



SUTEL-COVID19-P001. Protocolo para la reactivación del centro de trabajo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y el aseguramiento de la continuidad de sus actividades y servicios en sitio durante el estado de emergencia nacional por COVID-19.

Versión: 002  
"Segunda edición"

Fecha de elaboración: 06 de julio de 2020

Elaborado por:  
Allan Corrales Acuña  
Eval Mora Vargas  
Marcelo Salas Cascante  
Melissa Mora Fallas  
Mónica Salazar Angulo  
Patricia Castillo Porras

Revisado por:  
Jefatura de recursos Humanos de Sutel:  
Norma Cruz Ruiz  
Dirección de Operaciones Institucional:  
Eduardo Arias Cabalceta  
Aprobado por:  
Consejo de Sutel:  
Federico Chacón Loaiza  
Gilbert Camacho Mora  
Hannia Vega Barrantes

---

## TABLA DE CONTENIDOS

|   |    |
|---|----|
| <i>Prólogo</i> .....  | 2  |
| 1. <b>OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b> .....  | 3  |
| 2. <b>DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA</b> .....   | 3  |
| 3. <b>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b> .....   | 4  |
| 4. <b>PRINCIPIOS</b> .....  | 6  |
| 5. <b>PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN</b> .....  | 7  |
| 6. <b>SOBRE OBLIGACIONES</b> .....  | 7  |
| 7. <b>MEDIDAS A CUMPLIR POR TODAS LAS PERSONAS DENTRO DE LAS INSTALACIONES</b>  | 11 |
| <b>CAPITULO 1 HIGIENE Y DESINFECCIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPO DE TRABAJO</b> .....   | 12 |
| <b>CAPITULO II LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b> .....  | 18 |
| <b>CAPITULO III. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS</b> .....   | 22 |
| <b>CAPITULO IV. LOGÍSTICA PARA LA REALIZACIÓN DE GIRAS Y TRASLADOS EN VEHÍCULOS DE USO INSTITUCIONAL</b> .....  | 22 |
| <b>CAPÍTULO V: LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE REUNIÓN CON PERSONAS AJENAS A LA INSTITUCIÓN</b> .....               | 28 |
| <b>CAPITULO VI. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES ENMARCADAS DENTRO DE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b> ..... | 31 |
| <b>CAPITULO VII. AUDIENCIAS PUBLICAS</b> .....  | 35 |
| 8. <b>COMUNICACIÓN</b> .....  | 35 |
| 9. <b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> .....  | 35 |
| 10. <b>REVISIÓN</b> .....   | 36 |
| 11. <b>APROBACIÓN</b> .....   | 36 |
| <b>Anexos</b> .....   | 37 |

## PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria de 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.

Acatando la Directriz N°082-MP-S1, dirigida a la Administración Pública Central y Descentralizada, "Sobre los protocolos para reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por COVID-19" la Superintendencia de Telecomunicaciones, en adelante la Sutel, ha desarrollado el presente protocolo con el fin de que el mismo sea una herramienta que asegure la implementación de las medidas sanitarias preventivas establecidas en los Lineamientos del Ministerio de Salud dentro de las instalaciones de sus centros de trabajo.

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

|  |   |
|--|---|
| Equipo que elabora los protocolos  | Organización. Sutel   |
| Allan Corrales Acuña<br>Eval Mora Vargas<br>Marcelo Salas Cascante<br>Melissa Mora Fallas<br>Mónica Salazar Angulo<br>Patricia Castillo Porras | Dirección General de Calidad (U. Calidad de Redes)<br>Unidad de Proveeduría y Servicios Generales<br>Dirección General de Fonatel<br>Unidad de Recursos Humanos (coordinadora)<br>Dirección General de Calidad (U. Espectro Radioelect.)<br>Dirección General de Mercados |
| Revisado por Norma Cruz Ruiz; jefa<br>Unidad de Recursos Humanos   | V°B°: Eduardo Arias Cabalceta<br>Director General de Operaciones  |

---

## 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente protocolo tiene como objetivo permitir la reactivación del centro de trabajo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y el aseguramiento de la continuidad de sus actividades y servicios en sitio, frente a la emergencia nacional por el COVID-19 y tomar las medidas para resguardar la salud de los funcionarios, usuarios y visitantes, de conformidad con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.

El protocolo para la Sutel se divide en 5 capítulos: a saber:

- Capítulo I Higiene y desinfección de instalaciones y equipo de trabajo
- Capítulo II Logística en el centro de trabajo
- Capítulo III Actuación ante casos confirmados de las personas colaboradoras
- Capítulo IV Logística para la realización de giras y traslados en vehículos de uso institucional.
- Capítulo V Logística en el centro de trabajo para la realización de actividades de reunión con personas ajenas a la institución.
- Capítulo VI Logística en el centro de trabajo para la ejecución de actividades enmarcadas dentro de los procesos de reclutamiento y selección.
- Capítulo VII Audiencias públicas.

## 2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

- Directriz 073-S-MTSS, dirigida a la Administración Pública Centralizada y Descentralizada “Sobre las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por COVID-19”.
- Directriz 077-S-MTSS-MIDEPLAN, dirigida a la Administración Pública Centralizada y Descentralizada “Sobre el funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19”.
- Directriz 082-MP-S1 dirigida a la Administración Pública Centralizada y Descentralizada “Sobre los Protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el Estado de Emergencia Nacional por COVID-19”.
- Directriz 086-S-MTSS-MIDEPLAN, dirigida a la Administración Pública Centralizada y Descentralizada “Reforma al artículo 9 de la directriz 077-S-MTSS-MIDEPLAN del 25 de marzo de 2020, sobre el funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19”.
- Lineamientos Generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19.
- Lineamientos Nacionales para la vigilancia de la enfermedad COVID-19.
- Lineamientos generales para oficinas con atención al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19).
- Lineamientos generales para reinicio de sistemas de ventilación general, aire acondicionado y sus tuberías de agua relacionadas en edificios de ocupación general-control de Legionella en edificios o espacios reutilizados-(COVID-19).
- Lineamientos para la realización de audiencias públicas en diferentes instituciones del Estado (ARESEP, CTP, SUTEL, SUGEF) debido a la alerta sanitaria por COVID-19.

- 
- Decreto ejecutivo del Ministerio de Salud 42603-S publicado en el alcance N° 236 a La Gaceta N° 224.
  - Demás lineamientos que se emitan en la materia.

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Amenaza:** peligro latente representado por la posible ocurrencia de un fenómeno peligroso, de origen natural, tecnológico o provocado por el ser humano, capaz de producir efectos adversos en las personas, los bienes, los servicios públicos y el ambiente. (CNE, 2015). En el caso de la pandemia COVID-19 se agruparía de origen natural y de tipo biológico.
- **Autoridad Sanitaria Competente:** corresponde al Área Rectora de Salud en la cual se ubica físicamente la operación del centro de trabajo en el cual se presenta una situación vinculada con el COVID-19.
- **Caso sospechoso:** el caso sospechoso contempla las siguientes posibilidades:
  1. Persona con infección respiratoria aguda (fiebre y al menos un signo o síntoma de enfermedad respiratoria (por ejemplo, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, congestión nasal) y que cumpla al menos uno de los siguientes criterios:
    - a. No tener otra etiología que explique completamente la presentación clínica del evento.
    - b. Un historial de viaje fuera del país en los 14 días previos al inicio de los síntomas.
    - c. Antecedente de haber iniciado el cuadro clínico ya descrito en los 14 días posteriores de haber estado en contacto cercano con alguna persona con historial de viaje fuera del país en los últimos 14 días de haber ocurrido ese contacto.
  2. Una persona con anosmia (pérdida del sentido del olfato) o disgeusia (cambio en la percepción del gusto), sin otra etiología que explique la presentación clínica.
  3. Paciente con enfermedad respiratoria aguda de cualquier grado de severidad, que, dentro de los 14 días anteriores al inicio de la enfermedad, tuvo contacto físico cercano con un caso confirmado, probable o sospechoso por COVID-19.  
Independientemente de los criterios de clasificación de caso, si el médico tratante considera que existen suficientes sospechas clínicas y/o epidemiológicas, podrá definir la necesidad de tomar la prueba por COVID-19.
- **Caso probable:** el caso probable contempla las siguientes posibilidades:
  1. Un caso sospechoso para quien la prueba para el virus COVID-19 no es concluyente.
  2. Un caso sospechoso para quien la prueba no pudo realizarse por algún motivo.
- **Caso confirmado:** corresponde a una persona a quien se la ha confirmado, la infección por el virus que causa la enfermedad COVID-19, indistintamente de los síntomas y signos clínicos. La confirmación la harán los laboratorios públicos y privados que cuenten con una prueba de PCRRT capaz de identificar genes de SARS-CoV-2, que cuenten con autorización de una entidad regulatoria externa tal como FDA o su equivalente, debidamente autorizada por el Ministerio de Salud, así como el Centro Nacional de Referencia de Virología de Inciensa.
- **Cuarentena o aislamiento:** es una restricción de las actividades que se realizan habitualmente fuera del domicilio, para aquellas personas que estuvieron expuestas a un agente infeccioso, y que actualmente no tienen síntomas. Pudiendo desarrollar la enfermedad y por lo tanto transmitirla a otras personas.

- 
- **Control Epidemiológico:** es el control documental que se debe realizar en la institución con el enfoque de documentar el desarrollo de actividades de prevención, detección temprana, diagnóstico, tratamiento, control y eliminación de las enfermedades transmisibles que afectan a la población.
  - **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).
  - **Desinfección:** se refiere al uso de productos químicos, como desinfectantes registrados en la EPA (Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos, según sus siglas en inglés), 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.
  - **Emergencia:** estado de crisis provocado por el desastre y basado en la magnitud de los daños y las pérdidas. Es un estado de necesidad de y urgencia, que obliga a tomar acciones inmediatas con el fin de salvar vidas y bienes, evitar el sufrimiento y atender las necesidades de los afectados. Puede ser manejada en tres fases progresivas de respuesta, rehabilitación y reconstrucción, se extiende en el tiempo hasta que se logre controlar la definitivamente situación. (CNE, 2015)
  - **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.
  - **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. 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.
  - **Mitigación:** aplicación de medidas para reducir el impacto negativo que provoca un suceso de origen natural, humano o tecnológico. (CNE, 2015)
  - **Nexo epidemiológico:** se habla de nexo epidemiológico en el caso del coronavirus, cuando una persona que haya tenido contacto con otra ya confirmada con el Covid-19, o que haya estado en lugares que ya se sabe que hay circulación del virus, vuelve al país y en el lapso de catorce días de haber vuelto, tiene síntomas respiratorios. Esa persona tiene mayor probabilidad de tener Coronavirus y ese es el nexo, porque se sabe que ahí está circulando.
  - **Orden sanitaria:** acto administrativo mediante el cual el Ministerio de Salud hace del conocimiento de la persona interesada, de una resolución o disposición particular o especial en resguardo de la salud y el ambiente, la cual es de

---

acatamiento obligatorio y debe ser ejecutada en el plazo que se indique. Con la emisión de una orden sanitaria el Ministerio de Salud da inicio al debido proceso a que tiene derecho la persona interesada.

- **Personal:** comprende tanto los funcionarios de la Sutel como personal subcontratado por esta institución para el desempeño de una labor específica.
- **Propagación (COVID-19):** una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las (gotas) procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. También pueden contagiarse si inhalan las gotas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar. Por eso es importante mantenerse a más de 1,8 metros de distancia de una persona que se encuentre enferma.
- **Protocolo:** es el término que se emplea para denominar al conjunto de normas, reglas y pautas que sirven para guiar una conducta o acción.
- **Riesgo:** probabilidad de que se presenten pérdidas, daños o consecuencias económicas, sociales o ambientales en un sitio particular y durante un periodo definido. Se obtienen al relacionar la amenaza con la vulnerabilidad. (CNE, 2015)
- **Sutel:** Superintendencia de Telecomunicaciones.
- **Vehículo de uso institucional:** comprende vehículos de uso oficial y vehículos arrendados.
- **Virus:** es un agente infeccioso microscópico celular que solo puede multiplicarse dentro de las células de otros organismos.
- **Vulnerabilidad:** condición intrínseca de ser impactado por suceso a causa de un conjunto de condiciones y procesos físicos, sociales, económicos y ambientales. Se determina por el grado de exposición y fragilidad de los elementos susceptibles de ser afectados-la población, sus haberes, las actividades los bienes y servicios y el ambiente- y la limitación de su capacidad para recuperarse. (CNE, 2015)

#### 4. PRINCIPIOS

El Consejo de la Sutel se compromete a cumplir los siguientes principios aceptados de buena fe en el contexto de la pandemia por el COVID-19, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles; a saber:

- a) Rendición de cuentas ante las autoridades nacionales competentes sobre la aplicación de las medidas emitidas por el Ministerio de Salud y la aplicación del protocolo institucional, así como de los lineamientos los generales que son de aplicación obligatoria.
- b) Transparencia comunicar oportunamente cualquier caso sospechoso al Ministerio de Salud y la CCSS.
- c) Comportamiento ético: comunicar cualquier cambio en las medidas por aplicar por parte de todos los funcionarios; actuar oportunamente en la toma de decisiones que sean necesarias para salvaguardar la salud d ellos funcionarios y visitantes del Sutel y guardar la discrecionalidad en los temas que lo requieran
- d) Construcción colectiva con las partes interesadas; elaborar o diseñar todas las medidas que sean necesarias o cambios que deban adoptarse.

- e) Respeto al principio de legalidad; se respetarán todos los lineamientos y normas que emitan a las autoridades de gobierno, en especial el Ministerio de Salud.
- f) Respeto a los derechos humanos; se parte en esencia, que la protección de nuestros funcionarios y visitantes prevalece como un derecho esencial; proteger la vida y la salud.

## **5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN**

Como referencia para este Protocolo, al ser la Sutel una institución con oficinas de atención al público, se emplean los siguientes lineamientos:

- a) Lineamientos generales para oficinas con atención al público (Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, instituciones privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19).
- b) Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19). Versión 4.
- c) Directriz 077-S-MTSS-MIDEPLAN, dirigida a la Administración Pública Centralizada y Descentralizada “Sobre el funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19”.
- d) Demás lineamientos indicados en el punto 1 del presente documento.

Aunado a lo anterior, se enlistan una serie de obligaciones que deben ser cumplidas por todo el personal.

## **6. SOBRE OBLIGACIONES**

### **A) CONSEJO DE LA SUTEL EN CALIDAD DE PATRONO**

La Sutel, por medio del jerarca superior administrativo, directores generales y jefes de unidad, están en la obligación de:

1. Establecer las medidas necesarias para que se cumplen los lineamientos emitidos por las autoridades sanitarias del país, así como lo dispuesto en el presente protocolo.
2. Proveer los recursos para la provisión de insumos necesarios que se aplique las medidas higiene por parte de funcionarios, usuarios y cualquier otro visitante, tales como: agua, jabón y papel toalla para el secado de manos; además de designar a un encargado del abastecimiento.
3. Proporcionar información a todos los funcionarios de la institución sobre la enfermedad del COVID-19, así como las medidas de higiene y prevención que deben seguir durante la ejecución de sus funciones.
4. Autorizar y promover la difusión de información sobre prácticas saludables mediante: charlas informativas, habilitación de puntos de información, distribución de material informativo y recordatorio, como afiches o medios electrónicos, siempre tomando como referencia la información suministrada por fuentes oficiales, tales como el Ministerio de Salud y la Caja Costarricense de Seguro Social.
5. Promover la sensibilización del personal sobre la obligatoriedad de cumplir con los lineamientos y disposiciones emitidos por el Ministerio de Salud, tanto en el centro de trabajo como en sus espacios personales.



- 
6. Establecer medidas institucionales para que se cumplan todas las medidas sanitarias emitidas y reportar a la Unidad de Recursos Humanos en caso de incumplimientos verificados.
  7. Emitir y comunicar los lineamientos y protocolos por seguir ante posibles escenarios de emergencias y, definir los responsables y los canales oficiales para la transmisión de información.
  8. Mantener un contacto permanente, o delegarlo en la autoridad interna competente y para mantener una estrecha comunicación con el Área Rectora de Salud del centro de trabajo que corresponde a la Sutel, con el fin de abordar situaciones vinculadas con la emergencia ocasionada por el COVID-19 que se presenten en la institución.
  9. Comunicar y coordinar de forma inmediata con la autoridad sanitaria competente ante la confirmación de un caso COVID-19 de algún funcionario.
  10. Ordenar la aplicación oportuna de notificaciones de órdenes sanitarias.
  11. Informar a la autoridad sanitaria competente, sobre los planes de la institución en atención de los lineamientos generales y las acciones ejecutadas para la atención de un caso confirmado, a fin de disponer de autorización para restablecer operaciones.
  12. Emitir instrucciones para oficializar comunicado interno al personal, sobre la obligatoriedad del cumplimiento de los lineamientos específicos que se acuerden para la prevención y atención ante un caso confirmado de COVID 19 en las Sutel.
  13. Establecer políticas para fortalecer capacidades institucionales en respuesta ante emergencias y desastres de todos los funcionarios.
  14. Facilitar al personal las herramientas tecnológicas requeridas para realizar videoconferencias o reuniones virtuales.
  15. No autorizar viajes oficiales considerados como “no esenciales” hasta que el nivel de alerta sanitaria del país lo permita, según disposiciones de la Presidencia de la República.

## **B) OBLIGACIONES DE LAS JEFATURAS**

1. Supervisar el cumplimiento por parte de sus colaboradores de lo establecido en los protocolos y emitir los reportes respectivos a la Unidad de Recursos Humanos.
2. Comunicar a los colaboradores asuntos relevantes en materia de cambios en protocolos.
3. Reportar a la Dirección General de Operaciones cualquier caso sospechoso.
4. No autorizar el ingreso de funcionarios que presenten síntomas de fiebre, tos o cualquier otro síntoma sospechoso y reportarlo inmediatamente a Recursos Humanos.
5. Evitar realizar giras no esenciales o en zonas de alerta naranja o roja.

## **C) OBLIGACIONES DE DEPENDENCIAS DE LA SUTEL:**

### **Director General de Operaciones:**

1. Emitir cualquier lineamiento que considere oportuno a la Unidad de Recursos Humanos y Proveeduría y Servicios Generales para asegurar del cumplimiento de la elaboración, aprobación, actualización e implementación de los protocolos.
2. Gestionar ante el jerarca superior administrativo, las aprobaciones o autorizaciones necesarias para aplicar y actualizar los protocolos.

- 
3. Tomar decisiones oportunas en cuanto a las autorizaciones de compras de insumos como; caretas, cubre bocas, guantes y otros equipos de protección para dotar a los funcionarios, especialmente a los que presentan factores de riesgo o asisten a actividades presenciales con más de 5 personas, giras, audiencias y conciliaciones, reuniones interinstitucionales, actividades empresariales, entre otras.
  4. Servir de enlace con las autoridades de gobierno en todo lo relacionado con las gestiones que deben realizarse para aprobar, comunicar, solicitar lo necesario para el cumplimiento de los protocolos y comunicar la presentación de casos sospechosos.
  5. Emitir las resoluciones que le sean delegadas por el Consejo para el cumplimiento de los protocolos.

#### **Unidad de Recursos Humanos:**

1. Incluir en el proceso de inducción la presentación de todo protocolo emitido en la Sutel, en lo referente a la contención de la emergencia del COVID-19 y asegurarse de la comprensión de estos.
2. Gestionar las compras de equipo de protección personal para todos los funcionarios que lo requieran, según los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.
3. Gestionar ante la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales, la compra de los insumos requeridos para aplicar los protocolos, como son la dotación de caretas o cubre bocas para asistir a reuniones, giras o, aquellos casos que lo requieran por presentar alguno de los factores de alto riesgo.
4. En coordinación con la Unidad de Comunicación, enviar todos los comunicados sobre aplicación y actualizaciones de los presentes protocolos.
5. Elaborar los informes que le sean requeridos por las autoridades superiores sobre el cumplimiento de las medidas emitidas mediante los presentes protocolos y coordinará todo lo necesario con la Comisión de Salud Ocupacional y la Brigada de Emergencias.
6. Demás funciones que se establezcan en el presente protocolo.

#### **Unidad de Proveeduría y Servicios Generales:**

1. Proveer todos los suministros de limpieza, desinfección y de seguridad personal que sean requeridos para el desempeño de sus funciones de forma segura y gestionar todas las acciones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones según los lineamientos generales emitidos por el Ministerio de Salud, en cuanto a limpieza y desinfección de áreas de las instalaciones, de estaciones de trabajo, de los vehículos, manejo de desechos sólidos, demarcaciones para mantener el distanciamiento de los 1,8 metros en cada área; contratación de servicios para desinfección en caso de la presentación de una persona contagiada con el virus en las instalaciones de la Sutel; así como las gestiones para ajustar los contratos de limpieza y seguridad en lo que sea necesario para que apliquen todas las medidas emitidas por el Ministerio de Salud.
2. Asegurar permanentemente, la provisión de todos los insumos sanitarios, en los baños y en las diferentes zonas de las instalaciones y colocar en los lugares que se determine necesario la colocación de dispensadores de alcohol gel y asegurar que siempre tengan producto.
3. Controlar que la empresa proveedora de servicios cumpla con la limpieza y desinfección permanente de los baños, ascensores, comedor, estaciones de

---

trabajo, manijas, escaleras, así como de equipos diversos que sean utilizados en las diferentes tareas o actividades que se realicen y vehículos institucionales según los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y términos del contrato.

4. Supervisar que los colaboradores de las empresas contratadas cumplan con las medidas de higiene al ingresar y mientras se encuentren en la Sutel, con el fin de verificar el cumplimiento de lo estipulado en los contratos y los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.
5. Demás funciones que se establezcan en el presente protocolo.

#### **D) OBLIGACIONES DE TODOS LOS FUNCIONARIOS**

Corresponde a todo funcionario de forma obligatoria lo siguiente:

1. Cumplir lo establecido en los protocolos en todas sus partes. Su incumplimiento puede ser objeto de medidas disciplinarias según corresponda.
2. Proceder responsablemente ante las medidas de prevención y control establecidas por la institución y las Autoridades Sanitarias del país.
3. Hacer uso adecuado de los recursos proporcionados por la organización.
4. Colaborar con la diseminación de información oficial sobre la pandemia y reducir los rumores.
5. Preparar o participar en las charlas y cualquier otra capacitación para personal de manera virtual siempre que las condiciones lo permitan.
6. No presentarse en las instalaciones de la Sutel con síntomas o signos de resfrío o gripe. Deben informar a su jefatura inmediata, y acudir a un centro de salud para su valoración.
7. Solicitar y utilizar elementos de protección personal asegurándose el cumplimiento de las indicaciones y normativa dispuesta para tal fin.
8. Acatar todos los protocolos y medidas que se encuentren vigentes sobre las medidas de higiene que debe aplicar al ingresar y mientras permanezca en las instalaciones de Sutel.

#### **E) COMISIÓN DE SALUD OCUPACIONAL Y BRIGADA DE EMERGENCIAS**

Corresponde a la Comisión de salud ocupacional y brigada de emergencias:

1. Apoyar a la persona encargada de Salud Ocupacional en la institución en la coordinación de sesiones de sensibilización del personal sobre la aplicación de protocolos y lineamientos emitidos ante la pandemia ocasionada por el COVID-19.
2. Registrar y documentar toda medida preventiva realizada.
3. Colaborar, en caso de que se requiera, en la elaboración documentos y herramientas que permitan realizar seguimiento y control de los trabajadores en tema de salud integral ante la pandemia ocasionada por el COVID-19.
4. Apoyar a las jefaturas en el cumplimiento de los protocolos.

---

## **7. MEDIDAS A CUMPLIR POR TODAS LAS PERSONAS DENTRO DE LAS INSTALACIONES**

### **a) Para todos los funcionarios:**

1. Utilizar cubrebocas en lugares cerrados. Estos deben tapar por completo nariz y boca y no deben utilizarse los que tengan válvulas.
2. El uso de la careta o protector facial podrá usarse como complemento a la utilización obligatoria de la mascarilla como equipo de protección personal
3. Lavarse las manos con agua y jabón previo a iniciar cualquier gestión, como mínimo durante 30 segundos, tal y como lo recomienda el protocolo del Ministerio de Salud.
4. Acatar el protocolo de tos y estornudo, emitido por el Ministerio de Salud, o en su defecto cubrirse su boca con un pañuelo desechable y descartarlo después. Posteriormente deberán realizar el lavado de manos.
5. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
6. Mantener en todo momento el distanciamiento social.
7. Informar a la jefatura inmediata y a Recursos Humanos cualquier síntoma o condición de salud que ponga en riesgo su vida y la de sus compañeros.
8. Informar a la jefatura inmediata y Recursos Humanos si ha estado en contacto con un caso positivo de COVID-19.
9. No presentarse en las instalaciones de la Sutel con síntomas o signos de resfrío o gripe. Deben informar a su jefatura inmediata, y acudir a un centro de salud para su valoración.

### **b) Para los funcionarios que conduzcan vehículos y sus acompañantes**

Corresponde a los funcionarios que conduzcan vehículos de la Sutel, así como a sus acompañantes:

1. Acatar todos los lineamientos emitidos por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes como las medidas de restricción vehicular sanitaria.
2. Acatar todo lo dispuesto en el protocolo: SUTEL-COVID19-P002. Protocolo sobre la realización de giras y uso de vehículos institucionales y arrendados durante la pandemia del COVID-19, que serán las indispensables.
3. Cumplir con todas las obligaciones de los funcionarios, indicadas en el apartado 5.2
4. Antes de ingresar al vehículo debe lavarse las manos con agua y jabón.
5. Aplicar el distanciamiento físico preventivo (1,8 metros) en su trato con otros funcionarios y público en general.
6. Usar obligatoriamente mascarilla en caso de que viaje más de una persona en el vehículo.
7. Asegurarse antes de usar el vehículo que este se encuentre limpio y desinfectado mediante la revisión de la bitácora respectiva.

### **c) Para los visitantes**

Todo visitante que ingrese a las instalaciones de la Sutel debe acatar las medidas que se le indican según lo establecido por el Ministerio de Salud:

1. Lavarse las manos con agua y jabón previo a iniciar cualquier gestión, como mínimo durante 30 segundos, tal y como lo recomiendan los protocolos del Ministerio de Salud.

2. Utilizar cubrebocas sin válvulas mientras permanezca en instalaciones de la Sutel.
3. Acatar el protocolo de tos y estornudo, emitido por el Ministerio de Salud, o en su defecto cubrirse su boca con un pañuelo desechable y descartarlo después. Posteriormente deberán realizar el lavado de manos.
4. Mantener una distancia mínima de 1,8 metros con otras personas.
5. Acatar la indicación brindada por el funcionario encargado de su atención de que únicamente estará autorizado para visitar un piso específico u oficina, por lo que no se les autoriza las visitas a otras zonas de las instalaciones.
6. Seguir a cabalidad los protocolos establecidos y acatar las medidas necesarias para su protección e higiene. En caso de no seguir dichas medidas se le solicitará el retiro del centro físico de la Sutel.
7. Todo visitante debe acatar lo dispuesto en este protocolo en lo que corresponda.
8. Permitir que los funcionarios de planta del condominio le realicen la toma de temperatura, así como acatar lo dispuesto en el protocolo “Lineamientos generales para el ingreso a las oficinas” emitido por el Grupo Financiero Improsa, o la normativa vigente.

## **CAPITULO 1 HIGIENE Y DESINFECCIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPO DE TRABAJO**

### **I. Generalidades**

1. La limpieza y desinfección de las instalaciones de Sutel debe realizarse diariamente por parte del equipo de limpieza contratado, teniendo este la obligación de cumplir con todo lo aquí estipulado, así como todas las medidas adicionales que considere pertinentes en cuanto a asegurar la limpieza y desinfección constante de áreas, superficies y equipos de trabajo.
2. Los procedimientos, así como los insumos, desinfectantes y soluciones de limpieza que utilice el personal de limpieza contratado, serán en apego a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.
3. Lo referente al equipo de protección personal se regirá de conformidad con lo indicado en los lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición a Coronavirus (COVID-19) y su transmisión durante las actividades de notificaciones de actos administrativos de casos en investigación, probables o confirmados.
4. El personal de limpieza y la proveeduría institucional deben dotar a todos los servicios sanitarios de: papel higiénico, jabón para manos, papel toalla desechable o secadora eléctrica de manos, así como basureros (de preferencia con tapa accionable por pedal). Además, debe colocar material informativo con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud ante la pandemia del COVID-19.
5. El personal de limpieza y la proveeduría institucional deben dotar al comedor institucional de: jabón para manos, papel toalla desechable, así como basureros (de preferencia con tapa accionable por pedal). Además, debe colocar material informativo con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud ante la pandemia del COVID-19.
6. La limpieza y desinfección debe realizarse de acuerdo con lo indicado en la tabla 1. Asimismo, debe contemplar al menos todas las perillas y manijas de las

puertas, extinguidores, interruptores, llaves de agua, servicios sanitarios, mesas, equipos de trabajo de la institución (teléfonos, impresoras, bolígrafos, datáfonos, micrófonos, botones, teclados, *mouse*, monitores) y cualquier superficie con la que se tenga contacto permanente.

7. La proveeduría institucional debe garantizar una limpieza de los filtros y rejillas de los aires acondicionados al menos una vez cada tres meses. Debe gestionar la evaluación anual y llevar a cabo los mecanismos necesarios para el cumplimiento de la norma INTE T22:2016 sobre la ventilación de los lugares de trabajo. Los resultados de dichas evaluaciones deberán ser elevados al Director General de Operaciones para su consideración.
8. Se debe colocar infografías en los lugares de acceso y salida de las oficinas sobre los protocolos de: tos, estornudo, lavado de manos, así como el qué hacer en caso de presentar síntomas; todo lo anterior basándose en información oficial desarrollada por el Ministerio de Salud y la Caja Costarricense de Seguro Social.
9. Se debe comunicar, a los colaboradores, de manera mensual por medio de correo electrónico y mediante la página WEB institucional, los protocolos de sanidad internos vigentes.

## II. Procedimiento de limpieza y desinfección

1. Actividades por realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo:
2. La limpieza y desinfección debe ser realizada por parte del personal contratado para tal fin y con la periodicidad establecida.
3. El plan de limpieza y desinfección se debe realizar de la siguiente forma:
4. Se debe implementar el siguiente plan de limpieza que incluye los elementos obligatorios mínimos por limpiar y desinfectar, la periodicidad con que se efectuarán las labores, así como el responsable de su ejecución y velar por su cumplimiento:

**Tabla 1:** Plan de limpieza y desinfección

| No. | Descripción   | Frecuencia              | Ejecución   | Supervisión |
|-----|---|-------------------------|-------------|-------------|
| 1   | Agarraderas en general (puertas principales de ingreso, baños, ingreso a comedor, puertas de oficinas y salas de reuniones, etc.) | Cada 2 horas            | Contratista | Proveduría  |
| 2   | Servicios sanitarios  | Cada 3 horas            | Contratista | Proveduría  |
| 3   | Grifos para lavamanos y palanca de servicios sanitarios   | Cada 3 horas            | Contratista | Proveduría  |
| 4   | Escritorios   | Al menos 2 veces al día | Contratista | Proveduría  |

| No. | Descripción  | Frecuencia  | Ejecución   | Supervisión |
|-----|--|---|-------------|-------------|
| 5   | Teclado personal, mouse-mouse pad y teléfono   | Al menos 3 veces al día                           | Contratista | Proveeduría |
| 6   | Fotocopiadora (multifuncional y demás impresoras)  | Al menos 4 veces al día                           | Contratista | Proveeduría |
| 7   | Dispensador de agua  | Al menos 4 veces al día                           | Contratista | Proveeduría |
| 8   | Controles inalámbricos de proyectores, aires acondicionados u otros dispositivos   | Al menos 3 veces al día                           | Contratista | Proveeduría |
| 9   | Sillas (respaldares y descansa brazos), mesas de recepción, salas de reuniones, etc)   | Al menos 3 veces al día                           | Contratista | Proveeduría |
| 10  | Divisiones de cubículos  | Al menos 2 veces al día                           | Contratista | Proveeduría |
| 11  | Comedor: sillas, mesas y microondas  | Antes y después del tiempo de desayuno y almuerzo | Contratista | Proveeduría |
| 12  | Desinfectar con aerosol las salas después de realizar reuniones  | Cuando aplique                                    | Contratista | Proveeduría |
| 13  | Desinfectar el área de recepción   | Al menos 3 veces al día                           | Contratista | Proveeduría |
| 14  | Capacitar a los oficiales de seguridad respecto a la higiene personal y áreas de recepción. Se les puede asignar la función de prevención y detención de las personas trabajadoras y visitas con síntomas. Informar a Recursos Humanos cuando se haya detectado un caso, antes de que ingrese a las instalaciones. | Permanentemente                                   | Contratista | Proveeduría |

- 
5. La divulgación y capacitación necesaria para la implementación y ejecución del plan señalado en el punto anterior, para todo el personal de limpieza y mantenimiento, corre por cuenta del contratista y es de acatamiento obligatorio para dicha empresa; la verificación de su cumplimiento es responsabilidad la unidad de proveeduría institucional.
  6. La empresa contratada para la limpieza “Masiza, S.A.”, debe comunicar con, al menos cinco días hábiles de anticipación a la jefatura de proveeduría institucional, cualquier cambio de personal en el grupo de trabajo, ello en virtud de que debe garantizar que todo integrante de ese equipo de trabajo esté debidamente informado y capacitado sobre el presente Protocolo. Actualmente, los colaboradores de ese equipo de trabajo en limpieza son:
    - a) Kathy Cubero
    - b) María Quintero
    - c) Patricia Jiménez
    - d) Ricardo Jiménez
6. El horario de limpieza y desinfección debe ser indicado por la Unidad de Proveeduría, así como la forma de divulgación de dicho plan para todo el personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.
1. Se debe utilizar una bitácora de limpieza y desinfección de puntos críticos para la revisión del cumplimiento, misma que será suministrada por la Unidad de Proveeduría Institucional.
  2. La Proveeduría Institucional debe colocar esta bitácora de forma visible en cada centro de trabajo, y comunicar de forma oportuna estos cambios al personal de limpieza, para que estén debidamente informados.

### **III. Productos de limpieza y desinfección en las instalaciones:**

1. Se debe utilizar una solución de alcohol del 70% o desinfectante de uso doméstico biodegradable, para la limpieza y desinfección de superficies que son manipuladas con frecuencia. La limpieza de pisos debe realizarse con desinfectante biodegradable con evidencia científica (certificación) por parte de un tercero acreditado por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA).
2. Las superficies del baño, y el inodoro deben ser limpiadas con material desechable y desinfectadas diariamente con un desinfectante doméstico que contenga 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).
3. Se debe dar prioridad al uso de utensilios desechables, en caso de no disponer de estos se utilizarán paños de algodón o microfibra para la limpieza de las superficies que son manipuladas con frecuencia. Posterior a cada uso, deben ser lavados con detergente en polvo y agua.
4. Para el barrido de los pisos, se debe utilizar escoba de fibra de tela alargada de tipo industrial. Después de su uso, debe lavarse con detergente y agua.
5. Se deben usar bolsas para basura de color negro (pequeñas, medianas, grandes, para jardín, extragrandes, entre otras), fabricadas con material reciclable en al menos un 50 % o bolsas que utilicen las tecnologías OXO, o biodegradables. No se permite que los basureros sobrepasen un 80% de su



---

capacidad. Para retirarlas, el personal de limpieza debe utilizar guantes de látex desechables.

#### **IV. Puntos críticos para la desinfección**

1. **Los puntos críticos para desinfección son los siguientes:**
  - a) Comedor institucional: mesas, sillas, microondas, fregadero, basurero.
  - b) Mesas y escritorios de trabajo.
  - c) Manijas de puertas y ventanas.
  - d) Servicios sanitarios.
  - e) Interruptores.
  - f) Llaves de agua.
  - g) Aparatos telefónicos.
  - h) Equipos y periféricos de cómputo (Fax, fotocopiadoras, escáner, teclados, pantallas y ratón).
  - i) Vehículos institucionales.
2. Los equipos y periféricos electrónicos (teléfonos, pantallas, mouse, teclados, entre otros) deben ser limpiados con toallas desechables con solución desinfectante de uso doméstico de acuerdo a lo señalado en el presente protocolo en el punto 6.2.2.1. Se debe utilizar una toalla por cubículo la cual será desechada después de su uso.
3. Para la limpieza de objetos usados para la atención del público se debe utilizar una solución de alcohol de entre 60° y 70% o desinfectante de uso doméstico biodegradable. Se debe capacitar al personal de atención para que, después de cada visitante, se limpien las superficies tocadas por la persona utilizando toallas de papel desechables.

#### **IV, Productos y procedimiento de limpieza y desinfección en los vehículos de uso institucional**

1. La Proveeduría institucional debe coordinar los trabajos de limpieza de los vehículos de la institución, con los choferes haciendo uso de los kits de limpieza, para desinfectar las llaves de los vehículos, las manijas de las puertas, el volante, palanca de cambios, y superficies de contacto frecuente.
2. Es deber de la proveeduría institucional suministrar al encargado de realizar la limpieza interna de los vehículos el EPP necesario para ejecutar dicha acción de forma segura, tales como: mascarilla y guantes desechables.
3. Los vehículos deben de limpiarse internamente al final de cada jornada de trabajo, dando especial énfasis a las superficies de apoyo de los vehículos (manijas, volante, tablero, botones o perillas de las ventanas), utilizando soluciones desinfectantes aptas para la limpieza de interiores de vehículos. Debe asegurarse que estos productos posean una composición de alcohol de al menos entre 60% y 70%.
4. La limpieza y desinfección externa debe realizarse, con jabón regular o detergente.
5. Es deber de la empresa arrendataria realizar la limpieza y desinfección de vehículos destinados para uso institucional.

---

## **V. Equipo de protección personal (EPP)**

1. El equipo de protección personal EPP podría incluir de acuerdo con las necesidades de cada Unidad: mascarillas, cubrebocas, caretas, guantes.
2. El EPP debe ser suministrado por la Proveeduría Institucional y estará disponible en un área específica destinada para tal fin por cada dirección o área funcional.
3. Es deber de cada jefatura asegurar la disponibilidad y uso eficiente del EPP, para ello dará seguimiento de su consumo a través de una bitácora, cuyo formato debe ser suministrado por la Unidad de Recursos Humanos.
4. Todo personal de atención al público que se encuentre en un lugar concurrido o que lleve a cabo una reunión presencial debe utilizar mascarillas sanitarias al momento de realizar estas labores de acuerdo con los lineamientos dictados por el Ministerio de Salud en esta materia.
5. Todo el personal de recepción debe contar con la protección de mamparas de plástico las cuales estarán ubicadas entre el funcionario que atiende y la persona que es atendida, esto con el fin de que sean una barrera de protección para ambos individuos.
6. El personal de seguridad debe contar con el EPP y hacer el correcto uso de este, de acuerdo con las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud. Se aclara que dicho equipo de protección personal será provisto por la empresa a la cual pertenecen dichos colaboradores.
7. Todos los funcionarios de la institución, así como el personal subcontratado por esta deben realizar el lavado de manos correspondiente según las normas emitidas por el Ministerio de Salud y la Caja Costarricense de Seguro Social (para referencia dirigirse al Anexo 2), en caso de necesitar hacer uso de la mascarilla. Posterior a su retiro y descarte en el contenedor dispuesto para tal fin, deberán lavarse las manos.
8. Los funcionarios de la institución, así como el personal de recepción y seguridad deben hacer uso correcto de las mascarillas de modo que cubra toda la nariz y boca y procurando el ajuste más preciso a sus facciones. No deberán tocar la parte de afuera de la mascarilla, únicamente manipularla por las tiras. Su manipulación debe hacerla lavando sus manos previamente con agua y jabón o desinfectando con alcohol.
9. La empresa contratada por Sutel para realizar la limpieza de sus instalaciones está obligada a proporcionar mascarillas, guantes para la recolección de residuos y cualquier otro implemento de protección personal a sus colaboradores, a fin de cumplir debidamente con el presente Protocolo y lineamientos de protección internos de la institución.
10. La Proveeduría institucional es la encargada de proporcionar a las diferentes Direcciones y áreas institucionales implementos de protección tales como: mascarillas, guantes desechables, productos de limpieza y cualquier otro implemento de protección necesario, de manera tal que todo funcionario de Sutel pueda realizar el cumplimiento de sus funciones de manera segura, esto de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y del presente Protocolo.

## **VI. Manejo de residuos**

1. El personal de limpieza contratado debe realizar la recolección de residuos y basura como mínimo una vez al día. Los residuos deben ser llevados al recolector de basura del ofiCentro.

2. La recolección de basura depositada en el contenedor principal será realizada por los encargados del oficentro de acuerdo con sus procedimientos internos y su programa de Gestión Integral de Residuos.
3. Realizar el desecho de las mascarillas y EPP según lo establecido los Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición a Coronavirus (COVID-19) y su transmisión durante las actividades de notificaciones de actos administrativos de casos en investigación, probables o confirmados, procedimiento 2.

## **CAPITULO II LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO**

### **I. Plan de continuidad del servicio u operativo**

No se presenta un plan de continuidad, dado que los servicios brindados por Sutel se han mantenido operando sin interrupción.

### **II. Horarios**

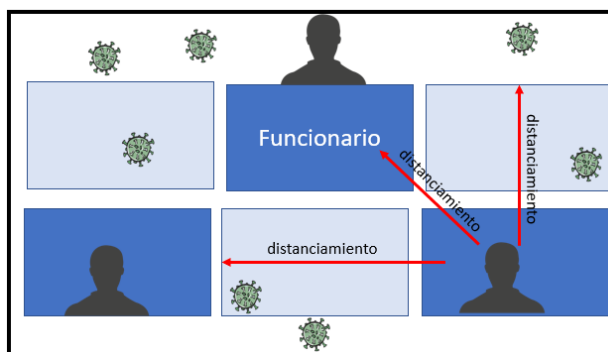
1. El horario definido para las personas que laboran en las oficinas para atención al público de la Sutel será de las 8:00 a las 16:00 horas, salvo aquellas debidamente autorizadas para laborar en horarios flexibles.
2. Se destina el horario de atención para el adulto mayor, persona con factores de riesgo diagnosticados y con algún tipo de discapacidad de las 8:00 a las 9:00 horas.
3. Se define el horario de las 9:00 a las 16:00 horas para la atención de cualquier persona.
4. Los horarios de atención al público diferenciados deben ser comunicados de manera oficial por medio del sitio Web institucional [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr)
  - a) Cada jefatura se encuentra en la obligación de coordinar lo pertinente en cuanto a turnos y roles de los funcionarios de su centro de trabajo, en caso de que se requiera su presencia en los mismos.
  - b) Cada jefatura debe coordinar con sus colaboradores que requieran trabajar de manera presencial y la proveeduría institucional los horarios de alimentación diferenciados en caso de que deseen utilizar el comedor institucional.

### **2. Distanciamiento entre funcionarios en el lugar de trabajo**

1. Cada dirección y jefatura debe dar prioridad a la modalidad de trabajo no presencial (Teletrabajo), siempre y cuando el colaborador y las funciones que este realiza cumplan con lo establecido en la normativa vigente para tal fin.
2. Se debe asegurar el distanciamiento social de al menos 1,8 m entre colaboradores, así como lo establecido en las directrices Directriz N°077-S-MTSS-MIDEPLAN y la Directriz N°88-S-MTSS-MIDEPLAN emitidas por el Gobierno de la República para cumplir con estas medidas, se recomienda que, la Sutel aplique como máximo la presencia de un 20% del personal. Es responsabilidad de las direcciones y jefaturas procurar el cumplimiento de esta disposición en sus dependencias. Aunado a esto, las personas que presentan factores de riesgo diagnosticados e identificados por la dirección y jefatura deben realizar teletrabajo siempre que sus funciones lo permitan de acuerdo con

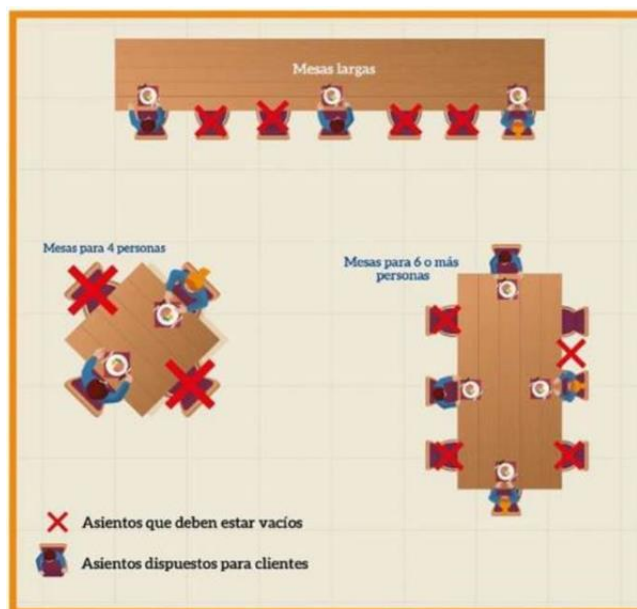
el comunicado CP-010-2020-MTSS del 13 de marzo de 2020 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

3. Para asegurar el distanciamiento social de al menos 1,8 m entre cada colaborador, en el caso de estos deban presentarse en la oficina, se recomienda a las direcciones y jefaturas que se coordine de modo que las personas laboren de semana alterna y por grupos de acuerdo con el siguiente diagrama de máxima ocupación:



**Fuente:** Elaboración propia

4. Se debe priorizar las reuniones virtuales, y en caso de ser estrictamente necesario, realizar una reunión presencial. La jefatura o coordinador de esta, debe realizar la distribución del espacio, de tal manera que exista una distancia mínima de 1,80 metros entre los participantes y la misma no podrá tener una duración mayor de 1 hora. En caso de que la actividad se extienda por más de 1 hora se debe hacer un receso para que se coordine limpieza y desinfección de la sala, esto se debe repetir cada hora.
5. No deben ser utilizados los lugares que concentren personas y que no cuenten con mecanismos de ventilación. Para cumplir con este requerimiento, se prohíbe a los funcionarios manipular o apagar los controles del aire acondicionado de las diferentes dependencias. La única excepción serán las salas de reunión. El funcionario que la utilice debe asegurar el A/C se encuentre activo antes del uso de la sala de reunión y utilizar mascarilla o cubrebocas.
6. En los tiempos de descanso, en las mesas institucionales, salas y en el comedor debe mantenerse con una capacidad máxima del 50% y un distanciamiento de 1,80 metros. No se permite compartir alimentos o utensilios. Para referencia, utilizar el siguiente diagrama:



**Fuente:** Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del covid-19 en los centros de trabajo

7. En cuanto al uso de los elevadores solamente se permite 2 personas por turno respetando los espacios previamente demarcados por la administración del condominio y mientras lo use debe usar mascarilla. El uso de las gradas debe ser priorizado utilizando un sentido único de avance por la derecha.
8. La Proveeduría Institucional debe realizar los procesos necesarios para que se instalen mamparas de plástico o pantallas acrílicas de, al menos, un metro de ancho y setenta y cinco centímetros de alto, en todos aquellos lugares de atención de personas y recepción de documentos. Esta deberá estar ubicada entre la persona que atiende y la persona que es atendida, esto con el fin de implementar una barrera de protección y seguridad para ambos individuos.
9. Se debe realizar una campaña de sensibilización por medio de las herramientas virtuales con que cuenta la institución, con el fin de que los funcionarios comprendan los síntomas asociados a la enfermedad del COVID-19 y las maneras de prevenir su contagio. Asimismo, se debe destinar un espacio en la Intranet institucional el cual se utilizará como repositorio digital con toda la documentación de interés asociada a la materia, esto de manera que el colaborador pueda consultar dicha documentación en caso de desearlo o requerirlo. También se debe incentivar el uso de la herramienta digital EDUS de la Caja Costarricense de Seguro Social por medio de la cual podrán acceder a más información relevante sobre el tema del COVID-19 y emplear los mecanismos de diagnóstico que esta ofrece.

### **3. Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo**

Todos los funcionarios deben mantener una adecuada higiene de manos, la cual debe ser rigurosa y frecuente, acatando el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud. En caso de no poder realizar el lavado por determinada situación, utilizarán alcohol en gel, hasta que puedan realizar el lavado de manos respectivo.

---

**a) Normas para el lavado de manos:**

1. Los funcionarios deben en la medida de lo posible, lavarse las manos con la regularidad adecuada, especialmente si tiene contacto con otras personas o superficies comunes.
2. Antes y después de ingerir y/o comprar alimentos.
3. Antes y después de utilizar el servicio sanitario.
4. Luego de toser o estornudar.
5. En caso de requerir tocarse la cara o colocarse un cubrebocas
6. Luego de manipular objetos comunes como lapiceros, barandas, ascensores, pomos y llavines de puertas.
7. Luego de atender personas o constantemente durante visitas al campo o giras. Luego de limpiar herramientas, celular, computadora, llaves de vehículo, entre otros.
8. Cuando reciba un paquete de mensajería.

**b) El procedimiento de lavado de manos recomendado por el Ministerio de Salud es:**

1. Sobre el lavado
  - Mojar las manos con agua
  - Aplicar una pulsación del dosificador de jabón.
  - Enjabonarse las manos y muñecas durante, al menos, 30 segundos.
    - Frotar las palmas de las manos entre sí.
    - Frotar la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
    - Frotar las palmas de las manos entre sí con los dedos entrelazados.
    - Frotar el dorso de los dedos de la una mano con la palma de la mano opuesta agarrándose los dedos.
    - Frotar con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, rodeándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.
    - Frotar la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
  - Enjuagar con abundante agua.
  - Secar con una toalla desechable.
  - Utilizar la toalla para cerrar el grifo, cuando corresponda.
  - Disponer la toalla en el basurero correspondiente.
2. Sobre el enjuague y secado
  - El secado de manos debe realizarse por medio de los equipos instalados para tal fin.
  - El secado de manos se debe realizar utilizando las toallas de papel que se facilita dentro de los insumos para la desinfección.
  - Todos los baños tendrán basureros, preferiblemente con tapa accionable por pedal para la eliminación de las toallas desechables.
3. Otras medidas por aplicar
  - Los funcionarios deben procurar el máximo aseo de su puesto de trabajo y no utilizar cubículos, sillas o implementos de otras personas que no le han sido asignados.

- Las actividades sociales presenciales se suspenden hasta nuevo aviso con el fin de cumplir con las políticas de distanciamiento físico.
- En caso de que el funcionario deba utilizar el servicio de transporte público se recomienda el uso de mascarilla sanitaria, la cual debe adquirirse por su cuenta. Debe realizar el lavado de manos antes y después de colocarla. Su manipulación será únicamente por las tiras.
- Cumplir cualquier otra medida adicional que determinen las Autoridades Sanitarias del país.

### **CAPITULO III. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS**

1. El funcionario confirmado de COVID-19 debe notificar inmediatamente a su jefatura directa. También debe remitir tanto a su Jefatura como a la Unidad de Recursos Humanos mediante correo electrónico una copia de la orden sanitaria emitida por el Área Rectora del Ministerio de Salud. La Unidad de Recursos Humanos y la jefatura deben dar el seguimiento respectivo al caso y autorizarán el regreso del funcionario a la institución una vez que este sea diagnosticado por el Ministerio de Salud como libre de COVID-19.
2. En caso de que el funcionario confirmado de COVID-19 se haya presentado a laborar de forma presencial al centro de trabajo sin presentar síntomas en algún momento anterior a 7 días de la fecha de su confirmación, deberá informar a su jefatura de las zonas laborales que utilizó y las personas con las que mantuvo contacto.
3. El funcionario con un caso confirmado de COVID-19 debe acatar todos los lineamientos establecidos en la orden sanitaria remitida por el Ministerio de Salud, y las indicaciones del centro de salud donde se le realizó la atención.
4. Los funcionarios que hayan tenido contacto con un caso confirmado de COVID-19 deben seguir los lineamientos que les dicte el Ministerio de Salud, en temas como aislamiento domiciliario, práctica de la prueba de detección del COVID-19, o cualquier otra instrucción que este ente rector considere pertinente.
4. La Unidad de Recursos Humanos por medio del enlace institucional nombrado en la Sutel, debe notificar al Área Rectora correspondiente en caso de que se presente un caso positivo, ya que esta es una información confidencial de uso exclusivo de la CCSS y el Ministerio de Salud).
5. A su vez la dependencia donde estuvo trabajando el caso confirmado, o un caso sospechoso debe ser desinfectada rigurosamente acatando los lineamientos del Ministerio de Salud.
6. En el caso que un funcionario asista al Centro de Trabajo, y presente o desarrolle síntomas por COVID-19 que cumplan con la definición de caso sospechoso, debe salir de la institución y contactar al Ministerio de Salud al número 1322.

### **CAPITULO IV. LOGÍSTICA PARA LA REALIZACIÓN DE GIRAS Y TRASLADOS EN VEHÍCULOS DE USO INSTITUCIONAL**

#### **1. Coordinación previa de la gira**

1. En caso de que la gira o actividad deba realizarse en una zona declarada con nivel de alerta naranja o superior, el director o jefe del área, , debe considerar las

---

implicaciones correspondientes de la realización de esta actividad así como las directrices de actuación ante dichas eventualidades dictadas por el Ministerio de Salud y la CNE, de modo que no se ponga en riesgo la salud de los funcionarios, y con base en lo anterior, debe determinar si es viable la realización de la gira o si debe posponerse la misma. El desarrollo de la actividad debe asegurar el cumplimiento de las obligaciones descritas en este protocolo.

2. El director o jefe de área debe establecer y priorizar las giras que se requieren realizar, a fin de que se atienda únicamente los servicios considerados como esenciales.
3. El funcionario deberá coordinar por correo electrónico con la jefatura o el encargado inmediato el/los días y los motivos por los que se debe realizar la gira. En la medida de lo posible, esta debe realizarse con al menos 1 semana de anticipación. La solicitud debe incluir:
  - a) Fecha(s) de la gira.
  - b) Justificación amplia y detallada de los motivos para la gira.
  - c) Descripción de las tareas a realizar.
  - d) Descripción de los equipos a utilizar y llevar durante la gira.
  - e) Aceptación expresa a acatar y ejecutar el presente protocolo.
4. En ninguna circunstancia el funcionario podrá interpretar que la falta de respuesta por parte del encargado es una autorización para realizar la gira. Únicamente podrá realizarla con la respectiva aprobación del superior.
5. Todo funcionario para la realización de giras debe contar con un EPP, el cual incluye como mínimo artículos como: mascarillas y adicionalmente caretas protectoras, alcohol en gel y jabón antimaterial y un tipo de antibacterial spray para desinfectar los zapatos y a lo interno del vehículo en que viaja, cada vez que deba ingresar; lo último, especialmente si viaja más de una persona. Lo anterior, con el fin resguardar en todo momento la salud e integridad de los colaboradores al realizar trabajos de campo, así como evitar someterlos a un gran riesgo. (OF-026-AFAS-2020). El uso del EPP debe ser de acuerdo con las instrucciones y vida útil del mismo.
6. Es deber de cada jefatura asegurar la disponibilidad y uso eficiente del EPP, para ello dará seguimiento de su consumo a través de una bitácora, cuyo formato debe ser suministrado por la Unidad de Recursos Humanos.
7. En caso de que antes del inicio de la gira el funcionario manifieste algún síntoma de gripe, resfrío, o COVID-19, deberá comunicarlo de manera inmediata a su jefe y este segundo coordinará el reemplazo por otro compañero, en caso de ser estrictamente necesario la realización de la actividad, o en su defecto girará la instrucción de posponer la tarea.
8. En caso de que la gira por razones de logística o distancia no permita el retorno a la Sutel el mismo día dentro de las horas permitidas por las autoridades sanitarias y, por lo tanto, implique el hospedaje en determinado lugar, el funcionario debe realizar la planificación y reserva correspondiente y conservar el comprobante de reservación de alojamiento y asegurarse que en el lugar que se aloja se sigan todas las medidas sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud. La reserva, en caso de esto sea requerido por las autoridades competentes, durante la gira.
9. El funcionario debe realizar la solicitud, a la Unidad de Proveeduría Institucional, de la generación de autorización de uso de vehículo, así como en el caso de vehículos



---

oficiales de la asignación de un vehículo específico, al correo electrónico: transportes@sutel.go.cr. Toda solicitud debe incluir:

- a) Nombre de las personas que participarán en la gira.
  - b) Nombre de quien solicita el servicio.
  - c) Nombre o nombre de los que conducirán durante la gira.
  - d) Día(s) y hora(s) que se requiere el vehículo.
  - e) Lugar o lugares por visitar.
  - f) Propósito de la gira.
  - g) Tiempo estimado.
  - h) Placa del vehículo (en caso de que el vehículo sea arrendado).
10. La Unidad de Proveeduría Institucional debe asignar el vehículo oficial que evite o minimice cualquier afectación de restricción de circulación vial. A su vez debe garantizar que el vehículo institucional asignado se encuentre limpio y desinfectado después del último uso del este.
  11. El vehículo debe contar con una bitácora que permita visualizar de manera sencilla la fecha de la última limpieza y desinfección realizada al automóvil.
  12. La Unidad de Proveeduría Institucional, en caso de que no existan vehículos desinfectados debe comunicar por escrito al solicitante, con anticipación a la fecha prevista para la gira, para que se realice la reprogramación de las tareas.
  13. La Unidad de Proveeduría Institucional debe realizar la autorización de uso de vehículo (boleta) con la correspondiente firma digital y remitirla mediante correo electrónico al solicitante.
  14. La Unidad de Proveeduría Institucional debe asegurar de que toda autorización de uso de vehículo (boleta) digital de salida de vehículo se remita a más tardar los viernes a las 12md y señalar la última fecha de uso del vehículo.
  15. La Unidad de Proveeduría Institucional debe coordinar con el funcionario solicitante la entrega de las llaves de los vehículos institucionales.

## **2. Desarrollo de la gira**

1. En caso de que el funcionario se encuentre desarrollando una gira en una zona del país y esta sea declarada en alerta naranja o superior, deberá coordinar inmediatamente con su jefatura las acciones por seguir, esto bajo la premisa de salvaguardar la salud de los funcionarios en todo momento, así como la consideración de las medidas sanitarias que establezca el Gobierno de la República. En caso de afectación a interesados, se les debe notificar sobre la cancelación de la actividad, así como las medidas que se implementarán para dar trámite a la solicitud que generó la actividad.
2. Todo funcionario debe cumplir lo establecido en el protocolo: SUTEL-COVID19-P001. Protocolo para la reactivación del centro de trabajo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y el aseguramiento de la continuidad de sus actividades y servicios en sitio durante el estado de emergencia nacional por COVID-19.
3. En caso de uso de vehículos oficiales, el funcionario retirará las llaves correspondientes según lo indicado por la Unidad de Proveeduría Institucional.
4. El funcionario debe imprimir la autorización de uso de vehículo (boleta) y mantener consigo la versión digital de esta durante la gira.

- 
5. El funcionario se debe abastecer del EPP, el cual encontrará en el área asignada por la Jefatura dentro de su Unidad de trabajo; esto con el fin de resguardar en todo momento su seguridad durante la realización de la gira. En caso de no encontrar disponibilidad de EPP se debe notificar al departamento de Proveeduría Institucional e intentar coordinar la recepción de estos, de no ser posible el abastecimiento de los artículos de protección personal, debe cancelarse la gira, notificar a los involucrados y reprogramar la tarea.
  6. El funcionario debe asegurarse de utilizar y no olvidar dentro del vehículo, el alcohol en gel ya sea durante la gira ni posterior a su finalización, esto para evitar posibles accidentes.
  7. El funcionario debe tomar el/los equipo(s) necesario(s) para el desempeño de la gira. Anotará el número de activo correspondiente a cada equipo utilizado y los llevará al vehículo asignado.
  8. El funcionario debe revisar la bitácora de limpieza y desinfección del vehículo para asegurarse de que fue realizada, de no encontrar registro de limpieza debe solicitar inmediatamente el cambio de asignación de vehículo y en caso de que la Unidad de Proveeduría Institucional no pueda asignar otro, se debe reprogramar la gira hasta que se asegure la realización de la limpieza y desinfección del vehículo.
  9. El funcionario debe realizar las siguientes actividades:
    - a. Revisar con detalle el estado físico, el estado de carga de las baterías, el correcto funcionamiento de los equipos requeridos.
  10. Anotar el kilometraje, el nivel de combustible y cualquier aspecto irregular encontrado en el vehículo en la autorización de uso de vehículo.
  11. En caso de que la gira involucre la asistencia de dos funcionarios, se recomienda que el colaborador que no esté conduciendo se ubique en el asiento trasero del vehículo. De no ser posible acatar esta recomendación, los funcionarios deben hacer uso de mascarillas o caretas durante el tiempo que permanezcan en el vehículo.
  12. Mientras las condiciones climáticas y de seguridad lo permitan el funcionario debe preferir la ventilación natural dentro del vehículo. En caso de requerirse el aire acondicionado, deberá utilizarse en la modalidad de recambio de aire y no recirculado.
  13. El funcionario debe realizar la gira de acuerdo con los procedimientos institucionales e internos de cada dirección, respetando las normas de distanciamiento social y protocolos correspondientes para el lavado de manos, tos y estornudo dictados por el Ministerio de Salud.
  14. En la medida de lo posible se debe asegurar que las tareas no impliquen el ingreso al lugar de hospedaje u oficinas después de las 17:00. En caso de que se presente algún imprevisto vial que implique un arribo que impedirá cumplir con alguna política de restricción vehicular vigente, deberá coordinar con su jefatura la emisión de las justificaciones correspondientes o la manera de solventar el inconveniente.
  15. En caso de que durante la gira el funcionario manifieste síntomas de gripe, resfrío o COVID-19, se debe suspender inmediatamente la actividad, avisar a la jefatura para que esta coordine la desinfección del vehículo y limpieza de equipos. Asimismo, el funcionario y su acompañante (en caso de haberlo),

---

deben presentarse en el Centro de Salud que les corresponde indicando sus síntomas, esto de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.

### **III, Finalización de la gira**

1. El funcionario debe reportar al correo electrónico de recursos humanos: [recursos.humanos@sutel.go.cr](mailto:recursos.humanos@sutel.go.cr) y la jefatura inmediata, cualquier incumplimiento observado de los protocolos dictados bajo el marco de la pandemia de COVID-19. Los reportes serán manejados de forma confidencial.
2. El funcionario debe realizar las siguientes tareas según corresponda:
  - a) Estacionar el vehículo en el espacio asignado.
  - b) Dejar el vehículo libre de basura.
  - c) Revisar de forma general el estado del vehículo y en caso de existir una irregularidad realizar el reporte al correo [transportes@sutel.go.cr](mailto:transportes@sutel.go.cr). Para el caso de vehículos arrendados, se debe informar al correo establecido por el arrendatario.
  - d) Registrar en la autorización de uso de vehículo (boleta) digital de salida la hora de ingreso a las instalaciones, el kilometraje que marca el vehículo y el nivel de combustible y firmarla digitalmente. Además, se deben anotar todas las irregularidades identificadas en el vehículo.
  - e) Enviar la autorización de uso de vehículo (boleta) digital al correo electrónico: [transportes@sutel.go.cr](mailto:transportes@sutel.go.cr).
3. Es deber del funcionario comunicar a la Unidad de Proveeduría Institucional el retorno del vehículo a las instalaciones de la Sutel, con el fin de que se realice la respectiva limpieza y desinfección del vehículo de acuerdo con lo señalado en el punto 6.5 Productos y procedimiento de limpieza y desinfección en los vehículos de uso institucional del protocolo SUTEL-COVID19-P001. Protocolo para la reactivación del centro de trabajo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y el aseguramiento de la continuidad de sus actividades y servicios en sitio durante el estado de emergencia nacional por COVID-19.
4. El funcionario debe retornar los equipos utilizados a su lugar correspondiente. Antes de guardarlos de manera definitiva debe proceder a su limpieza y desinfección correspondiente, de acuerdo con las características de los equipos. Los implementos de limpieza deben ser proporcionados por la Unidad de Proveeduría Institucional y estar disponibles en el área donde se guardan.
5. El funcionario encargado de retornar los equipos utilizados debe llenar la bitácora correspondiente en la cual se debe indicar la fecha de la última limpieza y desinfección realizada a los mismos. Este documento debe estar disponible en un lugar visible en el área donde se guardan estas herramientas.
6. El funcionario debe llenar y firmar digitalmente la autorización de uso de vehículo (boleta).
7. Colocar las llaves del vehículo en el lugar correspondiente. Para el caso de vehículos arrendados, las llaves deben entregarse en el espacio acordado por la Unidad de Trabajo.
8. El funcionario, al retornar nuevamente a las instalaciones de la Sutel debe apegarse estrictamente a todo lo señalado en el lineamiento SUTEL-COVID19-P001. Protocolo para la reactivación del centro de trabajo de la Superintendencia

- 
- de Telecomunicaciones y el aseguramiento de la continuidad de sus actividades y servicios en sitio durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, además del cumplimiento de los protocolos emitidos por el Ministerio de Salud.
9. Remitir en un plazo máximo de 1 día hábil al encargado respectivo la lista de los equipos utilizados con su respectivo número de activo y se coordine la limpieza y desinfección de estos.
  10. La Unidad de Proveduría y Servicios Generales instruirá para que se realice la limpieza y desinfección del vehículo.

---

## **CAPÍTULO V: LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE REUNIÓN CON PERSONAS AJENAS A LA INSTITUCIÓN**

### **I. Generalidades**

1. Las actividades de reunión deben realizarse preferiblemente y en la medida que la normativa vigente y los recursos lo permitan, por videoconferencia, sin que ello implique que sea el único medio para realizarlas.
2. En caso de requerir llevar a cabo actividades de reunión en salas de la Aresep, se aplicará lo dispuesto para ese efecto por esa entidad; considerando que en cada sala el aforo máximo es del 50%, que se debe mantener la distancia de seguridad de mínimo 1,8 metros entre cada persona y todos los participantes usen mascarilla.
3. Si la actividad es mayor a una hora, máximo 3, se deberá utilizar en todo momento el equipo de protección personal y, si la reunión se extiende por más de 2 horas efectivas, se deberá coordinar para que se realice una limpieza de desinfección al menos cada hora.
4. En caso de una Audiencia se aplicará lo establecido en los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud para la celebración de audiencias. LS-SI-020. Lineamientos para la realización de audiencias públicas en diferentes instituciones del Estado (ARESEP, CTP, SUTEL, SUGEF) debido a la alerta sanitaria por COVID-19.
5. El funcionario encargado de celebrar la actividad de reunión debe informar anticipadamente a las personas convocadas cuando esta se suspenda de previo, para evitar su traslado al edificio de la Sutel.
6. El funcionario encargado de realizar la actividad de reunión, en caso de cancelación de esta, debe informar inmediatamente sobre la disponibilidad de las salas que había reservado a fin de que dichos espacios se consideren disponibles nuevamente.

### **II. Comunicación antes de la actividad de reunión**

1. El funcionario encargado de realizar la convocatoria a la actividad de reunión debe comunicar por escrito, mediante correo electrónico a los participantes lo siguiente:
  - a. Que de presentar síntomas o signos de resfrío o gripe deben informar inmediatamente para que en caso de ser necesario contar con la presencia de esta persona reagendar la actividad, esto debido a que se prohíbe el ingreso a las instalaciones de la Sutel bajo estas condiciones.
  - b. Que deben traer consigo una mascarilla, misma que deben utilizar durante su estancia en la Sutel.
  - c. Remitir el presente protocolo para el conocimiento y su debido acatamiento por parte de los participantes de la actividad convocada.
  - d. Remitir el protocolo "Lineamientos generales para el ingreso a las oficinas" emitido por el Grupo Financiero Improsa, o en su defecto el vigente en dicho momento, para el conocimiento y debido acatamiento por parte de los participantes de las actividades de reunión convocadas.

### III. Instalaciones y espacios

1. Se debe garantizar la rotulación del protocolo de tos, estornudo, lavado de manos; así como cualquier otro material que se considere pertinente, para referencia del visitante.
2. Se debe verificar que los mecanismos de ventilación del espacio donde se realizará la actividad de reunión estén funcionando, caso contrario, no se podrá hacer uso de éste. En caso de existir aire acondicionado, deben aplicarse los lineamientos emitido por el Ministerio de Salud LS-S *I-014 Lineamientos generales para reinicio de sistemas de ventilación general, aire acondicionado y sus tuberías de agua relacionadas en edificios de ocupación general-control de Legionella en edificios o espacios reutilizados- (COVID-19)*
3. No se permite ingerir comida dentro de las salas o espacios destinados para la realización de la actividad de reunión.
4. En caso de que el encargado de dirigir la reunión reciba notificación de faltante de papel higiénico, jabón antibacterial, agua potable y toallas de papel para el secado de manos, en los servicios sanitarios, se debe suspender la actividad de forma inmediata e informar de forma inmediata a Servicios Generales de la Aresep o la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales de Sutel según corresponda, que se provea de lo necesario; una vez hecha la provisión se reanuda la actividad.
5. El funcionario encargado de la realización de la actividad de reunión debe garantizar que se cumpla un distanciamiento de 1,8 metros entre personas, así como lo dispuesto en el protocolo: SUTEL-COVID19-P001 Protocolo para la reactivación del centro de trabajo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y el aseguramiento de la continuidad de sus actividades y servicios en sitio durante el estado de emergencia nacional por COVID-19. Para cumplir con lo anterior debe tomar en consideración las siguientes opciones:
  - a) Utilizar la cantidad apropiada de salas de la institución.
  - b) Coordinar con Aresep el uso de sus salas.
  - c) Realizar distintas convocatorias de la actividad de reunión.
  - d) Realizar la actividad de reunión de manera virtual.
6. Antes y después de utilizar la sala dispuesta para la realización de la actividad de reunión se debe realizar su limpieza y desinfección tal como se indica en el protocolo: SUTEL-COVID19-P001. Protocolo para la reactivación del centro de trabajo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y el aseguramiento de la continuidad de sus actividades y servicios en sitio durante el estado de emergencia nacional por COVID-19.
7. En los momentos antes o después de iniciar formalmente la actividad de reunión, así como en los intermedios, se debe evitar que las personas se reúnan o compartan de forma presencial.
8. En caso de ser necesario una comunicación previa a la actividad de reunión o en el intermedio de esta, se deben respetar todos los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud en cuanto a distanciamiento social, así como protocolos de tos y estornudo y cualquier otro que aplique.
9. En caso de que la reunión se extienda por más de una hora se debe realizar un receso de manera tal que permita la coordinación y ejecución de la limpieza y desinfección de la sala, lo anterior, se debe repetir cada hora.

---

#### **IV. Ingreso para la realización de la actividad de reunión**

1. El día de la actividad de reunión y antes de que la persona ingrese a las instalaciones de la Sutel, funcionarios de planta del condominio realizarán la toma de temperatura del visitante y se seguirá lo dispuesto en acatamiento del protocolo “Lineamientos generales para el ingreso a las oficinas” emitido por el Grupo Financiero Improsa, o la normativa vigente.
2. El día de la actividad de reunión y antes de que la persona ingrese a las instalaciones de la Sutel se le consultará al visitante si tiene síntomas o signos de resfrío o gripe y en caso de obtener respuesta afirmativa no se le permitirá su ingreso. De ser estrictamente necesario contar con la presencia de esta persona se debe considerar el reprogramar la reunión.
3. Cada participante antes de ingresar a la sala donde se realizará la actividad de reunión debe lavarse las manos en los servicios sanitarios.
4. Antes del ingreso a la sala designada para la realización de la actividad de reunión, el participante debe colocarse la mascarilla de forma correcta, según los lineamientos del Ministerio de Salud.
5. Los funcionarios de la Sutel responsables de la actividad de reunión deben hacer uso de mascarilla durante toda la actividad.
6. Cada participante convocado debe esperar recibir su indicación de ingreso a la sala destinada para dicho fin, respetando en todo momento lo estipulado con el distanciamiento social, asimismo al momento de realizar su ingreso al espacio debe hacerlo de manera individual.
7. Durante la realización de la actividad de reunión, las personas participantes se deben mantener en el sitio en que fueron ubicados, respetando el distanciamiento de 1,8 metros entre todas las personas presentes.

#### **V. Finalización de la actividad de reunión**

1. Todo participante, una vez terminada la actividad de reunión, no debe permanecer en las instalaciones de la Sutel.
2. Una vez finalizada por completo la actividad de reunión, se debe solicitar a la Unidad de Proveeduría Institucional que coordine la realización de la limpieza y desinfección respectiva del recinto.

---

## **CAPITULO VI. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES ENMARCADAS DENTRO DE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

### **I. Generalidades**

1. Las actividades enmarcadas dentro de procesos de reclutamiento y selección deben realizarse preferiblemente y en la medida que la normativa vigente y los recursos lo permitan, por videoconferencia, sin que ello implique que sea el único medio para realizarlas.
2. En caso de requerir llevar a cabo actividades enmarcadas dentro de procesos de reclutamiento y selección en donde se tenga conocimiento de que la cantidad de intervinientes será considerable, debe coordinarse con ARESEP para poder realizar estas actividades en sus salas, teniendo en cuenta que el aforo máximo de la sala debe estar sujeto a mantener la distancia de seguridad de mínimo 1,8 metros entre cada persona.
3. El funcionario encargado de realizar esta actividad debe informar anticipadamente a las personas convocadas cuando este se suspenda de previo, para evitar su traslado al edificio de la Sutel.
4. El funcionario encargado de realizar esta actividad, en caso de cancelación de la misma debe informar inmediatamente sobre la disponibilidad de las salas que había reservado a fin de que dichos espacios se consideren disponibles nuevamente.

### **II. Comunicación antes de la actividad enmarcada dentro de procesos de reclutamiento y selección**

1. La Unidad de Recursos Humanos en la convocatoria de la actividad, debe comunicar por escrito a los participantes, que en caso de presentar síntomas o signos de resfrío o gripe no se les permite presentarse en las instalaciones de la Sutel a realizar la prueba técnica o entrevista. De darse este escenario, se reprogramará por una única vez la actividad al participante, siempre y cuando se pruebe su estado de salud mediante dictamen médico del centro de salud de la CCSS.
2. La Unidad de Recursos Humanos, debe informar a los participantes que es su deber presentarse con todos los materiales que requieran para la actividad, dado que se prohíbe el prestar o compartir materiales.
3. La Unidad de Recursos Humanos, debe solicitar en la convocatoria a la actividad que cada participante debe traer consigo una mascarilla, misma que utilizará durante su estancia en la Sutel.
4. La Unidad de Recursos Humanos, mediante correo electrónico, debe remitir a los participantes información relacionada con lineamientos dispuestos por el Ministerio de Salud en cuanto a prevención ante la enfermedad del COVID-19, tal como: protocolo de tos, estornudo, lavado de manos; así como cualquier otro material que considere pertinente.



- 
5. La Unidad de Recursos Humanos, mediante correo electrónico, debe remitir el presente protocolo para el conocimiento de los participantes de las actividades y su debido acatamiento.
  6. La Unidad de Recursos Humanos, mediante correo electrónico, debe remitir el protocolo “Lineamientos generales para el ingreso a las oficinas” emitido por el Grupo Financiero Improsa, o en su defecto el vigente en dicho momento, para el conocimiento de los participantes de las pruebas técnicas y su debido acatamiento.

### **III. Instalaciones y espacios**

1. Se debe garantizar la rotulación del protocolo de tos, estornudo, lavado de manos; así como cualquier otro material que se considere pertinente para referencia del participante.
2. Se debe verificar que los mecanismos de ventilación del espacio donde se realizará la actividad estén funcionando, caso contrario, no se podrá hacer uso de este. (ver Lineamientos generales para reinicio de sistemas de ventilación general, aire acondicionado y sus tuberías de agua relacionadas en edificios de ocupación general-control de Legionella en edificios o espacios reutilizados- (COVID-19)
3. No se permite ingerir comida dentro de las salas o espacios destinados para la realización de la actividad.
4. En caso de que el encargado de aplicar las prueba reciba la notificación de faltante de papel higiénico, jabón antibacterial, agua potable y toallas de papel para el secado de manos, en los servicios sanitarios, se debe suspender la actividad de forma inmediata y hasta que se reanude el suministro continúa la actividad.
5. La persona encargada de realizar la actividad debe garantizar que se cumpla un distanciamiento de 1,8 metros entre personas, así como lo dispuesto en el protocolo: SUTEL-COVID19-P001 Protocolo para la reactivación del centro de trabajo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y el aseguramiento de la continuidad de sus actividades y servicios en sitio durante el estado de emergencia nacional por COVID-19. Para cumplir con lo anterior podrá tomar en consideración las siguientes opciones:
6. Las salas no deben sobrepasar la cantidad el 50% del aforo establecido en cada una.
7. Coordinar cuando sea necesario con Aresep, el uso de sus salas y aplicar el protocolo de Aresep.
8. Realizar la actividad de manera virtual en la medida de lo posible.
9. Antes y después de utilizar la sala dispuesta para la actividad debe comunicar que ha concluido la prueba para que se procede a realizar su limpieza y desinfección tal como se indica en el protocolo: SUTEL-COVID19-P001. Protocolo para la reactivación del centro de trabajo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y el aseguramiento de la continuidad de sus actividades y servicios en sitio durante el estado de emergencia nacional por COVID-19.
10. En los momentos antes o después de iniciar formalmente la actividad, así como en los intermedios, se debe evitar que las personas se reúnan o compartan de forma presencial.

11. En caso de ser necesario una comunicación previa a la actividad o en el intermedio de esta, se deben respetar todos los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud en cuanto a distanciamiento social, así como protocolos de tos y estornudo y cualquier otro que aplique.
12. En caso de que la actividad se extienda por más de una hora se debe realizar un receso, de manera tal que permita la coordinación y ejecución de la limpieza y desinfección de la sala, lo anterior, se debe repetir cada hora, lo cual debe ser previamente coordinado con los respectivos encargados de Servicios Generales en Aresep o en Sutel dependiendo de donde se utilice la sala.

### **III. Ingreso para realizar la actividad enmarcada dentro de procesos de reclutamiento y selección**

1. El día de la actividad y antes de que el participante ingrese a las instalaciones de la Sutel, funcionarios de planta del condominio realizarán la toma de temperatura del visitante y se seguirá lo dispuesto en cumplimiento del protocolo “Lineamientos generales para el ingreso a las oficinas” emitido por el Grupo Financiero Improsa, o la normativa vigente.
2. El día de la actividad y antes de que el participante ingrese a las instalaciones de la Sutel se le debe consultar a este si tiene síntomas o signos de resfrío o gripe y en caso de obtener respuesta afirmativa no se le permitirá su ingreso, en consecuencia, se reprogramará la prueba por una única vez.
3. Cada participante antes de ingresar a la sala donde se realice la actividad debe lavarse las manos en los servicios sanitarios.
4. Antes del ingreso a la sala designada para la realización de la actividad, el participante debe colocarse la mascarilla de forma correcta, según los lineamientos del Ministerio de Salud. El uso de la mascarilla es desde el ingreso a la institución. Esto le será recordado por el encargado de aplicar la prueba antes de su ingreso a las instalaciones.
5. Cada participante convocado a la actividad no puede ingresar hasta no recibir la instrucción de ingreso a la sala destinada para la prueba, respetando en todo momento, lo estipulado con el distanciamiento social, así mismo al momento de ingresar lo debe hacer de manera individual.
6. Antes del ingreso a la sala destinada para la realización de la actividad, el encargado de aplicar la prueba, debe gestionar ante Proveeduría y Servicios generales, que se le provea de alcohol gel para que cada participante se aplique antes de ingresar a las instalaciones y verificar que utilicen la careta o la mascarilla (para ello se hará un breve repaso del uso adecuado de la misma).
7. El funcionario de la Sutel responsable de realizar la actividad también debe hacer uso de la careta o mascarilla durante todo el tiempo que dure la prueba.
8. Durante la realización de la actividad, el encargado de aplicar la prueba debe ubicar a cada participante en un lugar que asegure el distanciamiento de 1,8 metros entre cada persona.
9. Es deber de todos los participantes el presentarse a la actividad con todos los materiales que le comunique previamente el encargado de aplicar la prueba en la convocatoria, esto debido a que no será permitido el prestar o compartir materiales.

---

#### **IV. Finalización de la actividad enmarcada dentro de procesos de reclutamiento y selección**

1. Conforme cada participante finaliza la actividad, se le debe brindar las instrucciones correspondientes para su entrega, preferiblemente que envíen la prueba mediante correo electrónico en formato pdf y con el código respectivo o, entregar la prueba física que deberá ser guardada en un sobre cerrado; previo a ello deben ser rociadas con un aerosol antiviral. Debe evitar el uso de la llave malla para trasladar información de la computadora del participante. De hacerlo esta debe ser debidamente desinfecta después de cada uso por participante. Para tal efecto, en todo momento el encargado de aplicar las prueba debe utilizar guantes.
2. El participante, una vez terminada la actividad, no debe permanecer en las instalaciones de la Sutel.
3. Una vez finalizada por completo la actividad, se debe solicitar a la Unidad de Proveduría Institucional que coordine la realización de la limpieza y desinfección respectiva del recinto.

---

## **CAPITULO VII. AUDIENCIAS PUBLICAS**

Para efecto de la celebración de audiencias públicas se aplicará el LS-SI-020. *Lineamientos para la realización de audiencias públicas en diferentes instituciones del Estado (ARESEP, CTP, SUTEL, SUGEF) debido a la alerta sanitaria por COVID-19*

### **8. COMUNICACIÓN**

Para garantizar la tranquilidad y promover un buen ambiente laboral y que los funcionarios tengan a su disposición información actualizada y veraz, la Unidad de Recursos Humanos debe realizar lo siguiente:

1. Revisar periódicamente la información brindada por el Ministerio de Salud a través de los medios de comunicación oficiales.
2. Remitir periódicamente información relevante relacionada con la pandemia ocasionada por la enfermedad del COVID-19. Podrá también solicitar a la Unidad de Comunicación Institucional la colaboración necesaria para la divulgación de dicha información mediante el correo institucional u otro medio adecuado.
3. Crear en la intranet institucional un espacio que funcione para albergar documentación de interés para los funcionarios de la Sutel respecto al COVID-19, en el que debe incluirse al menos y, de forma obligatoria, todos los protocolos que deben cumplir y seguir los funcionarios de la Sutel en materia del COVID-19.
4. Una vez aprobado El presente protocolo se verificará que esté publicado en las siguientes direcciones electrónicas: <https://covid19.go.cr/protocolos-sectoriales/> y [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr).
5. En la intranet institucional debe darse un espacio para que la Unidad de Recursos Humanos coloque y divulgue toda la documentación de interés para los funcionarios respecto al COVID-19. Deberá incluirse, al menos y de forma obligatoria, todos los protocolos que deben cumplir y seguirse en Sutel en materia del COVID-19.
6. Una vez aprobado este protocolo por la autoridad competente, debe ser enviado por correo electrónico a todos los colaboradores. Además, se verificará que esté publicado en la siguiente dirección electrónica: [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr).
7. Recursos humanos podrá preparar o coordinar las capacitaciones virtuales necesarias sobre la aplicación de cada protocolo.

### **9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

Periódicamente liderado por la Dirección General de Operaciones, en coordinación con todas las jefaturas y el apoyo de la Comisión de Salud Ocupacional, deberán monitorear que se apliquen los protocolos y cualquier cambio que se requiera ante nuevas medidas emitidas por el Ministerio de Salud.

En caso de detectarse incumplimiento elevará la recomendación de las medidas respectivas al Consejo de la Sutel para las acciones disciplinarias que correspondan.

La Unidad de Recursos Humanos monitoreará la emisión de nuevas medidas emitidas por el Ministerio de salud y lo comunicará con las recomendaciones respectivas al Director General de Operaciones para las acciones correspondientes.

## 10. REVISIÓN

| Funcionario             | Puesto                   | Firma |
|-------------------------|--------------------------|-------|
| Eduardo Arias Cabalceta | Director de Operaciones  |       |
| Norma Cruz Ruíz         | Jefe de Recursos Humanos |       |

## 11. APROBACIÓN

Aprobación por parte de SUTEL, a los xxx días del mes de xx 2020

| Funcionario            | Puesto                    | Firma |
|------------------------|---------------------------|-------|
| Federico Chacón Loaiza | Miembro del Consejo SUTEL |       |
| Hannia Vega Barrantes  | Miembro del Consejo SUTEL |       |
| Gilbert Camacho Mora   | Miembro del Consejo SUTEL |       |

**Aprobación por parte del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.  
(pendiente de criterio de la Unidad Jurídica).**

La Ministra Dra. Paola Vega Castillo aprueba este protocolo el día XX de 2020.

## ANEXOS

### Anexo 1. Protocolo de tos y estornudo

# ✓ Forma correcta de toser y estornudar



**¡DETENGA EL CONTAGIO!**

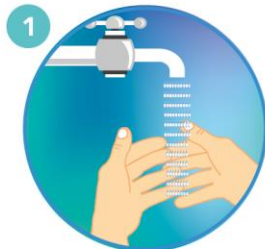
Tomado de: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms/4575-protocolo-de-estornudo/file>

## Anexo 2. Protocolo de lavado de manos

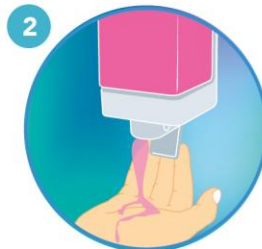
# ¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" 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 Rodeando 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



Ministerio de **Salud**

Tomado de: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms/4171-protocolo-de-lavado-de-manos-1/file>

### Anexo 3. Protocolo de cuando lavarse las manos



Ministerio  
de Salud  
Costa Rica

## ¿Cuándo hay que lavarse las manos?

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <p>Antes de tocarse la cara</p>            |  <p>Antes de preparar y comer los alimentos</p>     |  <p>Después de ir al baño</p>                             |
|  <p>Antes y después de cambiar pañales</p> |  <p>Después de toser o estornudar</p>              |  <p>Después de visitar o atender una persona enferma</p> |
|  <p>Después de tirar la basura</p>        |  <p>Después de utilizar el transporte público</p> |  <p>Después de estar con mascotas</p>                   |
|  <p>Luego de estar en zonas públicas</p>  |  <p>Después de tocar dinero o llaves</p>          |  <p>Después de tocar pasamanos o manijas de puertas</p> |

Tomado de: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms/4253-protocolo-cuando-lavarse-las-manos/file>



Anexo 4. Rotulación: No se toque la cara si no se ha lavado las manos



## Anexo 5. Uso de mascarillas

Las mascarillas pueden ser quirúrgicas o higiénicas de tela y las caretas deben tener cobertura facial general, ya que es importante que cubran adecuadamente boca y nariz. Asegure de cubrir nariz, boca y barbilla; sin dejar espacios entre su cara, ajustando las mascarillas en las orejas y la nariz.

LS-SS-006. Lineamientos generales para el uso del Equipo de Protección Personal (EPP), para prevenir la exposición al COVID-19 en servicios de salud, centros de trabajo y uso mascarillas de uso comunitario del 23 de junio 2020.

### “5.3. Equipo de protección personal en centros de trabajo

El EPP para prevenir la transmisión del COVID-19 en centros de trabajo debe incluirse en los programas de salud ocupacional y asignarse a las personas trabajadoras de acuerdo con los lineamientos para el coronavirus COVID-19 y a la evaluación de riesgos laborales del centro de trabajo, realizada por el personal en salud ocupacional o con asesoría de un profesional en esta área”.

## Use la mascarilla **correctamente**



El uso de mascarillas **NO** reemplaza las medidas de distanciamiento social, el protocolo de estornudo/tos, el lavado de manos y el quedarse en casa tanto como sea posible.

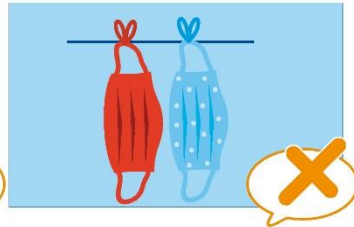
# Recomendaciones para uso de mascarillas de tela



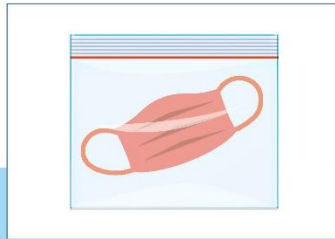
No manipularla con las manos sucias



No rociarle alcohol o desinfectante



No dejarla tendida para su ventilación



Si la mascarilla de tela no está sucia ni húmeda y piensa reutilizarla, póngala en una bolsa de plástico limpia y con cierre hermético



Si necesita usarla de nuevo, tome la mascarilla por las tiras elásticas para sacarla de la bolsa



Lávala con jabón o detergente y agua caliente (al menos 60 grados) como mínimo una vez al día



O en una solución de cloro al 0,1%, durante 1 minuto, y enjuáguela bien (no debe quedar ningún residuo tóxico de cloro).



Asegúrese de tener su propia mascarilla y no la comparta con otros.