
	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE BIENESTAR LABORAL	1
ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL	<i>Lineamiento de medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción que atienden usuarios</i>	VIGENCIA: <i>Durante la alerta sanitaria por COVID-19</i>

Lineamiento de medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción que atienden usuarios		
Fecha: 30 de abril 2020		
Elaborado por:	Msc. Karol Brenes Romero, Área Salud Ocupacional	
	Dra. Rosana Nyreen Rinker, Área Salud Ocupacional	
Revisado por:	Lic. Luis Bolaños Guzmán, Director Dirección Bienestar Laboral	
	Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe Área Salud Ocupacional	
Avalado por:	Lic. Rónald Lacayo Monge, Gerente, Gerencia Administrativa	

Relación con normativa vigente:

- Código de Trabajo: Título IV De la Protección de los Trabajadores durante el ejercicio del Trabajo (Ley 6727): Artículo 71, 214 (d), 221, 273, 282, 284, 285.
- Decreto Ejecutivo 42227-MP-S sobre declaratoria de estado de emergencia en todo el territorio de la República de Costa Rica, provocada por la enfermedad COVID-19.
- Directriz N.º 073-S-MTSS sobre las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus (COVID-19) del 9 de marzo 2020.
- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19. Versión 11- 2 de abril 2020.
- Normativa de Relaciones Laborales: Título VI: Protección a las personas trabajadoras de los riesgos del trabajo. Art. 66. Vigilancia de Salud de las Personas Trabajadoras
- Política Institucional para la Gestión de las Personas, acuerdo de Junta Directiva, Artículo 16 de la Sesión Número 8886 del 02 de febrero del 2017. Enunciado 3.2 Bienestar y Salud de las Personas Trabajadoras, Lineamiento 9 y 10.
- Oficio GG-0585-2020 del 9 de marzo 2020. Medidas para mitigar la transmisión del virus COVID –19 en la CCSS.
- Oficio GG-0740-2020 del 20 de marzo 2020. Recordatorio sobre la obligatoriedad de

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE BIENESTAR LABORAL	2
ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL	<i>Lineamiento de medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción que atienden usuarios</i>	VIGENCIA: <i>Durante la alerta sanitaria por COVID-19</i>

enviar a las personas trabajadoras a teletrabajar, durante toda la jornada laboral (semanal), ante la alerta sanitaria por el Covid-19, según lo indicado en la GG-0593-2020 del 10 de marzo del 2020 y la declaración de emergencia nacional.

- Oficio GM-MDA-4853-2020 del 17 de abril de 2020. Actualización de “Lineamiento para el uso del equipo de protección personal ante COVID-19 Versión N.º 4 del 16 de abril del 2020.
- Oficio DBL-0119-2020| GA-CAED-127-2020 del 20 de marzo 2020. Medidas para la prevención de la enfermedad COVID-19 y otras enfermedades respiratorias, dirigidas a las personas trabajadoras que laboran en prestación de servicios administrativos.
- Oficio DBL-ASO-0244-2020 del 16 de abril 2020. Lineamiento para personas trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social con factores de riesgo que agravan la enfermedad por COVID-19.

Alcance:

Estas recomendaciones son medidas que aplican en aquellas unidades con funciones administrativas y de producción de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) que por su naturaleza atienden usuarios externos e internos en sus instalaciones o fuera de ellas, durante el período que se mantenga la declaratoria de emergencia sanitaria a nivel nacional.


Se exceptúan las unidades que dispongan de un manual específico sobre procedimiento estándar de trabajo, donde se indique el tipo de equipo de protección personal que se debe utilizar.

Antecedentes:

En el contexto de la emergencia nacional establecida en el Decreto Ejecutivo 42227-MP-S, la CCSS tiene la responsabilidad de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios. El COVID-19 es una enfermedad nueva, y con la información disponible actualmente se han emitido varios lineamientos a nivel nacional e institucional sobre medidas preventivas en las instalaciones dedicadas a la atención al usuario.

Objetivo:

Disminuir la probabilidad de exposición al SARS-CoV-2 en el lugar de trabajo, en personas trabajadoras de la CCSS que, por la naturaleza de su puesto, deben atender usuarios de forma presencial en las unidades con funciones administrativas y de producción.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE BIENESTAR LABORAL	3
ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL	<i>Lineamiento de medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción que atienden usuarios</i>	VIGENCIA: <i>Durante la alerta sanitaria por COVID-19</i>

Descripción del lineamiento:

Todo centro de trabajo debe promover e implementar las medidas de prevención y buenas prácticas de trabajo, que garanticen las condiciones de seguridad y protección de las personas trabajadoras ante la situación de la pandemia por COVID-19.

Es importante que se realice una valoración de riesgos laborales para analizar las medidas que se deben adoptar. Se identifica el o los distintos escenarios de atención en que la persona trabajadora se encuentra ejerciendo sus funciones, definiendo así la probabilidad alta o baja de exposición al riesgo según escenario.

- **Probabilidad alta:**


Se refiere a estar designado a la atención al usuario, que por la naturaleza del puesto no existe la posibilidad de mantener la distancia física recomendada entre la persona trabajadora y el usuario externo e interno.

- **Probabilidad baja:**

Se refiere a aquellos escenarios laborales en los cuales la persona trabajadora no tiene atención directa al usuario, o si la tiene, se produce a un metro o más de distancia, con medidas preventivas estructurales como una barrera física de vidrio o acrílico entre el usuario y quien lo atiende.


Ante estos dos escenarios es importante que los centros de trabajo valoren las siguientes disposiciones y medidas preventivas:

1. Evaluar si las personas pueden realizar teletrabajo, o inclusive analizar que laboren en días alternos o turnos de trabajo adicionales que reduzcan el número total de trabajadores en una instalación en un tiempo dado, permitiendo que las personas trabajadoras puedan mantener una distancia entre sí.
2. Promover con los proveedores, usuarios, u otro personal, el uso de canales electrónicos (WhatsApp, Teams, Zoom, u otras plataformas o aplicaciones) para la realización de reuniones, trámites administrativos, entre otros.
3. Adoptar las medidas que permitan regular la atención de usuarios con no más del 50% de la capacidad instalada en las salas de espera, de manera que dentro de las instalaciones permanezca como máximo la capacidad de usuarios previamente indicada en términos porcentuales.
4. En la medida de lo posible, se debe mantener la distancia de 1.8 metros entre la persona que presta el servicio y el usuario, así como la distancia entre cada usuario. En este sentido, si fuera necesario se procederá a la redistribución de los espacios del mobiliario, estanterías,

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE BIENESTAR LABORAL	4
ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL	<i>Lineamiento de medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción que atienden usuarios</i>	VIGENCIA: <i>Durante la alerta sanitaria por COVID-19</i>


pasillos, demarcación de la distancia preventiva establecida en todos los ámbitos de interacción, incluyendo cantidad de personas en el comedor(recordar mantener el aforo al 50% de la capacidad), horarios de alimentación (sino se logra mantener el distanciamiento físico por el espacio disponible), disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas, entre otros. De necesitar asesoría en este punto, referirse al Área de Salud Ocupacional de la Dirección de Bienestar Laboral al correo ga_dbl_aso@ccss.sa.cr

5. Es recomendable también que, en los puestos de atención al público que no lo tengan, se disponga de una barrera física en vidrio o acrílico que no obstaculice la adecuada comunicación entre el funcionario y el usuario, pero que evite la exposición de la persona trabajadora a gotas de saliva o secreciones por parte del usuario externo.
6. Exhortar a los usuarios internos y externos (incluyendo contratistas, proveedores externos, personal de mantenimiento de equipos) que ingresan, para que se laven las manos en las estaciones disponibles, además de la adopción de las medidas preventivas implementadas en el centro de trabajo.
7. Colocar en lugares visibles afiches sobre lavado de manos y el protocolo de tos y estornudo.
8. Ofrecer a los usuarios lavamanos o estaciones para su desinfección, que proporcionen jabón, toallas desechables y un basurero para disponer de las toallas utilizadas.
9. La administración activa deberá revisar sus procesos para asegurar que la persona trabajadora evite, dentro de lo posible, el contacto físico directo con los usuarios, limitándolo a los objetos indispensables para brindar el servicio. Se deben destinar lapiceros para uso exclusivo de los usuarios, los cuales deben estarse desinfectando frecuentemente.
10. Después del contacto físico con un usuario, objeto o documento de la persona que recibe la atención, debe evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca sin haberse lavado las manos de previo. No se recomienda el empleo de guantes desechables (pues para reducir la probabilidad de transmisión de microorganismos es necesario que se cambien al menos con cada usuario, aplicando las técnicas correctas para quitarlos y desecharlos).
11. La máxima autoridad del centro de trabajo debe fomentar el reforzamiento *de las medidas de higiene personal y las precauciones de bioseguridad* en todos los ámbitos y frente a cualquier escenario de exposición. Se debe facilitar los medios para que las personas trabajadoras puedan lavarse las manos adecuadamente. Promover la correcta técnica de tos y estornudo: cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo al toser y estornudar, y desecharlo en un basurero con tapa. Si no se dispone de pañuelos, emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos. Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca sin haberse lavado las manos de previo.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE BIENESTAR LABORAL	5
ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL	<i>Lineamiento de medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción que atienden usuarios</i>	VIGENCIA: <i>Durante la alerta sanitaria por COVID-19</i>

12. Disponer de los medios necesarios para garantizar la limpieza y desinfección de los lugares de trabajo y las superficies que entren en contacto con los usuarios, según la normativa vigente, la cual debe intensificarse en relación con la práctica habitual.
13. Se deben promover diferentes medios de comunicación (correos electrónicos, foros, buzones) para escuchar las interrogantes de las personas trabajadoras e identificar los factores psicosociales, con el fin de definir y desarrollar estrategias de acción para minimizar las manifestaciones como estrés, temor y ansiedad colectiva en el centro de trabajo. Dichas estrategias pueden ser coordinadas con los profesionales atinentes al tema en cada centro de trabajo y con el apoyo de las comisiones de salud ocupacional donde se cuente con ellas.
14. Se debe proveer a las personas trabajadoras de capacitación continua, actualizándolas sobre la enfermedad del COVID-19 y precauciones de bioseguridad, a través de la información disponible de medios oficiales como: Facebook CCSS Dirección Bienestar Laboral, Ministerio de Salud y página oficial de la Caja Costarricense de Seguro Social.
15. Si la persona trabajadora presenta alguna infección respiratoria:
 - ✓ Se debe informar de la condición a la jefatura
 - ✓ No debe asistir a lugares donde hay aglomeraciones de personas.
 - ✓ En caso de que presente síntomas como fiebre, tos, dificultad para respirar, dolor articular, pérdida del sentido del olfato o cambio en la percepción del gusto y, además, descompensación de alguna enfermedad crónica, debe acudir para recibir atención médica y determinar la necesidad del descanso en casa para evitar la transmisión de enfermedades respiratorias.
16. Es responsabilidad de las personas trabajadoras cumplir con las disposiciones emitidas por las autoridades de salud del país, así como las medidas preventivas indicadas por la jefatura con base a este lineamiento y apoyar su implementación en las unidades de trabajo.
17. En el caso de las empresas contratistas, deben implementar y vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención y contención del Coronavirus (COVID-19) propuestas en el centro de trabajo, así como garantizar la dotación de equipo de protección adecuado a su personal, tal como lo establece el Código de Trabajo en el artículo 284, de las obligaciones del patrono, inciso "ch) proporcionar el equipo y elemento de protección personal y de seguridad en el trabajo y asegurar su uso y funcionamiento".

Corresponde a las jefaturas cumplir con lo dispuesto en el presente lineamiento. En caso de que no se logre efectuar las disposiciones antes mencionadas y por la naturaleza de las funciones que realiza la persona trabajadora se encuentra en un *escenario con probabilidad alta de exposición*, la administración activa gestiona la solicitud de equipo de protección personal (mascarilla quirúrgica).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE BIENESTAR LABORAL	6
ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL	<i>Lineamiento de medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción que atienden usuarios</i>	VIGENCIA: <i>Durante la alerta sanitaria por COVID-19</i>

Es importante indicar que las medidas antes mencionadas se consideran más efectivas para minimizar la exposición a SARS-CoV-2, y el equipo de protección personal (EPP) no debe tomar el lugar de las otras estrategias de prevención. Es trascendental manifestar que el uso de mascarillas puede generar una sensación de seguridad que no es cierta y su manipulación puede provocar un riesgo por contacto con la nariz, la boca o los ojos. La correcta colocación de la mascarilla quirúrgica se puede observar en el vídeo del siguiente link <https://www.facebook.com/BienestarLaboralCCSS/>

Es importante que el equipo de protección personal sea desechado correctamente. Se puede utilizar bolsa roja en los centros que disponen de ellas, y en los centros que no, se debe disponer de una bolsa pequeña plástica para que se deseché la mascarilla individualmente y luego depositarla en un basurero con tapa y pedal exclusivo para el descarte final. En este basurero se debe utilizar doble bolsa negra y etiquetarlo con una leyenda que diga “material biopeligroso”.

Se adjunta el Anexo 1 “Formulario medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción”, como un formulario de lista de chequeo para valorar la necesidad de utilización de este equipo como medida complementaria. La jefatura debe de enviar la lista de chequeo con la información solicitada para su consolidación a la gerencia respectiva, para que se remita la solicitud a revisión en el Centro de Comando de Operaciones COVID -19. Toda la logística de envío del equipo de protección personal se realizará a través de la gerencia respectiva.

Responsable del cumplimiento:


- Directores y Jefaturas de las unidades administrativas

Consultas con:

- Dirección de Bienestar Laboral, Área Salud Ocupacional:


Referencias Bibliográficas:

1. Interim CDC Guidance on Handling Non-COVID-19 Public Health Activities that Require Face-to-Face Interaction with Clients in the Clinic and Field in the Current COVID-19 Pandemic. 8 de abril 2020. Tomado de <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/non-covid-19-client-interaction.html>
2. Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19. Versión 11. Costa Rica. 2 de abril 2020.
3. Ministerio de Salud de Costa Rica. Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19). Versión 4. 20 de marzo 2020
4. Ministerio de Salud de Costa Rica. Lineamientos generales para oficinas con atención al público (Bancos, coreos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19). 17 de marzo 2020. Tomado

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE BIENESTAR LABORAL	7
ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL	<i>Lineamiento de medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción que atienden usuarios</i>	VIGENCIA: <i>Durante la alerta sanitaria por COVID-19</i>

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

5. Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) 30 de marzo de 2020. Tomado de https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/PrevencionRRL_COVID-19.pdf
6. Instituto de Seguridad y Salud Laboral de Galicia. RECOMENDACIONES DE PREVENCIÓN EN EL TRABAJO FRENTE AL CORONAVIRUS 1 de abril de 2020 - 3ª actualización. En http://issga.xunta.gal/export/sites/default/recursos/descargas/Actividade/RECOMENDACIONES_ISSGA_grupo_de_trabajo_ISSGA_cas.pdf
7. Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del Covid-19 en los centros de trabajo. Abril 2020. Tomado de https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/guia_continuidad_negocio_v1_21042020.pdf
8. World Health Organization. Infection prevention and control during health care when novel coronavirus (nCoV) infection is suspected. Interim Guidance. WHO: Geneva; 19 de marzo 2020. Tomado de: [https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE BIENESTAR LABORAL	8
ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL	<i>Lineamiento de medidas preventivas ante la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19 dirigido al personal con funciones administrativas y de producción que atienden usuarios</i>	VIGENCIA: <i>Durante la alerta sanitaria por COVID-19</i>

ANEXO 1

FORMULARIO MEDIDAS PREVENTIVAS ANTE LA EMERGENCIA NACIONAL DE LA PANDEMIA POR COVID-19 DIRIGIDO AL PERSONAL CON FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y DE PRODUCCIÓN QUE ATIENDEN USUARIOS			
<i>Listo de chequeo</i>			
La herramienta consiste en una guía para determinar la dotación de equipo de protección personal como una medida complementaria para disminuir la probabilidad de exposición al SARS-CoV-2 en el lugar de trabajo.			
Nombre de la persona trabajadora:			
Nombre de la unidad:			
Puesto de trabajo:			
Indicaciones: este documento debe ser llenado y firmado por la jefatura. Debe marcar con una "X" según corresponda. En caso de que se marque No , se debe justificar. Podrá adjuntar material que considere necesario.			
Criterio	Si	No	Justificación
1. Organización del trabajo			
1.1. Atención directa con público, proveedores, contratistas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2. Aplica la implementación temporal del teletrabajo en este puesto, sin la afectación del desempeño de las funciones del puesto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3. Se promueve con los proveedores, usuarios, u otro personal, el uso de canales electrónicos (WhatsApp, Teams, Zoom, u otras plataformas o aplicaciones).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Condiciones de trabajo			
2.1. Distanciamiento físico de 1.8 m entre la persona trabajadora y el usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2. Existencia de barreras físicas en vidrio o acrílico en el puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Buenas prácticas			
3.1. Estaciones al ingreso para lavado de manos disponibles para usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2. Disposición de medios para que las personas trabajadoras puedan lavarse las manos adecuadamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3. Disposición de medios necesarios para garantizar la limpieza y desinfección de los lugares de trabajo y las superficies que entran en contacto con los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma de la jefatura _____		<i>(Sello de la unidad)</i>	
Espacio exclusivo para el equipo técnico CCO COVID-19			
Evaluación de la probabilidad de riesgo de exposición en el escenario laboral			
Probabilidad baja <input type="checkbox"/>	Se refiere a aquellos escenarios laborales en los cuales la persona trabajadora no tiene atención directa al usuario, o si la tiene, se produce a un metro o más de distancia, con medidas preventivas estructurales como una división de vidrio o acrílico entre el usuario y quien lo atiende.		
Probabilidad alta <input type="checkbox"/>	Se refiere a estar designado a la atención a los usuarios, que por la naturaleza del puesto no existe la posibilidad de mantener la distancia física recomendada entre la persona trabajadora y el usuario externo e interno.		
Resolución APLICA <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/>	Observaciones:		



ANEXO 2

¿Desea usar mascarilla? -entonces úsela correctamente-

REGLA DE ORO



Lave las manos antes y después de tocar la mascarilla.

COLOCACIÓN CORRECTA



Asegúrese de utilizar el lado correcto de la mascarilla.



Cúbrase la boca y la nariz, sin dejar espacios entre su cara y la mascarilla.

MANIPULACIÓN



Evite tocar la mascarilla mientras la usa. Si lo hace, lávese las manos antes de tocar la mascarilla.

REEMPLAZO



Reemplace la mascarilla con una nueva tan pronto como esté húmeda. La mascarilla no es reutilizable.

DISPOSICIÓN



Al retirarse la mascarilla quítesela por detrás, sin tocar el frente y deseche inmediatamente en un contenedor cerrado.

Actualmente el Ministerio de Salud recomienda el uso de mascarillas sólo a personal de salud o personas con síntomas respiratorios para proteger a otros individuos