelas secar completamente antes de ponerse guantes.

c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus

- Se recomienda aplicarse alcohol en gel en las manos antes y después de atender público.
- Duración de todo el procedimiento: entre 20 y 30 segundos
- Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies
- Frótese las palmas de las manos entre sí.
- Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
- Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.
- Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.
- Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
- Después de frotar las manos con desinfectante o de lavarlas, déjelas secar completamente antes de ponerse guantes.

6.2.2 Describa el 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.

- El Jefe de Misión debería validar que la empresa contratada cumpla con la normativa vigente de cada país según las modificaciones por el COVID-19.
- El Jefe de Misión en conjunto con el encargado de la administración financiera deben de determinar la viabilidad para que el servicio de limpieza de la sede diplomática y/o consular se pueda efectuar diariamente si el presupuesto lo permite. En caso de que el presupuesto no permita el pago de limpieza diaria, se debe ajustar la limpieza a la mayor cantidad de días posibles.
- El horario de la limpieza formal del recinto se ajustará a las condiciones reales del destino y los contratos vigentes de arrendamiento y limpieza.
- El Jefe de Misión en conjunto con el encargado de la administración financiera deben de aclarar con el prestador del servicio de limpieza, si ésta incluye una limpieza más profunda o si este tipo de servicio implica una erogación económica mayor, de ser así, valorar si el presupuesto existente les permite incorporar este rubro.
- Durante todo el tiempo que dure la emergencia provocada por la crisis sanitaria global del COVID-19, todos y cada uno de los funcionarios son responsables de efectuar desinfección de sus áreas de trabajo, así como de las áreas comunes cada día que asistan

de manera presencial, así como cada vez que van a atender y han atendido a público y visitantes. Las misiones diplomáticas y consulares deben de tener a disposición de los visitantes y público desinfectante y toallas que les permitan limpiar directamente las áreas donde se encuentran y son atendidos tanto al ingresar al recinto como al salir del mismo.

Nota: No se omite señalar que se debe priorizar el teletrabajo y la atención virtual o telefónica al público en lugar de la presencial.

6.2.3 Enumere las personas responsables de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal, defina las capacitaciones a realizar asociadas a estas tareas y declare los registros respectivos.

- El manejo de residuos está a cargo de los servicios de limpieza que han sido contratados por las misiones diplomáticas y consulares en atención a la normativa vigente en cada país.
- La limpieza de las áreas de trabajo recae tanto en la empresa de limpieza como en cada uno de los funcionarios sin distinción de rango, en lo que respecta a su área de trabajo. En el caso de la atención de público (consulados) o de visitantes (Embajadas) los funcionarios encargados de la atención de los mismos son responsables de efectuar la desinfección previo a la reunión y después de concluida ésta. No se omite señalar que las misiones diplomáticas y consulares deben de tener a disposición de los visitantes y público, desinfectante y toallas que les permitan limpiar directamente las áreas donde se encuentran y son atendidos tanto al ingresar al recinto como al salir del mismo.
- En lo que respecta a las capacitaciones en línea para los funcionarios que se encuentran en el Servicio Exterior, éstas se harán toda vez que la Dirección General del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto ponga a disposición los cursos, documentos, etc. a estos fines.
- En lo que respecta a equipo de protección personal, se insta a que tanto el personal de la Embajada y Consulado como los usuarios y visitantes sigan estrictamente las medidas emanadas por las autoridades locales competentes, en caso de no haber lineamientos en esta materia se insta a seguir las recomendaciones emanadas por el Ministerio de Salud de Costa Rica o en su defecto, se sigan todas las medidas que se consideren oportunas para evitar el contagio.

6.3 Productos de limpieza y desinfección

6.3.1 Indique los elementos a ser utilizados según corresponda.

- Guantes impermeables, como los guantes para lavar platos.
- Agua y jabón, con solución de alcohol al menos al 70% o con cloro a una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua), preparado el mismo día que se va a utilizar (10 ml de cloro al 5% por cada litro de agua).
- Para las superficies que se corroen o se dañan con el cloro, use productos registrados, efectivos contra virus/bacterias específicos, clasificados como no agresivos para ese tipo de superficie.
- Bolsas para basura.
- Máscaras y gafas (opcionales para protegerse de la exposición a los productos químicos).

6.3.2 Valide los elementos anteriormente indicados en función de su composición y concentración, según lineamientos del Ministerio de Salud y la normativa vigente de cada país.

-Todos los productos y elementos que se van a utilizar para limpiar y desinfectar deben de poseer registro de la autoridad local competente, esto para garantizar su eficacia.

6.3.3 Mencione los productos o utensilios desechables utilizados en el proceso de limpieza y desinfección. En caso de utilizar reutilizables declara cómo estos van a ser desinfectados después de su uso.

-Bolsas para basura
-Guantes
-Toallas de papel
-Se sugiere evitar la utilización de utensilios reutilizables.

6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

6.4.1 Defina todas aquellas superficies que son manipuladas con frecuencia por las personas colaboradoras, visitantes entre otros, que serán prioritarias para el proceso de limpieza y desinfección.

-Manijas
-Encendedores
-Sillas
-Sillones
-Mesas
-Micrófonos
-Diademas de comunicación
-Escritorios
-Pasamanos
-Lavamanos
-Lapiceros
-Servicios Sanitarios
-Teléfonos
-Teclados
-Ratón
-Materiales y cualquier superficie con la que se tenga contacto permanente
-En lo que respecta a aires acondicionados, es ideal que éstos sean de los que realicen recambios y no simplemente recirculaciones. Todos los equipos deberán tener revisión y mantenimiento adecuado, con bitácora de su realización visible al público.

6.4.2 Describa la forma y los productos utilizados para la limpieza de elementos electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros).

-Para desinfectar pantallas y teléfonos celulares se sugiere:
1. Apagar el teléfono o pantalla (en el caso del teléfono retirar cualquier cable que se encuentre conectado al dispositivo).
2. Humedecer una toalla con alcohol o utilizar una toalla desinfectante y frotarla sobre el celular, luego con la parte no húmeda, seca el teléfono. Evitar que queden húmedas las entradas del cargador y audífonos.
-Para desinfectar la computadora, los teclados, el mouse, impresoras, teléfonos:

-
- 1-Apagar la computadora
 - 2-Utilizar toallas desinfectantes o rociar una mezcla de agua con cloro (10 ml. de cloro por cada litro de agua), para limpiar el equipo o utilizar una toalla con alcohol al 70 %.
- No humedecer en exceso el paño y dejar secar el equipo antes de conectarlo.

6.4.3 Si corresponde, describa la forma y los productos empleados en la limpieza de objetos usados en la atención del público como: vitrinas o ventanillas, timbres eléctricos, micrófonos, datáfonos, bolígrafos, entre otros.

-Productos: alcohol al 70 %, mezcla de agua con cloro (10 ml. de cloro por cada litro de agua), desinfectantes (productos registrados) efectivos contra virus/bacterias específicos, agua y jabón, toallas desechables.

6.5 Equipo de protección personal (EPP)

6.5.1 Indique el equipo de protección personal necesario utilizado para llevar a cabo las actividades propias de la organización.

-La utilización del equipo de protección personal que se describe a continuación debe ser definido por cada Misión de conformidad con los lineamientos que emitan las autoridades locales, en su defecto el Ministerio de Salud de Costa Rica o de acuerdo con las necesidades reales a la luz de la situación local:

- Mascarillas
- Cubrebocas
- Protectores visuales
- Guantes.

6.5.2 Declare aquí el compromiso de la organización de proporcionar el equipo de protección personal.

-Cada Embajada y Consulado debe de efectuar las modificaciones presupuestarias que considere oportunas en aras de poder contar con el equipo de limpieza y protección personal requerido para efectuar la labor diplomática y consular.

6.6 Manejo de residuos

6.6.1 Describa 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.

-Cada Embajada y Consulado deberá de seguir los lineamientos que las autoridades locales emitan en esta materia
-El Jefe de Misión Diplomática y Consular es responsable de corroborar que la empresa que brinda el servicio de limpieza, así como el que ofrece el servicio de eliminación de residuos cumple con la normativa local requerida.

6.6.2 Declare en este procedimiento la forma en la que son gestionados los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección como utensilios de limpieza y equipo de protección personal desechables.

-Cada Embajada y Consulado deberá de seguir los lineamientos que las autoridades locales emitan en esta materia

-El Jefe de Misión Diplomática y Consular es responsable de corroborar que la empresa que brinda el servicio de limpieza, así como el que ofrece el servicio de eliminación de residuos cumple con la normativa local requerida

6.6.3 Indicar el tipo de contenedor de basura empleado dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.

-Cada una de las Embajadas y Consulados cuenta con diversos basureros pequeños para la basura ordinaria que se genera en cada oficina, así como en el área de atención al público. Adicionalmente, en algunas de las Embajadas y Consulados de conformidad con la legislación local vigente existe también un basurero para el material reciclable (particularmente papel y cartón) y en algunos casos, existe un basurero grande único en el exterior de la sede, en el cual se coloca la basura ordinaria no reciclable, de acuerdo a la legislación nacional vigente.

6.6.4 Declare la forma y la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.

-Cada Jefe de Misión Diplomática y/o Consular en conjunto con el encargado de la administración financiera deben de determinar la viabilidad para que el servicio de limpieza de la sede diplomática y/o consular pueda efectuar si el presupuesto lo permite (al menos una vez por semana), la limpieza de los contenedores de basura que se encuentran dentro de las oficinas y áreas comunes.

7 LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

-Las Embajadas y Consulados deben de continuar acatando las disposiciones que las autoridades locales emitan en relación con el teletrabajo o la modalidad mixta de trabajo. En este caso, deben de solicitar de manera expresa la autorización de la DSE para poder efectuar cualquiera de estas dos modalidades alternas.

-La continuidad del servicio no se puede ver interrumpida, razón por la cual se recomienda que en la medida de lo posible se establezcan dos grupos de trabajo que no coincidan en el trabajo presencial salvo que sea requerido, esto mientras las autoridades locales recomienden mantener el distanciamiento físico.

-Se debe promover el trabajo y las reuniones en línea, así como la atención de usuarios vía telefónica o por medio de cualquier medio digital que promueva el distanciamiento físico.

-En caso de ser estrictamente necesaria la atención presencial de usuarios, se debe atender a estos solamente por medio de citas programadas, con el fin de evitar aglomeraciones dentro del local en la sala de espera o lobby, se debe velar que los clientes mantengan la distancia de seguridad correcta de 1.8 metros entre persona y persona.

-Se recomienda establecer un horario diferenciado de atención para poblaciones vulnerables como adultos mayores, pacientes crónicos y personas con necesidades especiales.

7.2 Turnos y horarios

7.2.1 **Describa el plan de distribución de turnos u horarios de acuerdo con las necesidades de las operaciones y las medidas de seguridad requeridas frente a la pandemia.**

-El Jefe de Misión Diplomática y/o Consular debe de establecer un programa de trabajo que abarque al menos los siguientes temas: fecha de inicio y conclusión de la modalidad de teletrabajo o la modalidad mixta (teletrabajo-presencial), establecimiento de dos grupos de trabajo en el caso de la modalidad mixta, con la finalidad de que no coincidan de manera presencial los mismos días, definición de un horario de atención al público. Todo lo anterior de conformidad con los lineamientos y la realidad que se viva en cada uno de los países y ciudades y con la debida autorización de la Dirección del Servicio Exterior.

7.2.2 **Declare los horarios definidos para el desarrollo de las operaciones de la organización.**

-El Jefe de Misión Diplomática y/o Consular debe de establecerlos horarios de conformidad con los lineamientos y la realidad que se viva en cada uno de los países y ciudades y con la debida autorización de la Dirección del Servicio Exterior.

7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

7.3.1 **Realizar un mapeo de las personas colaboradoras que pueden realizar sus actividades por medio del teletrabajo y así cómo mantener la práctica de reuniones virtuales aun estando en las mismas instalaciones.**

-La continuidad del servicio no se puede ver interrumpida, razón por la cual se recomienda que en la medida de lo posible los Jefes de Misión Diplomática y/o Consular deben establecer dos grupos de trabajo que no coincidan en el trabajo presencial salvo que sea requerido, esto mientras las autoridades locales recomienden mantener el distanciamiento físico.

-Se debe fomentar la práctica de reuniones virtuales incluso dentro de las mismas instalaciones.

-Se debe promover la atención de usuarios vía telefónica o por medio de cualquier medio digital que promueva el distanciamiento físico.

-En caso de ser estrictamente necesaria la atención presencial de usuarios, se debe atender a estos solamente por medio de citas programadas, con el fin de evitar aglomeraciones dentro del local en la sala de espera o lobby, se debe velar que los clientes mantengan la distancia de seguridad correcta de 1.8 metros entre persona y persona.

-No se debe hacer uso de los dispensadores de agua colectivos por lo que se deberá clausurar su uso. Cada persona debe llevar su propio recipiente con agua al lugar de entrenamiento.

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

-En caso de ser estrictamente necesaria la realización de una reunión presencial de todo el personal, esta debe de tener lugar idealmente en un recinto que permita mantener el distanciamiento físico de al menos un metro. La duración de dicha reunión debe de ser la más breve posible. Se insta a evitar reuniones presenciales y se promuevan las reuniones mediante mecanismos alternos.

-Las reuniones deben estar al 50% de aforo y no superar 1 hora de duración de la reunión.

7.3.3 Indique los mecanismos empleados para tratar el tema de los viajes relacionados con el trabajo considerados como “no esenciales” para el personal hasta no se reduzca el nivel de alerta sanitario.

-No existe autorización para ningún tipo de viaje no esencial en el marco de la función laboral. En caso de ser necesario que algún funcionario efectúe un viaje de índole laboral, debe de contar con la autorización expresa de la autoridad del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto que envía a dicha reunión y enviarla a la Dirección del Servicio Exterior.

7.3.4 Indique 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.

-Usuarios:

Todos los usuarios de servicios diplomáticos y consulares deben agendar su cita para poder recibir el servicio requerido. Así mismo, deben de portar mascarilla y/o careta para poder ingresar a la Embajada o Consulado de Costa Rica. No portar dicho dispositivo de seguridad médica implica la no prestación del servicio.

-Las Embajadas y Consulados deben de acatar de manera estricta las indicaciones que establezcan las autoridades locales (uso de mascarillas, caretas, etc.), en caso de no existir lineamientos en este sentido, seguir los lineamientos del Ministerio de Salud de Costa Rica (uso de alcohol en gel, lavado de manos, etc.) o todas aquellas medidas que a criterio del Jefe Diplomático y/o Consular son indispensables para salvaguardar la integridad física de los funcionarios y de los visitantes.

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

-Se debe promover el teletrabajo y especialmente la modalidad mixta (teletrabajo-presencial), esto para evitar aglomeración en espacios en especial si son pequeños.

-El Jefe de Misión Diplomática y/o Consular debe de establecer en la medida de lo posible turnos de trabajo que posibiliten que cada día se presente a laborar un máximo del 50% del personal. No se omite señalar que se deberá enviar un plan de contingencia consular, todo cambio deberá se reportado por escrito y contar con la aprobación tanto del Departamento Consular o Diplomático como de la Dirección del Servicio Exterior.

7.3.6 Describa la forma en la que las personas colaboradoras se distancian físicamente cuando toman descanso juntos.

--El Jefe de Misión Diplomática y/o Consular debe de establecer en la medida de lo posible turnos para las horas de descanso y procurar que estos puedan tener lugar en algún espacio que permita el distanciamiento físico de al menos metro y medio entre las personas.

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

-Se insta a todos los funcionarios diplomáticos, así como al personal administrativo a evitar colocar las manos en las escaleras, bandas eléctricas y paredes de áreas o uso común.

-En el caso de los ascensores, escaleras, manijas y encendedores dentro de las misiones diplomáticas y consulares, estos deben ser desinfectados por los funcionarios presentes en la sede al menos tres veces al día, especialmente luego de la atención al público o de la celebración de reuniones.

-En el caso de escaleras o bandas eléctrica, se debería de utilizar el lado derecho de las personas y dejar el lado izquierdo libre, en caso de que una persona requiera moverse con más rapidez.

7.3.8 Identifique áreas de alta concurrencia de personas como lo son la recepción para instalar pantallas acrílicas transparentes.

-Recepción de Embajadas y especialmente de Consulados

-Servicios Sanitarios.

7.3.9 Valorar la posibilidad de implementar medidas de transporte para el personal de la empresa con el fin de asegurar su seguridad, cuando sea posible.

-Se insta al personal diplomático y al personal administrativo a acatar las medidas de seguridad emanadas de las autoridades locales en lo relativo al uso del transporte público. En caso de no existir lineamientos en esta materia, se insta a utilizar todos los medios posibles que permitan mantener la integridad física de los funcionarios y las demás personas (mascarillas, caretas, alcohol en gel, etc.).

-En el caso que el personal se transporte en su propio vehículo, se insta a que se sigan los siguientes lineamientos:

1. Los operadores de vehículos deben asegurarse de la limpieza interna del vehículo, en que se va a trasladar.

2. Cuando el operador del vehículo inicie un viaje; este debe limpiar las superficies como: manijas de puertas, asientos, volante, vidrios, alfombras, entre otros.

3. En el interior del vehículo se debe disponer de artículos de limpieza como alcohol en gel y/o toallas desinfectantes.

7.3.10 Indique los mecanismos para lograr una clara comprensión de los síntomas de la enfermedad por parte de las personas colaboradoras y la forma de realizar el reporte de su condición a la persona empleadora.

Elaborar un plan efectivo de comunicación que debe de incluir los siguientes puntos:

-Preparar mensajes, sustentados en la información oficial que divulgue el Ministerio de Salud, adaptados al perfil de cada grupo de interés, para comunicar el avance de esta alerta sanitaria internacional.

-Colocar en lugares visibles, cocina y servicios sanitarios los afiches “Cómo lavarse las manos con agua y jabón” y “Forma correcta de toser y estornudar”.

-Informarse diariamente sobre el estado de la situación de ese nuevo evento consultando la información oficial disponible en la página web de Ministerio de Salud, así como de las autoridades locales.

-Reunir periódicamente (de manera virtual) al personal para darle seguimiento al cumplimiento del plan valorar el estado de la situación de este nuevo virus.

-Realizar acciones informativas y educativas con el personal.

-Verificar que el personal que labora directamente cumpla con las medidas de seguridad solicitadas por el Ministerio de Salud de Costa Rica y por las autoridades locales sobre el

lavado de manos, forma correcta de toser y estornudar, recomendaciones generales y garantizar la limpieza y desinfección de superficies

-Solicitar a las personas que manifiesten síntomas de fiebre, tos, dificultad para respirar o algún otro síntoma, que no asista a la oficina, o centros donde asistan otras personas (supermercados, medios de transporte público, etc.).

-Si las personas que están “resfriadas” refieren que han estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados de Coronavirus (COVID-19) o que 14 días antes visitaron áreas de riesgo de transmisión de este virus, se debe indicar que acuda al centro médico más cercano para hacerse la valoración médica respectiva o llamar al número de emergencia (911 en muchos países).

-Personas enfermas no deben permanecer en los establecimientos o en lugares donde se realicen actividades de concentración de personas.

-Reportar a la Dirección del Servicio Exterior durante el tiempo que se mantenga la alerta sanitaria, información de personal con síntomas y/o que hayan estado en contacto con casos confirmados, probables, o sospechosos de Coronavirus (COVID-19).

-Desde la Dirección del Servicio Exterior y el Departamento Consular se están remitiendo periódicamente aquellos lineamientos que en esta materia emite el Ministerio de Salud de Costa Rica.

8 ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

8.1 Enumere y establezca las acciones a seguir si existe confirmación médica de personas con la enfermedad dentro de las instalaciones de la organización.

1-El Jefe de Misión debe instruir a la persona a que acuda al centro médico y no se presente en la oficina hasta tanto no se encuentre bien de salud.

2- El Jefe de Misión debe establecer con qué otras personas de la oficina tuvieron contacto la persona confirmada de COVID19.

3- El Jefe de Misión debe instruir a desinfectar todo el recinto diplomático y/o consular.

4- El Jefe de Misión debe informar a la Dirección del Servicio Exterior.

5-Con la debida autorización de la Dirección del Servicio Exterior, el Jefe de Misión debe instruir a que todo el personal guarde cuarentena de 14 días para descartar que haya alguna otra persona contagiada en la Embajada y/o Consulado.

6-Toda vez que se cuenten con la autorización de la Dirección del Servicio Exterior debe de informar al público por todos los medios posibles la suspensión de los servicios presenciales.

8.2 Indique la forma en la que van a ser registrados los casos confirmados y contactos directos de la persona colaboradora, para su documentación e información al Ministerio de Salud.

-El Jefe de Misión debe de seguir los lineamientos que en esta materia establezcan las autoridades locales.

8.3 Detalle en caso de que se presenten casos confirmados la manera de accionar la organización y la forma de cumplir con las viñetas del “a” al “f”:

a) El Jefe de Misión debe instruir a la persona a que acuda al centro médico y no se presente en la oficina hasta tanto no se encuentre bien de salud.

b) El Jefe de Misión debe establecer con qué otras personas de la oficina tuvieron contacto la persona confirmada de COVID19.

c) El Jefe de Misión debe instruir a desinfectar todo el recinto diplomático y/o consular.

d) El Jefe de Misión debe informar a la Dirección del Servicio Exterior.

e) Con la debida autorización de la Dirección del Servicio Exterior, el Jefe de Misión debe instruir a que todo el personal guarde cuarentena de 14 días para descartar que haya alguna otra persona contagiada en la Embajada y/o Consulado.

f) Toda vez que se cuenten con la autorización de la Dirección del Servicio Exterior debe de informar al público por todos los medios posibles la suspensión de los servicios presenciales.

9 COMUNICACIÓN

9.1 Con la finalidad de brindar tranquilidad y promover un buen ambiente laboral indique las acciones realizadas en torno a los siguientes elementos.

a) Describa la forma utilizada para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud.

-Correos electrónicos y directrices enviadas por la Dirección del Servicio Exterior
-Publicaciones en la página del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

b) Indique al menos una persona a cargo de la comunicación durante la emergencia responsable de mantener y actualizar la información.

9.2 Indique el medio por el cual es publicado el protocolo, una vez aprobado por Ministro (a) correspondiente.

El protocolo se debe colgar del sitio web oficial, una vez haya sido aprobado por Ministro del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

10 APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Aprobación

La aprobación del protocolo sectorial para el Servicio Exterior de Costa Rica corresponde al Ministro de Relaciones Exteriores y Culto.

10.2 Seguimiento y evaluación

El seguimiento y la evaluación del protocolo sectorial de Servicio Exterior, le corresponde a la Dirección General del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

Anexos