MEIC-PS-02 - PROTOCOLO SECTORIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS SANITARIOS PARA COVID-19 EN EL SECTOR BANCARIO

Versión: 001	Fecha de elaboración: 28 de julio-2020

Elaborado por: Asociación Bancaria Costarricense

Aprobado por: Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Para consultas diríjase al correo: protocoloscovid19@presidencia.go.cr

Índice

Prólogo 2

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN 3

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA 3

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 3

4. PRINCIPIOS 3

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN 4

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN 5

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO 12

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS ... 14

9. COMUNICACIÓN 15

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 15

Anexos 17

PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Este documento ha sido elaborado para establecer los elementos con los que se debe cumplir los protocolos desarrollados por los sectores y subsectores, en este caso el sector bancario, que sirva de guía para que cada ente o sucursal elabore sus propios protocolos. De esta manera se contribuye a implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

Se ha revisado la información contenida en este documento, consultar el documento guía: INTE/DN-MP-S-19:2020 "Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19". Las cuales han sido adaptadas a las particularidad y singularidades de nuestro sector bancario, tomando en consideración que los bancos que lo componen son diferentes en cuanto a tamaño, cantidad de sucursales, número de colaboradores y presencia en el territorio nacional.

Este documento, sabemos que está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes, y reiteramos el compromiso de hacer los ajustes necesarios.

Este protocolo fue elaborado por las siguientes personas y organizaciones que colaboraron en la elaboración del mismo:

Participantes	Organización
María Luisa Ávila Agüero	Consultora
Daniel Castro Acuña	Asociación Bancaria Costarricense

Revisión técnica por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Participantes	Institución
Leonardo Chacón Rodríguez	Jefe Despacho, Ministerio de Economía, Industria y Comercio
Maribell Calderón Calderón	Consultora Líder en protocolo de servicios, equipo del Ministerio de Economía, Industria y Comercio

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este documento va dirigido al sector bancario en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para atender la pandemia del COVID-19.

Específicamente, va dirigido a todos los bancos, públicos y privados, que integran el Sistema Bancario Nacional.

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

a) Directriz No. 82-MP-S
b) Lineamientos generales para oficinas con atención al público (Bancos, correos, instituciones del Estado, Poder Judicial, empresas privadas de servicios) debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19). (Versión 1 del 17 de marzo de 2020)
c) LS-CS-005 Lineamientos Generales para reactivar actividades humanas en medio del COVID-19. (Versión 3 del 30 de abril de 2020)
d) LS-CS-009. Lineamiento general para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por COVID-19. (Versión 6 del 12 de mayo de 2020).
e) MEIC-PS-01. Protocolo de operación en atención a la pandemia por covid-19. Sector servicios (Versión 001 del 24 de junio del 2020)

La enumeración anterior es de referencia a la fecha en que se emitió el presente protocolo, motivo por el cual, las entidades financieras deben estar revisando constantemente cualquier cambio en estos documentos, o bien, cualquier otro adicional que sea emitido por las Autoridades Competentes.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Coloque aquí las definiciones y abreviaturas que el sector o subsector considere pertinente.

4. PRINCIPIOS

El sector o subsector se compromete a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales deben basarse:

a) Rendición de cuentas
b) Transparencia
c) Comportamiento ético
d) Construcción colectiva con las partes interesadas
e) Respeto al principio de legalidad
f) Respeto a los derechos humanos

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

5.1 OPERACIÓN PARA LAS ENTIDADES BANCARIAS PUBLICAS Y PRIVADAS

1. Se debe respetar el adecuado distanciamiento social entre individuos, y garantizar el acatamiento de las medidas de higiene necesarias, así como el cronograma de reapertura emitido por el Ministerio de Salud y los conceptos asociados a dicho cronograma, así como las directrices emitidas por el Ministerio de Salud.
2. Se debe garantizar un aforo que no supere el 50% de la capacidad total establecida para el sitio en el permiso sanitario de funcionamiento en todas las áreas del establecimiento.
3. Se debe garantizar la rotulación, en espacios visibles, tanto en áreas comunes que utilizan los trabajadores, como en las áreas de atención al cliente, de los protocolos de lavado de manos estornudo y tos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y población de riesgo, según lo emitido por el Ministerio de Salud. Estos rótulos, según corresponda, se deben colocar, además, en las áreas identificadas de alto contacto como puertas principales o zonas de alto tráfico de personas, incluidos los servicios sanitarios
4. Se deben identificar las superficies de alto contacto para aumentar la frecuencia de limpieza y desinfección. Esto debe detallarse en la rutina de limpieza de cada entidad bancaria.
5. Se debe equipar los servicios sanitarios con dispensadores con papel higiénico, jabón anti-bacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 70° y toallas de papel para el secado de manos, basurero con bolsa plástica y con tapa (vaivén o accionada por pedal). Mantener la limpieza, desinfección y saneamiento constante con registro de bitácora visible.
6. Se debe revisar frecuentemente que los dispensadores de alcohol mantengan en buen estado de funcionamiento y estén abastecidos
7. Si la entidad bancaria cuenta con ascensor, se debe restringir el número de personas a la hora de utilizarlo, respetando la distancia de 1.8 metros entre las personas. Si el ascensor no permite el distanciamiento mencionado, solo se debe permitir el uso individual del mismo. Se debe indicar en el ascensor (puede ser con demarcación en el piso) la cantidad de personas permitidas.

Recomendaciones:

8. Se deberían utilizar puestos de lavado de manos accionados en forma automática (pedal, sensor) y/o contar con un sistema que disminuya el contacto manual (toallas desechables para accionar el dispositivo).
9. Se debería usar dispensadores de alcohol que no requieran contacto (automáticos).
10. Se debería evitar el uso de secadores de manos de aire.
11. En ascensores se deberían colocar huellas viendo hacia la pared para separar gente y utilizar un protocolo de limpieza del ascensor, así como estimular el uso de escaleras.

5.2 ADMISIÓN DE CLIENTES A LOS BANCOS O SUS SUCURSALES

1. Al ingreso del local se debe designar un responsable que evite el ingreso de personas que presenten los síntomas como tos, estornudos, congestión y demás posibles síntomas de COVID-19 según los descrito por el Ministerio de Salud. Opcionalmente, las instituciones pueden decidir que esa persona responsable tome la temperatura de los asistentes y no permitir el ingreso de las personas que registren una temperatura mayor a 37.5 °C. Para ello se utilizará un termómetro de frente que no deberá tocar la piel del cliente y deberá limpiarse con una toalla húmeda todos los días, y frecuentemente durante su uso, siguiendo las especificaciones del fabricante del dispositivo.
2. Se debe colocar dispensadores con alcohol en gel en las áreas de acceso y salida del establecimiento para uso del personal y de los clientes al ingresar y salir. Los dispensadores deben estar identificados y con un rótulo para recordar a los clientes que se apliquen alcohol gel en las manos al ingresar y salir del local.
3. Se debe evitar la aglomeración de clientes fuera del local procurando filas con distanciamiento de 1.8 metros entre clientes. Para lograr esto se deben colocar marcas para asegurar un debido distanciamiento en la fila.
4. Establecer horarios diferenciados para personas considerados de riesgo, como lo son los adultos mayores, las embarazadas

5.3 DISTANCIAMIENTO ENTRE CLIENTES Y EMPLEADOS BANCARIOS

1. Se deben implementar medidas de distribución del local para asegurar el distanciamiento social entre individuos, según lo descrito en el Protocolo. Se recomienda que si la fila de espera tiene sillas se coloque una marca entre ellas para que los clientes se sienten una silla si, y otra silla no.
2. Se deben colocar marcas en el piso, a 1.8 metros de distancia entre sí, (puede usarse cinta adhesiva de color) para indicarle a los clientes como deben ubicarse cuando hacen fila en zona de cajas, baños, ingreso de local, área de espera, etc
3. Se deben colocar rótulos en el local para recordar a los clientes y empleados mantener el distanciamiento social de 1,8 metros (zona de ingreso al local, baños, zona de descanso de colaboradores).
4. Al personal que atiende en ventanillas y entra en contacto con dinero en efectivo, se le debe proporcionar desinfectante en gel para que lo utilice después de cada operación.
5. Para la atención en ventanillas se puedo colocar un acrílico que separa al colaborador del cliente, en caso de no ser esto posible, el colaborador deberá usar mascarilla (el tipo dependerá de los insumos con que cuente la institución), cubrebocas de tela, o bien, una careta, la cual también esta contemplada dentro de las recomendadas por el Ministerio de Salud.
6. Debe cumplirse el distanciamiento entre las personas que atienden al público, clausurando espacios de atención entre ellos, o bien, colocando barreras físicas.

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1 Generalidades:

Todos los colaboradores asignados para atender los procesos de limpieza deben demostrar competencias y habilidades para estas funciones y se les debe capacitar para el desarrollo seguro de sus tareas. La capacitación al personal de limpieza debe incluir al menos los temas de: uso correcto de los productos de limpieza, métodos de limpieza para cada área, equipos y mobiliario, equipo de protección personal (equipo para cada tarea, uso adecuado del equipo, forma correcta de colocárselo y quitárselo, limpieza del equipo y descarte cuando corresponda), hábitos de higiene personal, manejo de residuos.

a) Las entidades deben implementar un programa o procedimiento de inspección de condiciones de limpieza del local. En dicho programa o procedimiento debe detallarse; él área o las áreas responsables de la inspección (implementación, evaluación y seguimiento), la frecuencia de las inspecciones, una guía a utilizar para realizar la inspección, revisión de los resultados de cada inspección, las medidas correctivas y/o de mejora que correspondan con cada inspección realizada, la implementación y seguimiento de las mismas, a qué área o departamento se le comunica la realización de la inspecciones, sus resultados y acciones de mejora. Además, se deberá mantener un registro con toda la documentación que evidencie el programa o procedimiento de inspección de condiciones de limpieza de la entidad bancaria.
b) Debe verificarse que todos los utensilios de limpieza a utilizar en el proceso se encuentran en buenas condiciones de uso, de no ser así debe sustituirse. Esto para garantizar el trabajo realizado y ante todo la protección de la integridad física del personal de limpieza.
c) No tocarse la cara durante el proceso de limpieza y desinfección.
d) Usar guantes para las labores de limpieza. Lavarse las manos inmediatamente después de quitarse los guantes.
e) Realizar la limpieza y desinfección de las instalaciones, utensilios y equipos de acuerdo con el procedimiento del ente bancario.
f) La recolección y disposición de desechos debe realizarse conforme con el plan de manejo de desechos sólidos y líquidos del ente bancario y conforme a lo establecido en la Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación.

Toda información que se transmita a colaboradores debe ser la oficial publicada por el Ministerio de Salud.

1. Las jefaturas deben instruir a sus colaboradores, que, **si presentan los síntomas** (fiebre, tos, dificultad respiratoria, congestión nasal, perdida del olfato o del gusto) **pueden llamar a la línea telefónica 1322 habilitada para recibir orientación**. Si la persona recibe la orientación y resulta caso sospecho, el colaborador afectado deberá llamar al EBAIS que le corresponde de su área de atracción y en función del riesgo se envía a reposo por 24 horas . También podrá acudir a su médico privado, el cual deberá llenar la boleta epidemiológica VE01, y la ficha de identificación, e informar a las autoridades de salud. Ambas boletas están disponibles en https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/vigilancia-de-la-salud/indicadores-de-salud-boletines. Además, debe comunicar su situación a la jefatura superior inmediata y no deberá presentarse a su sitio laboral. En caso de disponerlo el centro de salud respectivo (EBAIS, Clínica u Hospital), el funcionario deberá respetar el período de aislamiento que aquel determine. El seguimiento a los casos siempre se realizará en coordinación con el Ministerio de Salud y acatando las directrices que el Ministerio indique para el centro de trabajo.

2. Al personal se le debe garantizar que cuente con los insumos de protección como: agua potable, jabón desinfectante, alcohol en gel, desinfectantes, toallas desechables, de acuerdo con las recomendaciones del Ministerio de Salud). Entre cada colaborador del equipo se debe procurar mantener una distancia mínima de 1.8 metros para disminuir el riesgo de infectarse, o bien utilizar el equipo de protección recomendado por el Ministerio de Salud como caretas o mascarillas.
3. La frecuencia de lavado de manos el personal del ente bancario será: antes de tocarse la cara, antes de preparar y comer alimentos, después de ir al baño, después de toser y estornudar, luego de visitar zonas públicas, después de tocar llaves, dinero o artículos personales, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, después de interaccionar con el cliente.

4. *Procedimiento en lavado y secado de manos*

a) *Actividades para el lavado de manos*
   - *Mójese las manos y el antebrazo con agua.*
   - *Coloque el jabón antibacterial en las palmas de las manos.*
   - *Limpie y desinfecte las palmas de sus manos.*
   - *Frote el dorso de la mano.*
   - *Limpie y desinfecte entre los dedos.*
   - *Limpie y desinfecte la parte posterior de los dedos.*
   - *Limpie y desinfecte los pulgares y yemas de los dedos.*

b) *Actividades para el enjuague y secado*
   - *Enjuague las manos y los antebrazos con agua.*
   - *Seque las manos y antebrazos utilizando toalla de papel, y luego disponerla en un basurero, o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos.*
   - *Después de lavarse las manos coloque alcohol en gel.*

5. El personal que labora en el ente bancario debe mantener limpios sus artículos personales tales como: celulares, tabletas, lapiceros, billeteras y agendas entre otros. Mantener su unidad laboral con pocos insumos personales y solo los necesarios para cumplir su labor, manteniendo limpia la zona laboral.
6. Se debe evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que el virus puede subsistir en superficies desde pocas horas hasta varios días.
7. Al ingresar y abandonar el lugar de trabajo, se debe cumplir con el protocolo de saludo y lavado o desinfección de manos con alcohol gel.
8. Todos los colaboradores deben seguir los protocolos de tos y estornudo, lavado de manos y otras formas de saludo que se incluyen en el anexo de este documento.
9. Procurar, cuando sea posible, que las reuniones del equipo de trabajo sean de forma virtual en la medida de lo posible. Si debe ser de manera presencial se debe respetar el distanciamiento social que recomienda el Ministerio de Salud de 1.8 metros entre cada persona idealmente en un sitio con buena ventilación y si son más de 10 colaboradores usar mascarilla o careta durante el tiempo de la reunión, que no debería exceder los 60 minutos. En las salas de reuniones, se deberá indicar la cantidad máxima de personas permitidas, de forma que se respete el aforo máximo del 50%. Se deberán adoptar medidas como eliminar las sillas, o bien, identificar con rotulación en las mesas, los espacios clausurados que permitan el distanciamiento entre las personas.
10. Las personas que por su tipo de función pueden desempeñar su trabajo desde el hogar se pueden enviar a teletrabajo; siempre y cuando su equipo y función lo permitan. En este caso, se establece en el Decreto Legislativo No. 9734, Ley para regular el Teletrabajo. La

Dirección de cada unidad bancaria determinará el personal administrativo que puede ejecutar sus funciones aplicando el teletrabajo.

11. Suspender las actividades sociales, recreativas y deportivas en el equipo de trabajo hasta tanto no esté controlada la pandemia.
12. Las visitas, por ejemplo, de proveedores, que no sean esenciales para la continuidad de la operación se suspenden. Cuando sea posible, se debe coordinar el trabajo mediante llamadas telefónicas o cualquier otro medio tecnológico disponible. Además, estas visitas deben acatar las disposiciones de la organización, en cuanto a las medidas de higiene establecidas en la entidad bancaria. Las entidades bancarias deberán implementar una bitácora de control de visitas.

6.1 Se utilizará el material dado por el Ministerio de Salud, el cual será colocado en lugares donde sean vistos por la mayor cantidad de empleados bancarios, así como en las áreas de atención al público. El material se adjunta en el anexo al final de este documento

6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

6.2.1 Las personas encargadas de la limpieza deberán protegerse utilizando su cabello recogidos, sus manos sin anillos o pulseras, uñas cortas e idealmente sin pintura. Utilizar guantes mientras realizan las labores de limpieza e higiene de los sitios comunes, incluidos los servicios sanitarios. Tras efectuar la limpieza se deberán de desechar correctamente los residuos y realizar el lavado de manos establecido en el protocolo de cada uno de los entes bancarios.

6.2.2 Se deben de intensificar las medidas de limpieza e higiene, principalmente en aquellas superficies que se tocan con frecuencia como: mostradores en la zona de cajas, sillas, manijas, muebles de recepción, botoneras de ascensor, pomos de puertas, mesas, brazos y respaldares de sillas y demás mobiliario utilizado en el ente bancario.

6.2.3 Para las actividades de lavado de manos y su frecuencia del personal del ente bancario, estás serán: antes de tocarse la cara, antes de preparar y comer alimentos, después de ir al baño, después de toser y estornudar, luego de visitar zonas públicas, después de tocar llaves, dinero o artículos personales, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, después de interaccionar con el cliente. Se proporcionará gel para la desinfección en aquellos puestos de trabajo que por su naturaleza dificulten el uso de los lavatorios del ente bancario. Se instruirá a los colaboradores sobre el adecuado lavado y/o desinfección de manos utilizando el material dado por el Ministerio de Salud.

6.2.4 Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus. Ante lo heterogéneo de los entes que componen el sector, se describe de manera genérica estos procedimientos, en la mayoría de los entes bancarios.

6.2.4.1 Se utilizan los siguientes productos. **Productos de limpieza**: Detergente líquido neutro, detergente en polvo multiuso, jabón pulidor. **Productos de desinfección:** Amonio cuaternario de cuarta generación al 3%. Hipoclorito de sodio al 3%. Alcohol etílico 70% / Alcohol isopropílico 60%, Peróxido de Hidrógeno al 6%

6.2.4.2 Dentro de los procesos de desinfección se diferenciarán los tipos de limpieza: concurrente o rutinaria, semanal, terminal y especial. Se definirá la secuencia del proceso de limpieza y desinfección: tipo de jabón o detergente, agua, desinfectante, enjuague, según las características de cada establecimiento bancario.

6.2.5 Cada entidad bancaria establecerá un plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones que cumpla con los elementos expuestos con

anterioridad. Asimismo, deberá divulgar dicho plan de forma que el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general tenga acceso a este.

6.2.6 *Atender las necesidades del personal y los clientes con discapacidad:*

Principales consideraciones para la limpieza y desinfección de implementos que utilizan las personas trabajadoras con discapacidad:

Personas trabajadoras con discapacidad móvil:

- *En los ingresos de las instalaciones de la entidad bancaria o sucursales, se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas adecuadas para la limpieza de las sillas de ruedas, alfombras sanitizantes (pediluvios) colocadas en los ingresos se podrán utilizar para la limpieza de las ruedas de las sillas. Se recomienda que una de las personas trabajadoras brinde la colaboración con la limpieza de la silla de ruedas a la persona con discapacidad.*
- *Las instalaciones deberán colocar dispensadores de alcohol en gel o lavamanos a una altura de 80cm tomando como referencia el suelo.*
- *En el ingreso a las áreas de servicios sanitarios para personas discapacitadas se deberá disponer de alcohol en gel con el fin de mantener las agarraderas desinfectadas.*

Procedimiento para desinfección de silla de ruedas:

- *Limpiar profundamente los elementos claves: aros de propulsión -puños de empuje – neumáticos – apoyabrazos – almohadón y frenos.*
- *Limpiar el chasis.*
- *Limpiar los joystick en caso de sillas de ruedas eléctricas.*
- *En caso de otro tipo de producto de apoyo, tener en cuenta las mismas recomendaciones y desinfectar partes del producto con el que se tiene contacto.*

Personas trabajadoras con discapacidad visual:

- *En los ingresos de las instalaciones de la entidad bancaria o sucursales, se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas adecuadas para la limpieza de las correas de los perros de asistencia y bastones, se recomienda que una de las personas trabajadoras brinde el apoyo necesario con la limpieza de estos implementos:*

- *Es importante, para las correas, limpiar profundamente las agarraderas y no usar productos con cloro para evitar el desgaste de las fibras o material. En caso de que se desinfecte las patas del perro, únicamente utilizar agua y jabón y no tocar, más de lo debido, al perro.*
- *Limpiar profundamente los mangos y base de los bastones, no se debe usar productos con cloro o algún producto abrasivo para evitar daños en bastones con sensor digital.*

- *Las instalaciones deberán colocar dispensadores de alcohol en gel o lavamanos a una altura de 80 cm tomando como referencia el suelo:*

    - *Si el establecimiento cuenta con niveles superiores, al iniciar y finalizar los pasamanos se debe colocar señalización en Braille, que indique el número de piso en que se*

encuentra la persona con discapacidad visual y disponer de alcohol en gel para la desinfección de manos en cada uso de sus pisos.

- *Se debe aumentar la frecuencia de limpieza de los pasamanos.*

Personas trabajadoras con discapacidad auditiva:

- *En los ingresos de las instalaciones de la entidad bancaria o sucursales, se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas de papel para la limpieza de implementos o equipos.*
- *Las personas empleadoras deberán capacitar a las personas trabajadoras en todos los protocolos generales y específicos referentes al COVID -19, esta capacitación deberá estar adaptada para el entendimiento de la población con discapacidad auditiva.*
- *Al ingreso a las instalaciones se deben desinfectar muy bien los celulares ya que estos son utilizados como medios de comunicación de personas sordas.*
- *No se recomienda el uso de mascarillas o cubrebocas mientras se da la atención o la asistencia a las personas sordas, debido a que, esto impide que puedan ver la gesticulación y hacer la lectura labial cuando les hablan. Como medida de protección alterna, se pueden usar caretas faciales completamente transparentes.*
- *Si le suministra un lapicero a la persona sorda para que escriba se debe desinfectar antes y después de su uso.*
- *Se debe prestar especial atención con las señas en las que se tocan la cara, por ejemplo, mamá, rojo, colores, etc., en este caso se recomienda hacer la señal sin tocarse la cara.*

Atención al cliente con discapacidad:

En las áreas de atención presencial al cliente, deben colocar en la entrada y de manera accesible a las personas con discapacidad, los insumos de limpieza de manos y de los equipos de apoyo que utilizan (bastón, silla de ruedas, otros), facilitarles el acompañamiento para realizar los protocolos de limpieza y tomar en cuenta las consideraciones indicadas en el punto anterior respecto a la comunicación con las personas con discapacidad auditiva y garantizarles siempre la atención preferencial.

6.2.7 Salas de Lactancia:

- *En las salas de lactancia se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas de papel suficientes para la limpieza de implementos (chupones, recipientes, etc) o equipos (por ejemplo: extractores de leche).*
- *En el área de lavado de manos se debe tener jabón líquido antibacterial y toallas de papel.*
- *Se debe aumentar la frecuencia de las rutinas de limpieza de las superficies, paredes, pisos, sillas, mesas, sillones, etc.*
- *La refrigeradora donde se almacena la lecha materna debe limpiarse diariamente y contar con el mantenimiento adecuado.*
- *Cada usuaria de la sala debe dejar todo limpio y ordenado antes de retirarse.*

6.2.8 Las personas responsables de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso equipo de protección personal, serán los colaboradores contratados para ese fin, o mediante contratación externa. Será responsabilidad del gerente llevar la bitácora de limpieza, capacitación y cumplimiento del protocolo.

6.3 Productos de limpieza y desinfección

6.3.1 Productos de limpieza: Detergente líquido neutro, detergente en polvo multiuso, jabón pulidor. Productos de desinfección: Amonio cuaternario de cuarta generación al 3%. Hipoclorito de sodio al 3%. Alcohol etílico 70% / Alcohol isopropílico 60%, Peróxido de Hidrógeno al 6%

6.3.2 El equipo de limpieza será el definido por cada ente bancario, según su nivel de complejidad

6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

6.4.1 Los puntos críticos son los puestos de atención al público, mostradores, cajeros automáticos, salas de sesiones de los colaboradores, comedores y cocinas, o puestos de alimentación. Los servicios sanitarios.

6.4.2 **Recomendaciones generales de limpieza que seguirá nuestro sector:**

- Los elementos de limpieza son de uso exclusivo de las áreas asignadas, no se deben de compartir.
- Los productos de limpieza y agentes químicos para desinfección no deben de ser mezclados para su uso.
- Preparar un plan y horario de limpieza para las distintas áreas de la empresa y hacerlo visible para todo el personal asistencial, de limpieza, mantenimiento y supervisión limpieza, dejando en evidencia escrita la realización y supervisión del proceso.
- No utilizar atomizadores con pistola para ejecutar el proceso de limpieza y desinfección.
- Evitar el uso de equipo de aseo que produzca vapores o aerosoles.
- Debe de existir una programación para la limpieza y desinfección de aquellas estructuras en las que el proceso corresponde al personal de mantenimiento, coordinando con el personal de aseo.
- Debe de existir un mantenimiento preventivo y limpieza programado de sistemas de aire: aire acondicionado, inyección y extracción, sistemas luminarios. En los drenajes debe de realizarse el proceso en conjunto con personal de aseo y mantenimiento. Se debe llevar una bitácora del mantenimiento y cambio de filtros de los aires acondicionados.
- La limpieza y desinfección de los lavamanos debe de ser realizada por el personal de aseo con el proceso de jabón, agua e hipoclorito de sodio.
- No se recomienda el uso de los filtros (mallas) en los grifos de los lavamanos.
- Antes de utilizar los dispositivos electrónicos para el ejercicio de las actividades (computadoras, tabletas) debe de realizarse la higiene de manos.
- En el caso de tabletas se debe velar por su correcta manipulación, ya que son vehículos de transmisión de microorganismos.

6.5 Equipo de protección personal (EPP)

6.5.1 Los colaboradores utilizarán caretas o mascarillas desechables o reutilizables según disponibilidad en aquellos contactos que puedan ser catalogados de riesgo. A saber, un cara a cara por más de 15 minutos a menos de 1.8 metros; esto podría ocurrir

cuando un colaborador debe ir a entregar documentos o tarjetas a los clientes. Para la zona de mostradores se colocarán divisiones tipo acrílicos para evitar la exposición cruzada, si esto no es posible el colaborador usará~~s~~ mascarilla o careta. Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 5.3, el personal de atención al público que cuente con barreras físicas (vidrios, acrílicos, polietilenos), no está obligados a utilizar careta, mascarilla o cubreboca de tela, salvo que sea necesario por el posible contacto con otros empleados bancarios que también se ubiquen en el área de atención al cliente.

Nota: Al momento de la adquisición de los EPP, se recomienda validar su calidad tomando como base las normas nacionales de Costa Rica e internacionales. https://www.inteco.org/juntos-en-la-prevencion

6.5.2 Las entidades bancarias se comprometen a proporcionar el equipo de protección personal a sus empleados, según corresponda a las tareas desempeñadas y según el perfil de las funciones realizadas, cumpliendo los lineamientos establecidos en este protocolo y en las disposiciones del Ministerio de Salud.

6.5.3 Para el ingreso a las oficinas y sucursales de las entidades bancarias, los clientes deberán utilizar mascarillas, cubrebocas de telas o caretas en todo momento, incluyendo su permanencia en el interior de la oficina. Tratándose de mascarillas o cubrebocas, el cliente deberá descubrirse la cara brevemente por unos segundos al ingresar y cuando se encuentre en cajas o ventanillas, de forma que permita su identificación por parte de los funcionarios bancarios. El resto del tiempo deberá permanecer con los dispositivos colocados.

6.6 Manejo de residuos:

6.6.1 El manejo de residuos sólidos y líquidos será acorde a lo designada por cada ente asociado, según su nivel de complejidad operacional y conforme a lo establecido en la Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación.

7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

El plan incluye, implantar el teletrabajo en la medida de lo posible, y según la capacidad del ente bancario, identificar a los colaboradores de riesgo para su evaluación por los médicos de empresa, y el ordenamiento estructural dentro de las instalaciones para mantener el distanciamiento físico, reuniones virtuales y no presenciales. En reuniones presenciales cumplir protocolo de tiempo, uso de EPP y distanciamiento. Identificaciones de sintomáticos respiratorios y su adecuado manejo. Cada parte dependerá de la característica propia de la entidad bancaria y sus sucursales. Entendiendo que cada organización tiene su propio plan operativo basado en su nivel de complejidad y extensión territorial del Banco y sus sucursales.

Por otro lado, se recomienda a los entes bancarios a separar las operaciones similares que realicen funcionarios claves en varios equipos según el número de colaboradores, para que si un grupo se expone a riesgo de contagio, hay un grupo que lo sustituya y no detener la operación.

7.2 Turnos y horarios

7.2.1 Cada banco valorará la implementación de un plan de distribución de turnos u horarios de acuerdo a las necesidades de sus operaciones. En caso de que operen turnos, y ocupen una misma área física, esta deberá limpiarse antes del ingreso del turno siguiente. Adicionalmente, las entidades adoptarán medidas para garantizar las directrices de aforo y distanciamiento al momento de los tiempos de alimentación y descansos.

7.2.2 Cada entidad bancaria establecerá sus horarios de operación y de atención al público de acuerdo a sus criterios internos y respetando las medias dispuestas por las autoridades públicas competentes, en particular, el Ministerio de Salud. Las entidades podrán establecer horarios de atención diferenciada para clientes de sectores vulnerables, como por ejemplo, adultos mayores.

7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo:

7.3.1 Al ser este un protocolo genérico para 14 Bancos y 744 sucursales en todo el territorio nacional, no puede tener el mismo nivel de detalle de un solo ente bancario por lo tanto se instruirá a cada sitio para tener su propia distribución siguiendo las recomendaciones del distanciamiento de 1.8 metros entre colaboradores y clientes, y dentro de las instalaciones para cada colaborador dentro de su unidad de trabajo.

7.3.2 Cada entidad establecerá los criterios para determinar cuáles viajes debe considerarse esenciales.

7.3.3 En caso de viajes esenciales dentro del país: la entidad bancaria debe revisar y suministrarle al colaborador la información sobre las restricciones vehiculares o de movimiento en general, que el Ministerio de Salud y las autoridades competentes indiquen, previo al viaje.

7.3.4 En caso de viajes al exterior: si éstos son indispensables, la entidad bancaria deberá informarle al colaborador sobre las medidas en aeropuertos, entregarle el EPP requerido (tipo y cantidad), previamente consultar sobre las medidas sanitarias a respetar en los lugares de trabajo a visitar, establecer una línea de comunicación 24/7 para soporte ante alguna eventualidad y para informarle sobre cualquier variante que se de en el país y que aplique al regreso del colaborador. El colaborador debe de cumplir los lineamientos establecidos por las respectivas autoridades de salud del país de destino.

7.3.5 Para asegurar el distanciamiento mínimo se marcará con cinta o con *stickers* los puntos donde se debe colocar las personas para respetar la distancia estipulada.

7.3.6 Cuando las personas colaboradoras toman descanso juntos serán instruidos a hacerlo con sus más cercanos compañeros de trabajo y no con miembros de otras unidades, y manteniendo el 1.8 metros de distancia entre si.

7.3.7 La posibilidad de implementar medidas de transporte para el personal de la empresa con el fin de asegurar su seguridad, será valorada por cada ente bancario de acuerdo con su complejidad. Sin embargo, se instruirá a los colaboradores a utilizar mascarilla o careta cuando utilicen el transporte público de acuerdo a lo establecido por las autoridades competentes.

7.3.8 Para lograr una clara comprensión de los síntomas de la enfermedad por parte de las personas colaboradoras, se ha elaborado un material gráfico informativo llamado *"Síntomas que se pueden presentar en el COVID-19",* incluido en el anexo y la forma de realizar el reporte de su condición a la persona empleadora: Las jefaturas deben instruir a sus colaboradores, que, si presentan los síntomas (fiebre, tos, dificultad respiratoria, congestión nasal, perdida del olfato o del gusto) pueden llamar a la extensión telefónica 1322 habilitada para recibir orientación. Si la persona recibe la orientación y resulta caso sospecho, el colaborador afectado deberá llamar al EBAIS que le corresponde de su área de atracción y en función del riesgo se envía a reposo por 24 horas. O como se mencionó de previo, puede acudir a médico privado, que deberá cumplir con los lineamientos del Ministerio de Salud. Además, debe comunicar su situación a la jefatura superior inmediata y no deberá presentarse a su sitio laboral. En caso de disponerlo el centro de salud respectivo (EBAIS, Clínica u Hospital), el funcionario deberá respetar el período de aislamiento que aquel determine. El seguimiento a los casos siempre se realizará en coordinación con el Ministerio de Salud y acatando las directrices que el Ministerio indique para el centro de trabajo.

7.4 Hábitos de higiene del colaborador en el lugar de trabajo

Lo descrito según protocolo, instando a los colaboradores a poner en practica las medidas de prevención en sus hogares, y ser factores de multiplicación en sus comunidades

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

8.1 De presentarse un caso en alguno de los entes bancarios, se comunicará al Ministerio de Salud al Área Rectora de Salud correspondiente y se brindará toda la información que el MS solicité

8.2 Los casos confirmados y contactos directos de la persona colaboradora, serán consignados en una lista para su documentación e información al Ministerio de Salud.

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

a) Identificación del colaborador
b) Aislamiento en caso de ser diagnosticado o sospechado en el sitio de trabajo, se le colocará una mascarilla preferiblemente quirúrgica, lo mismo que a los contactos cercanos, si hay personal médico éste sería el encargado de manejar el caso, en cuyo caso utilizará equipo de protección personal adecuado al caso.

c) Se informará al Área Rectora de Salud del Ministerio de Salud del caso confirmado o sospechoso.
d) Se coordinará con el Ministerio de Salud (Área Rectora según la región donde se ubica la entidad bancaria o sucursal) la atención del caso y las medidas a tomar en el centro de trabajo: suspensión de labores y sanitización profunda en el área donde estuvo el colaborador diagnosticado como caso confirmado, lista de persona en cadena de contagio, una vez finalizada la sanitización profunda el tiempo de espera para habilitar las operaciones nuevamente en el área tratada, otras acciones que indique el Ministerio de Salud. Cada entidad bancaria debe definir el área o áreas a cargo del proceso de manejo de casos sospechosos y confirmados incluyendo la comunicación y coordinación con el Ministerio de Salud.
d) Se levantará lista de los potenciales contactos, utilizando la definición de contacto de riesgo: cara a cara, por 15 minutos, a menos de 1.80 m de distancia.

9. COMUNICACIÓN

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

a) Se utilizarán los correos institucionales para difundir la información del Ministerio de Salud, o de organizaciones veraces como la CCSS, la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud. Para los colaboradores que no cuenten con correos institucionales la información llegará a través de sus jefaturas inmediatas ya sea por reuniones virtuales o por entrega de material inscrito
b) Se instará a los colaboradores a no compartir videos, audios o noticias de dudosa procedencia y a discutirlas en caso de dudas con sus jefes inmediatos, los cuales en caso de no conocer la respuesta se podrán asesorar de los médicos de empresa o asesores externos.

c) Corresponderá a cada entidad bancaria definir un responsable de comunicación interna.

9.2 Este protocolo se comunicará a cada una de las gerencias generales de las entidades bancarias, y además se colocará en la página web de la Asociación Bancaria Costarricense.

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Aprobación

10.1.1 Declara la Ministra de Economía, Industria y Comercio que aprueba el protocolo sectorial Servicios y sus anexos a los 28 días del mes de julio del 2020

VICTORIA EUGENIA HERNANDEZ MORA (FIRMA)

Firmado digitalmente por VICTORIA EUGENIA HERNANDEZ MORA (FIRMA)
Fecha: 2020.07.28 14:02:41 -06'00'

Victoria Hernández Mora
Ministra de Economía, Industria y Comercio

10.1.2 Seguimiento y evaluación: La Direccion Ejecutiva y los Integrantes del Comité de Gestión COVID-19 de cada entidad afiliadas a la Asociación Bancaria Nacional deben llevar a cabo sesiones de seguimiento, realizar inspecciones y hacer la evaluación de las medidas de prevención y mitigación implementadas y realizar una revisión periódica de protocolo sectorial "MEIC-PS-01. Protocolo de operación en atención a la pandemia por covid-19. Sector servicios"

ANEXOS

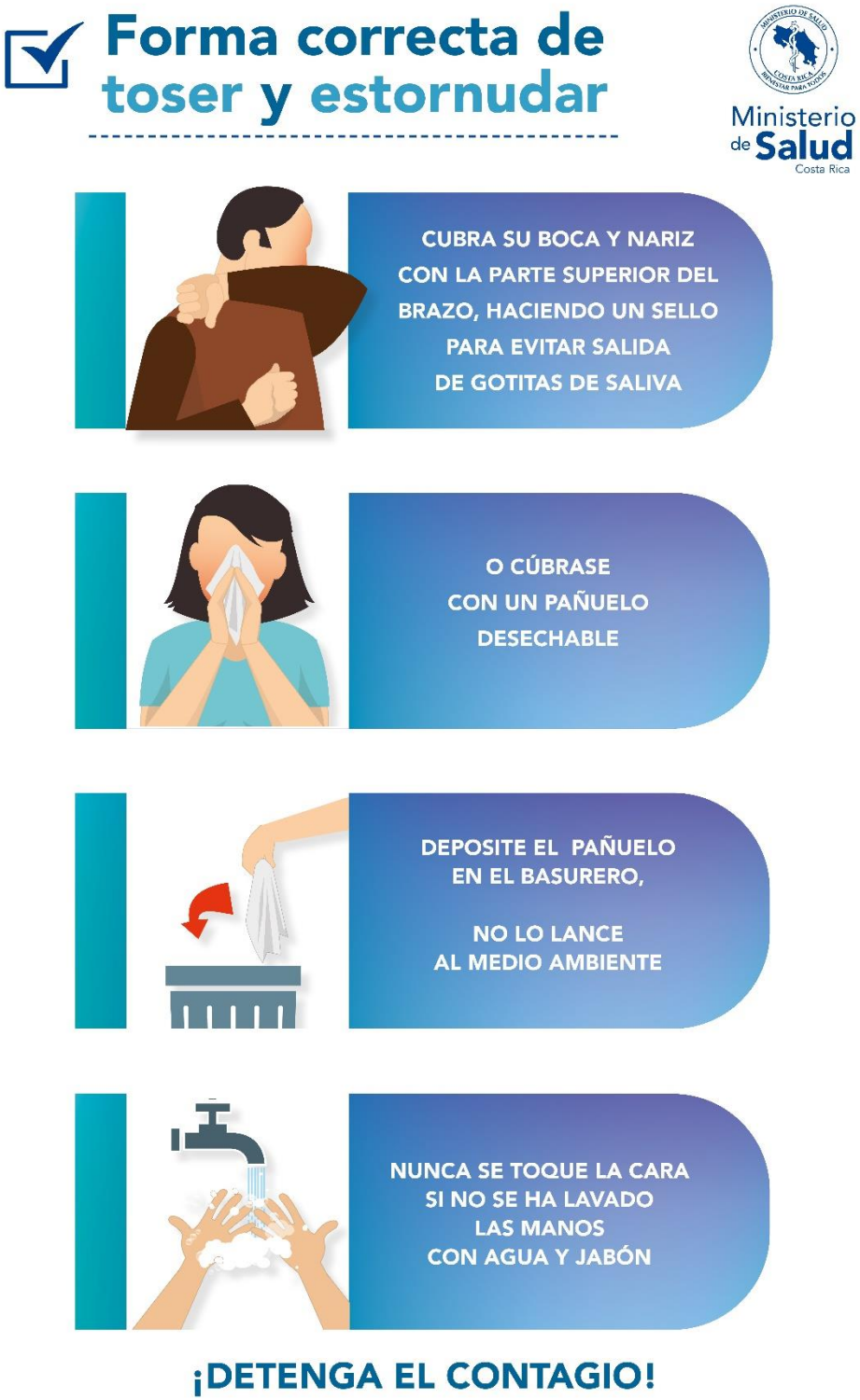
Anexo N°1

Protocolo de lavado de manos, estornudo y tos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y población en riesgo.

Anexo N° 2

¿Cuándo se deben lavar las manos?

Anexo N°3
Protocolo de Estornudo



Anexo N°4

Otras Formas de Saludar

Anexo N°5

No tocarse la cara

Ministerio de Salud Costa Rica

Anexo N° 6

Personas con Factores de Riesgo

Anexo N° 7

DECLARACIÓN JURADA PARA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN Y CONTINUIDAD DE MI TRABAJO POR LA PANDEMIA DEL COVID-19

Declaro bajo juramento y con el fin de no afectar la operación de la empresa donde trabajo, así como la salud de otros colaboradores y clientes, índico que informaré a la empresa:

Si presento signos o síntomas COVID-19 en los últimos 14 días como fiebre, tos, problemas para respirar, secreción nasal, dolor de garganta, dolores de cabeza, escalofríos, malestar general, como se indica en Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19. https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_nacionales_vigilancion_infeccion_coronavirus_v12_24042020.pdf

Si he estado en contacto con alguien que ha viajado o ha estado en áreas afectadas con Coronavirus.

Si he estado en contacto cercano con una persona que está bajo investigación por COVID-19

Si he estado en contacto cercano con una persona con COVID-19 confirmado

Nombre y Firma_____ Fecha _____

Anexo N° 8

Uso correcto de la mascarilla

Anexo N°9

Prevenga el coronavirus en 6 pasos.

Anexo 10

Síntomas que se pueden presentar en COVID-19
Fiebre
Dolor de Garganta
Tos
Fatiga
Dificultad para Respirar
Cambios en olfato y gusto
Dolor de cabeza
Dolor de cuerpo
Diarrea
Los síntomas pueden empezar entre 1-14 días post exposición al virus
Weekly / April 10, 2020 / 69(14);422–426