



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN PLATAFORMAS DE SERVICIO POR COVID-19

Junio, 2020

Versión:
Ver-001-2020

Fecha de elaboración:
02 junio del 2020

Elaborado por:
Licda: Peggy Porras White
Licda: Adriana Zamora Amador

Aprobado por:

- Carlos Manuel Rodríguez Echandi, Ministro de Ambiente y Energía.
- Yamileth Astorga Espeleta, Presidenta Ejecutiva del AyA.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| <i>Índice</i> | 1 |
| <i>Prólogo</i> | 2 |
| 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 3 |
| 2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA | 3 |
| 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS | 3 |
| 4. PRINCIPIOS | 4 |
| 5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN | 5 |
| 6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN | 5 |
| 7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO | 9 |
| 8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS | 11 |
| 9. COMUNICACIÓN | 12 |
| 10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | 12 |
| <i>Anexos</i> | 13 |

PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria del estado de 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 implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud, durante el proceso de atención del usuario en plataformas de servicio del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA).

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 |
|-----------------------|---|
| Peggy Porras White | AyA, UEN Servicio al Usuario, Subgerencia Gestión de Sistemas Periféricos |
| Adriana Zamora Amador | AyA, UEN Servicio al Usuario, Subgerencia Gestión de Sistemas GAM |

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer las condiciones para la apertura y funcionamiento de las Plataformas de Servicio al Cliente, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud, para atender la pandemia del COVID-19. Aplica para las plataformas de servicios de AyA.

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

- 2.1 Directriz N° 082 - MP - S Emitida por Presidencia y Ministerio de Salud "Sobre los protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por covid-19".
- 2.2 Decreto Ejecutivo 42227-MP-S Declaratoria de Emergencia Nacional.
- 2.3 Directriz 073-S Medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus (COVID-19).
- 2.4 INTE/DN-MP-S-19:2020 Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.
- 2.5 LS-CS-005. Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19
- 2.6 LS-CS-009. Lineamiento general para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por COVID-19
- 2.7 Medidas administrativas temporales para la atención de actividades de concentración masiva debido a la alerta sanitaria por COVID-19.
- 2.8 Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). Protocolo de limpieza y desinfección de ambientes Covid-19. (Excluidos los centros de salud), 27 de abril del 2020.
- 2.9 Directriz 077-S-MTSS-MIDEPLAN Funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia por COVID-19.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS

MS: Ministerio de Salud

OPS: Organización Panamericana de la Salud

OMS: Organización Mundial de la Salud

UEN: Unidad Estratégica de Negocios

UEN-SC: UEN Servicio al Cliente

DEFINICIONES

Directriz de Gobierno: Norma temporal del poder ejecutivo, para regular y determinar el curso de actuación de las instituciones públicas, privadas y público en general en el marco de una situación particular (en este caso COVID-19).

Lineamientos: Herramienta para la difusión y consulta de los acuerdos, normas, reglamentos y demás disposiciones publicadas, bajo un ordenamiento que es de acatamiento obligatorio en todo el territorio nacional, los cuales son de aplicación general o específica, como parte de acciones preventivas, de mitigación y rehabilitación dictadas por el ente rector en salud.

Protocolo sectorial: Acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes propios de un sector para implementar los lineamientos establecidos por el Entre Rector de Salud. Para fines prácticos de este documento, se utilizará la palabra protocolo para referirse a los protocolos sectoriales.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo las medidas indicadas en el protocolo sectorial, de manera que se pueda evidenciar como la organización las pone en práctica.

Coronavirus (CoV): Son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). El coronavirus nuevo es un virus que no había sido identificado previamente en humanos.

COVID-19: Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/O Ministerio de Salud, 2020).

Equipo de protección personal (EPP): Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra el COVID-19.

Desinfección: Se refiere al uso de productos químicos, como desinfectantes registrados en la EPA, para eliminar los virus y bacterias presentes en las superficies. Este proceso no necesariamente limpia las superficies sucias, pero al combatir los virus y bacterias adheridos a las superficies luego de la limpieza, se puede disminuir aún más el riesgo de propagar una infección.

Limpieza: Se refiere a la eliminación de suciedad e impurezas de las superficies. Este proceso no elimina los virus y bacterias que se encuentren adheridos a las superficies.

Mascarillas: Las mascarillas son un producto sanitario que permite tapar la boca y las fosas nasales para evitar el ingreso agentes patógenos a las vías respiratorias y contagiarse de enfermedades. Igualmente se pueden usar en sentido contrario, para evitar contagiar a otras personas en caso de estar infectado.

Puntos de atención a nivel nacional (Zonas y Cantonales): Agrupaciones por afinidad y características comunes de centros de trabajo, actividades y servicios.

4. PRINCIPIOS

El Instituto costarricense de Acueductos y Alcantarillados 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 Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 Costa

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_nacionales_vigilacion_infeccion_coronavirus_v12_24042020.pdf

Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19)

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_general_centros_trabajo_v4_20032020.pdf

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)

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_general_servicios_atienden_publico_v1_17032020.pdf

Productos gráficos de apoyo

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms>

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1 Generalidades

- 6.1.1** Demarcación de distanciamiento de 1.8 metros entre persona y persona tanto a lo interno como a lo externo de la oficina, se organizarán en filas siguiendo el espacio de seguridad señalado.

Se contará con un representante de la Institución en la entrada de cada oficina de atención regulando el ingreso de clientes, manteniendo la capacidad recomendada del 50%, así como el distanciamiento de las personas en condición de espera en las afueras de las oficinas. Solo se permitirá el ingreso de la persona que realizará el trámite. No se permitirá el ingreso a las oficinas de personas con síntomas o signos de resfrío o gripe.

En cada punto de atención se dispondrá de estaciones de desinfección y lavado de manos a la entrada de cada oficina, con alcohol en gel, toallas desechables un cesto de basura con tapa con apertura de pedal para disponer las toallas utilizadas.

Se dispondrá en todos los baños papel higiénico, jabón para manos y papel toalla desechable, un cesto de basura con tapa con apertura de pedal. Se colocará en un lugar visible la bitácora o listado de control de limpieza, de tal manera que los usuarios la puedan tener a la vista y denunciar si no se está haciendo correctamente la limpieza.

Se realizará limpieza y desinfección, con jabón y desinfectante al menos dos veces al día, todas las perillas de las puertas, manillas de los lavatorios, inodoros, mostradores o superficies de apoyo e instrumentos y equipos de trabajo (teléfonos, teclados, mouse, lapiceros, pantallas táctiles y cualquier superficie con la que empleados y clientes tengan contacto permanente).

Desinfección periódica de las estaciones de trabajo que se encuentren expuestas al contacto con el cliente, así como de la pantalla de protección.

6.1.2 Ubicar en lugares visibles de las oficinas los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar.

Envío diario de ventanas informativas vía correo electrónico con información de los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y medidas de protección individual.

Ubicar en cada estación de trabajo afiches con información de medidas de protección individual y colectiva adoptadas en el lugar de trabajo.

6.1.3 En cada pizarra informativa, área de atención al cliente, área externa al punto de atención se colocarán los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, y otras formas de saludar.

Se notificará a los funcionarios el cumplimiento de las siguientes medidas, por medio escrito y se dispondrá de toda la información de los protocolos en la intranet institucional:

- Mantener la distancia de 1.8 metros de seguridad entre el colaborador y el cliente.
- Evitar el contacto físico directo con los clientes, limitándolo a los objetos indispensables para brindar el servicio.
- Después de la atención de cada cliente, utilizar un desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos 70°.
- Lavarse las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Cubrirse cuando tosa o estornude con un pañuelo desechable, luego tirarlo a la basura o utilizar el protocolo de estornudo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
- Cuando un cliente manifieste síntomas de "gripe" o "resfrío", tras su atención se recomienda lavar las manos siguiendo el protocolo para luego lavarse la cara con jabón y abundante agua.

- Adicional a la limpieza general de la oficina, se debe limpiar y desinfectar los objetos y las superficies que entren en contacto con los clientes, utilizando los productos y materiales antes recomendados.
- No se deben compartir utensilios, objetos, suministros de oficina en el lugar de trabajo o de reunión. Salvo que hayan sido sujetos a un protocolo riguroso de desinfección entre usuario y usuario.
- Queda TERMINANTEMENTE PROHIBIDO que funcionarios con síntomas o signos de resfrío o gripe vayan a lugares de trabajo o de reunión.

6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

- 6.2.1** Al inicio de la jornada laboral se deberá realizar la desinfección de las sillas de espera, antes y después del uso de estas. Mediante el uso de paños desechables y los productos de limpieza autorizados.
- 6.2.2** Realizar las actividades de limpieza en los servicios sanitarios y áreas comunes con un horario de cada hora, durante toda la jornada laboral.
- 6.2.3** Desinfección periódica de las áreas del módulo de atención que se encuentren expuestas al contacto con el cliente, así como de la pantalla de protección.
- 6.2.4** 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.
- 6.2.5** Se deberá llenar una bitácora o registro del horario de limpieza, estado de las instalaciones, acción realizada y si falta algún insumo.
- 6.2.6** Disponer de un sitio para la disposición y/o almacenamiento de los residuos para la espera del recolector municipal o disposición de un relleno sanitario.
- 6.2.7** Retirar los residuos de los recipientes o basureros cada vez que se requiera cuando alcancen un 90% de su capacidad total en caso del papel toalla y con una frecuencia de cada hora los de papel higiénico sanitario. Las personas responsables de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal, deben contar con las capacitaciones asociadas a estas tareas y declarar los registros respectivos.

6.3 Productos de limpieza y desinfección

- 6.3.1** Se requiere, alcohol en gel, alcohol en una concentración del 70%, desinfectante, papel toalla.
- 6.3.2** Lavamanos fabricado en acero inoxidable grado hospitalario en acero grado 304 o 316, con dispositivo de pedal para su accionamiento y cachera con cuello tipo ganso, instalado al ingreso de cada punto de atención.
- 6.3.3** Dispensadores de jabón y de toalla desechable de papel sanitario.
- 6.3.4** Jabón, papel higiénico y papel toalla desechable de papel sanitario.

6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

- 6.4.1** La limpieza debe realizarse en todas las perillas de las puertas, manillas, relojes marcadores, interruptores, llaves de agua, servicios sanitarios, mesas, e instrumentos y equipos de trabajo de la empresa (teléfonos, impresoras, bolígrafos, micrófonos, botones, timbres, teclados, mouse, materiales y cualquier superficie con la que se tenga contacto permanente). Esta debe realizarse cada dos horas y anotarse en bitácora. Los escritorios deben desinfectarse cada vez que se retira un usuario.
- 6.4.2** La limpieza de elementos electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros), se debe realizar máximo de 3 a 5 veces al día, con un paño a humedecido con alcohol o una mezcla de agua con jabón. Lo anterior aplica también para los procesos que involucren atención al público a través de vitrinas o ventanillas.
- 6.4.3** Si no se cuenta con suministro de agua para las labores de higiene y limpieza se debe suspender la actividad de forma inmediata y hasta que se reanude el suministro.

6.5 Equipo de protección personal (EPP)

- 6.5.1** Pantalla de vidrio de protección en cada estación de trabajo de las plataformas de servicio, que contenga una única abertura en la parte central inferior para el intercambio de documentación.
- 6.5.2** Mascarillas que cumplan con las especificaciones indicadas por el Ministerio de Salud. En aquellos casos en los cuales se determine necesario el uso de EPP, la Administración y la jefatura correspondiente realizarán las gestiones necesarias para su dotación, para lo cual se contará con el asesoramiento de Salud Ocupacional.

6.6 Manejo de residuos

- 6.6.1** Los desechos deben ser retirados al menos una vez al día, de acuerdo al procedimiento establecido por el personal de limpieza contratada. En las áreas de mayor tránsito deberá aumentarse la frecuencia de esta acción debido a la fácil transmisión del virus y su permanencia sobre objetos y superficies.
- 6.6.2** De igual manera, los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección como utensilios de limpieza y equipo de protección personal desechables deben eliminarse al cumplir su vida útil y considerando las medidas establecidas por el Ministerio de Salud.
- 6.6.3** Los contenedores de basura ubicados en las áreas de atención al público y baterías de servicios sanitarios deberán contar con dispositivo de accionamiento de levantamiento que permita el levantamiento de la tapa con pedal.
- 6.6.4** Los contenedores de basura deben limpiarse como mínimo una vez al día. Puede considerarse más seguido según la cantidad y el tipo de residuos generados, siguiendo lo establecido en la Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

En caso de presentarse un evento disruptivo que provoque la interrupción en la prestación de servicios de atención personalizada, se canalizarán las gestiones por los medios oficiales de atención telefónica y digitales disponibles (www.aya.go.cr, Línea 800-REPORTE, WhatsApp y redes sociales, aplicación móvil Servicios AyA).

7.2 Turnos y horarios

7.2.1 De lunes a viernes de 7:00 a 8:00 am, horario diferenciado para poblaciones vulnerables, por ejemplo, personas mayores, personas con enfermedades crónicas y personas con necesidades especiales. En el caso de la oficina de Tamarindo el horario será de 7:45 a 8:45 am.

7.2.2 Horario de atención para el resto de la población de lunes a viernes de 8:00 am a 2:30 pm, jornada continua. En el caso de la oficina de Tamarindo el horario es de 8:45 am a 3:15 pm.

7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

7.3.1 El teletrabajo debe ser permanente en todos los extremos posibles. Corresponde a cada jefatura definir los puestos para los cuales aplica y las condiciones y horarios en cada caso. Para reuniones de trabajo se establece como práctica realizarlas a través de medios virtuales para tratar aspectos de funcionamiento de plataformas y capacitación.

7.3.2 Las reuniones donde se requiera la presencia de colaboradores se realizarán a un 50% de aforo de la capacidad del área de reunión, asegurando un distanciamiento mínimo de 1.8 metros entre colaboradores.

7.3.3 Evitar realizar viajes y giras a nivel nacional o fuera del país, salvo que la misma tenga repercusión en la distribución de agua u otras actividades sustantivas del AyA. Si el viaje es indispensable, tomar las medidas higiénicas y de distanciamiento necesarias. En caso de viaje internacional, a su regreso al país deberá estar en aislamiento domiciliar hasta por 14 días naturales, según lo establecido por el Ministerio de Salud.

7.3.4 El ingreso de proveedores a las áreas de atención para efectos de mantenimiento se realizará en estricta coordinación con el encargado de plataforma de servicios y preferiblemente un horario fuera de la jornada de atención al usuario. En caso de que sea indispensable visita presencial, esta debe coordinarse con anticipación y manteniendo las medidas de higiene y distanciamiento ya indicadas (lavado de manos, protocolos tos, estornudo y saludo, distancia mínima 1.8 m)

7.3.5 Distribuir los puestos de trabajo a una distancia mínima de 1,80 m por persona colaboradora.

7.3.6 Establecer roles/horarios en los comedores o lugares de alimentación de la institución, con la finalidad de mantener el aforo al 50%. Se debe proveer a los funcionarios de estaciones para lavado de manos, dispensadores de alcohol en gel, solución alcohólica antiséptica para uso tanto del personal como de los visitantes. Se prohíbe el uso compartido de utensilios e intercambio de alimentos, se debe mantener la distancia de 1.8 metros entre colaboradores.

7.3.7 Se debe promover el máximo uso de escaleras y pasillos en un sentido único a fin de disminuir el contacto de persona a persona. Los encargados de las instalaciones y centros de trabajo serán los encargados de definir la aplicación en cada lugar. En caso de no ser posible, cómo mínimo debe respetarse el protocolo para subir y bajar. Los mismos encargados deben hacer la debida demarcación.

El uso de escaleras debe ser prioritario. Sin embargo, en caso de utilizar el ascensor debe ser una persona por vez, salvo que este tenga suficiente espacio para respetar el distanciamiento recomendado (1.8 m). Igualmente, debe existir rotulación con la información clara fuera y dentro del ascensor, indicando la capacidad de este, de acuerdo a lo señalado.

7.3.8 Las áreas de alta concurrencia de clientes es cada estación de trabajo de las plataformas de servicio, por lo que requiere de la instalación de pantallas de vidrio o acrílicas transparentes que contenga una única abertura en la parte central inferior para el intercambio de documentación.

7.3.9 Uso de los vehículos o transporte institucional: Al hacer fila para abordar el vehículo o transporte institucional, se debe mantener una distancia de 1.8 metros entre trabajador. Para los traslados en vehículos institucionales deberán utilizarse las caretas para evitar el contacto, así como utilizar el vehículo en un 50% de capacidad y evitar el uso de aires acondicionados.

Uso de transporte público: Al hacer fila para abordar el transporte público, se debe mantener una distancia de 1.8 metros entre pasajero. Durante el traslado evitar sentarse junto a otro pasajero, aplicar alcohol gel o solución antiséptica y usar la careta durante el viaje. En caso de que el transporte está sobrepasando el 50% de su capacidad evitar abordarlo y esperar el siguiente.

7.3.10 Personas que presenten síntomas relacionados con esta enfermedad (dolor de cuerpo o fatiga, fiebre y tos) no deberán permanecer en los centros de trabajo. La jefatura debe identificar e indicarles a los miembros del personal que presenten síntomas de "gripe" o "resfrío" que deben asistir a un servicio de salud y evitar el estar en contacto con personas como compañeros y clientes.

En el caso de que se tenga información que un funcionario ha estado enfermo con manifestaciones que cumplan con la definición de caso y asista al centro de trabajo, la jefatura deberá enviar al funcionario a valoración médica para que sea el médico quien defina la conducta a seguir.

Se debe reportar al Área Rectora de Salud más cercana, durante el tiempo que se mantenga esta alerta sanitaria, la siguiente información: Trabajadores, que tengan síntomas respiratorios (sensación febril, tos, dificultad respiratoria, entre otros) y que además hayan visitado áreas de riesgo y/o ausentismo del personal por "gripe" o

“resfrío”. Se debe remitir copia de esta información a la Dirección de Salud Ocupacional.

7.4 Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo SALUD OCUPACIONAL

- 7.4.1. Mantenga el distanciamiento físico de 1,8 metros.
- 7.4.2. Evitar el contacto cercano con personas que están enfermas.
- 7.4.3. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- 7.4.4. Cúbrase la boca cuando tose o estornuda con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
- 7.4.5. Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un desinfectante, con alcohol o paño de limpieza doméstico.
- 7.4.6. Con mayor frecuencia, lávese las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño; antes de comer; y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
- 7.4.7. Si está enfermo, repórtese con su jefe inmediato, y asista a Consulta de Medicina al área de su adscripción, para que sea valorado y se defina el mecanismo para su respectiva recuperación. Acatar que debe ir al médico solo si cumple con los criterios de posible riesgo.
- 7.4.8. Infórmese a través de fuentes oficiales y no difunda información falsa o de fuentes no confiables.
- 7.4.9. Durante el tiempo de almuerzo, recuerde mantener el aforo al 50%, o menos de ser posible.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

- 8.1 Queda **TERMINANTEMENTE PROHIBIDO** que personas con síntomas o signos de resfrío o gripe vayan a lugares de trabajo.

En caso de enfermedad o sospecha, es un acto de responsabilidad del funcionario, reportar oportunamente su condición a la persona empleadora, así como buscar valoración médica.

En caso de que la jefatura identifique miembros del personal que presenten síntomas de “gripe” o “resfrío” les indicará que deben retirarse de forma inmediata y asistir a un servicio de salud y evitar el estar en contacto con personas como compañeros y clientes.

- 8.2 Todo reporte de caso confirmado o sospechoso debe ser remitido de inmediato, por la jefatura a la Dirección de Salud Ocupacional, para el debido registro y control. Además, debe incluir la lista de contactos cercanos del funcionario. La información debe incluir como mínimo nombre

completo, número de identificación, lugar de residencia y lugar de trabajo, así como un número telefónico para contacto.

Las jefaturas deben reportar al Área Rectora de Salud más cercana y a la Dirección de Salud Ocupacional, durante el tiempo que se mantenga esta alerta sanitaria, la siguiente información: Trabajadores, que tengan síntomas respiratorios (sensación febril, tos, dificultad respiratoria, entre otros) y que además hayan visitado áreas de riesgo y/o ausentismo del personal por "gripe" o "resfrío".

8.3 En caso de que se presenten casos confirmados la manera de accionar la organización será:

- a) Se debe activar inmediatamente el procedimiento de limpieza y desinfección del puesto de trabajo de la persona, área (s) común(es) y todo espacio físico del centro de trabajo donde haya estado el funcionario afectado.
- b) La jefatura debe realizar un listado de funcionarios que estuvieron en contacto con el funcionario afectado. (El listado debe tener nombre completo, cedula, número de teléfono y correo si es posible), estos listados deben ser enviados al Ministerio de Salud.
- c) Reportar inmediatamente la situación y adjuntar listado (punto b) a la Dirección de Salud Ocupacional.
- d) Se dará el seguimiento al caso por parte de la jefatura y Salud Ocupacional.

9. COMUNICACIÓN

9.1 Con la finalidad de brindar tranquilidad y promover un buen ambiente laboral se debe:

- a) Contar con un mecanismo de comunicación interna para mantener actualizado a todos los funcionarios, usuarios o proveedores, sobre cualquier modificación o actualización de las medidas internas o generales.

Toda información comunicada debe ser veraz y proveniente del Ministerio de Salud o de la Administración Superior.

Se deben ubicar en lugares visibles y estratégicos de los Centro de trabajo los afiches "Cómo lavarse las manos con agua y jabón" y "Forma correcta de toser y estornudar" según el Ministerio de Salud.

- b) Cada jefatura será responsable mantener y actualizar la información para sus colaboradores.

9.2 El protocolo, una vez aprobado, será publicado mediante correo electrónico o cualquier otra vía virtual, avalado por el Ministerio de Salud

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Aprobación

10.1.1 Este protocolo sectorial es aprobado por Carlos Manuel Rodríguez Echandi, Ministro de Ambiente y Energía.

ANEXOS

¿Cómo lavarse las manos?



Recuerde que la duración del lavado de manos con agua y jabón, es de **30 segundos** o lo que dure en cantar cumpleaños dos veces.



1
Humedezca las manos con agua y cierre el tubo



2
Aplique suficiente jabón.



3
Frote sus manos palma con palma.



4
Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.



5
Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



6
Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos.



7
Redondeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa.



8
Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa.



9
Enjuague abundantemente con agua.



10
Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable.



11
Use la toalla para cerrar la llave.

LÁVESE BIEN LAS MANOS pero cierre la llave mientras se enjabona. Piense, el agua la necesitamos **TODOS**.



Ministerio de Salud

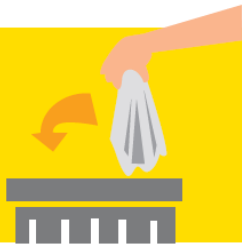
Forma correcta de Toser y estornudar



CUBRA SU BOCA Y NARIZ CON LA PARTE SUPERIOR DEL BRAZO HACIENDO UN SELLO PARA EVITAR SALIDA DE GOTITAS DE SALIVA.



O CÚBRASE CON UN PAÑUELO DESECHABLE.



DEPOSITE EL PAÑUELO EN EL BASURERO. NO LO LANCE AL MEDIO AMBIENTE.



NUNCA SE TOQUE LA CARA SINO SE HA LAVADO LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN.

¡DETENGA EL CONTAGIO!

LÁVESE BIEN LAS MANOS pero cierre la llave mientras se enjabona.
Piense, el agua la necesitamos TODOS.



Ministerio de Salud

**¡PREVENGA EL CORONAVIRUS (COVID-19)
EXTREMANDO LAS MEDIDAS DE HIGIENE!**

Lávese las manos:

1



Antes y después de comer,
de atender un enfermo y de
cambiar pañales.

2



Después de tocar objetos
como: celulares, carros de
supermercado y uso de
computadoras.

3



Después de volver de la calle.

4



Después de toser o estornudar.

5



Antes de tocarse la cara.
No se toque la cara si no se ha
lavado las manos.

6



Recuerda que la duración del
lavado de manos es de 30
segundos o lo que durás en
cantar cumpleaños dos veces.

¡DETENGA EL CONTAGIO!

LÁVESE BIEN LAS MANOS pero cierre la llave mientras se enjabona.
Piense, el agua la necesitamos **TODOS**.



Ministerio
de **Salud**

¡PREVENGA EL CORONAVIRUS (COVID-19) EXTREMANDO LAS MEDIDAS DE HIGIENE!

1



Recuerda que la duración del lavado de manos es de 30 segundos o lo que durás en cantar cumpleaños dos veces.

2



Utilice papel desechable al estornudar o toser.

3



Si no se tiene papel desechable, utilice el antebrazo al toser y estornudar.

Evite el contacto con personas con síntomas de enfermedades respiratorias.

4



Limpie frecuentemente las superficies que puedan contaminarse con secreciones respiratorias.

¡DETENGA EL CONTAGIO!

LÁVESE BIEN LAS MANOS pero cierre la llave mientras se enjabona.
Piense, el agua la necesitamos **TODOS**.



Ministerio
de **Salud**