



# MEIC-PS-03- Protocolo Sectorial para la Reactivación de Actividades en el Sector Mercado de Valores, Subsector Bursátil

Código actividad económica: **81023**



Versión: 001	Fecha de elaboración
	28-julio-2020

Elaborado por:

María Gómez Tristán / Deloitte & Touche S.A.  
Walter Gerardo Alvarado Rodríguez / Deloitte & Touche S.A.

Aprobado por:

Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Para consultas diríjase al correo: [protocoloscovid19@presidencia.go.cr](mailto:protocoloscovid19@presidencia.go.cr)

---

# Índice

<b>1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. PRINCIPIOS .....</b>	<b>5</b>
<b>5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN .....</b>	<b>5</b>
6.1 Generalidades .....	5
6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección .....	6
6.3 Productos para limpieza y desinfección .....	10
6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección .....	11
6.5 Equipo de Protección Personal (EPP).....	12
6.6 Manejo de Residuos .....	13
<b>7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO .....</b>	<b>14</b>
7.2 Turnos y Horarios .....	14
7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo .....	15
7.4 Hábitos de higiene de la persona colaboradora en el lugar de trabajo .....	17
<b>8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS</b>	<b>18</b>
<b>9. COMUNICACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>10. APROBACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>21</b>

---

## PRÓLOGO

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

Este documento ha sido elaborado para establecer los elementos con los que debe cumplir el protocolo que debe ser desarrollado por el Sector Financiero correspondiente con Mercado de Valores, específicamente el subsector Bursátil, como acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

El presente documento corresponde a una plantilla que contiene los requisitos mínimos para la elaboración de un protocolo sectorial, sin embargo, no se limita a las organizaciones a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia.

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

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

Participantes	Organización
María Gómez Tristán	Deloitte & Touche S.A.
Walter Gerardo Alvarado Rodríguez	Deloitte & Touche S.A.

Revisado por:

Participantes	Institución
Leonardo Chacón Rodríguez	Jefe Despacho, Ministerio de Economía, Industria y Comercio
Maribell Calderón Cordero	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 dirigida al Sector Mercado de Valores, subsector bursátil, 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, a partir de la Declaración de Estado de Emergencia en todo el territorio nacional y en función de la directriz N°082-MP-S del Ministerio de Salud.

## 2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

A continuación, se enumeran los lineamientos sanitarios vinculantes al Sector Mercado de Valores, subsector bursátil, a partir de los cuales se basa el presente Protocolo Sectorial.

- Directriz N°082-MP-S Protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por Covid-19
- Norma INTE/DN-MP-S-19:2020, Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para Covid-19
- Lineamientos del Ministerio de Salud para atención del Covid-19
- Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación
- MEIC-PS-01. Protocolo de operación en atención a la pandemia por Covid-19. Sector servicios (versión 001 del 24 de junio del 2020).

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

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

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

**3.3 Protocolo Sectorial:** acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes propios de un sector para implementar los lineamientos establecidos por el ente rector de salud. En este caso

---

el protocolo sectorial se realiza para actividades auxiliares de Servicios Financieros, en este caso Mercado de Valores, subsector bursátil.

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

**3.5 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).

**3.6 Covid-19:** es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra persona 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.

**3.7 Equipo de Protección Personal (EPP):** son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el colaborador para protegerse contra el Covid-19.

**3.8 Desinfección:** se refiere al uso de productos químicos, 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.

**3.9 Mascarillas:** son un producto sanitario que permite tapar la boca y fosas nasales para evitar el ingreso de 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.

**3.10 Sector y Subsectores:** son agrupaciones por afinidad y características comunes de centros de trabajo, actividades y servicios.

---

## **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 La Directriz del Gobierno Directriz N°082-MP-S Protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por Covid-19, corresponde con la Directriz de acatamiento obligatorio. Esta Directriz fue publicada el lunes 27 de abril año 2020. Posteriormente, se van determinando distintos lineamientos de acatamiento obligatorio asociados a las distintas actividades económicas, con el objetivo de dar continuidad a las labores, así como la reactivación de las mismas. Los lineamientos asociados a los servicios financieros incluyen:

- a. Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus Covid-19.
- b. Lineamientos generales para reactivar actividades humanas en medio del Covid-19, LS-CS-005.
- c. 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)

## **6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN**

### 6.1 Generalidades

6.1.1 El protocolo sectorial para Actividades Auxiliares en Servicios Financieros, Sector Bolsa de Valores, subsector bursátil establece las medidas de higiene, limpieza y desinfección necesarias para permitir un ambiente seguro para las personas en los distintos centros de trabajo para la disminución del riesgo de contagio, según los lineamientos del Ministerio de Salud.

6.1.2 Los colaboradores de los distintos centros de trabajo deben estar informadas de los distintos lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud, asegurando información veraz y las medidas de

---

protección individual y colectiva que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo y en los hogares de los colaboradores para la prevención del contagio.

6.1.3 El protocolo incluye información escrita la cual debe ser incluida en los distintos puestos de trabajo, en lugares visibles. Como mínimo se incluyen lavado de manos, formas de saludar, así como procedimientos en caso de una persona con síntomas, según lineamientos del Ministerio de Salud.

## 6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

6.2.1 Cada centro de trabajo, oficina o similar debe cumplir con un procedimiento general que incluya la limpieza y desinfección en el lugar de trabajo y áreas comunes, que a su vez incluya:

### a. Lavado de manos

- Humedezca las manos con agua y cierre el tubo.
- Aplique suficiente jabón.
- Frote sus manos palma con palma.
- Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
- Frote las manos entre sí con los dedos entrelazados.
- Apoye el dorso de los dedos contra las manos frotando los dedos.
- Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa.
- Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa.
- Enjuague abundantemente con agua.

### b. Enjuague y secado

- Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable.
- Use la toalla para cerrar la llave del agua.

### c. Desinfección con productos eficaces contra el virus

- Utilización de alcohol de 70°
- Uso de desinfectantes

6.2.2 Cada oficina financiera bursátil o centro corporativo donde se van a reactivar las actividades, deben contar un plan y horario de limpieza y desinfección de las distintas zonas a lo largo de la organización. El plan debe ser visible para todo el personal de limpieza, mantenimiento y personas

---

en general, donde deben indicarse las horas de limpieza y/o desinfección, así como la fecha, nombre y firma del responsable. El plan puede estar respaldado en una bitácora o similar.

Cada colaborador es responsable de mantener su espacio de trabajo libre, para que cuando lleguen a limpiarlo se efectúe de la mejor manera.

**- Lineamientos para ser aplicados en zonas dedicadas a la atención de público**

- Colocar en lugares visibles, los protocolos de lavado de manos, estornudo y tos, no tocarse la cara y otras formas de saludar. Ver anexo
- Disponer en todos los baños; papel higiénico, jabón para manos y papel toalla desechable o secadora de manos eléctrica, basurero con bolsa plástica, tapa y de apertura de pedal. Debe existir en un lugar visible la bitácora o listado de control de limpieza, de tal manera que los usuarios puedan tener a la vista y denunciar si no se está haciendo correctamente la limpieza.
- La limpieza y desinfección deberá realizarse, con jabón regular o detergente y un desinfectante regular como mínimo dos veces al día. Si el lugar es muy concurrido, la frecuencia aumentaría en función de los elementos por limpiar. Agarraderas en general con frecuencia cada dos horas, servicios sanitarios cada tres horas, grifos de lavamanos y palancas de servicios sanitarios cada 3 horas. Escritorios una limpieza como mínimo 3 veces al día, equipos electrónicos 3 veces al día. Máquinas para café, dispensadores de agua al menos 4 veces al día, controles en general al menos 3 veces al día. Sillas, mesas de recepción, salas de reunión al menos 3 veces al día. Divisiones entre cubículos dos veces al día. El área de recepción debe limpiarse al menos 3 veces al día. La capacitación entre oficiales de seguridad, áreas de recepción, entre otros debe realizarse permanentemente, según lo establecen la Guía para la Prevención, Mitigación y Continuidad del Negocio por la Pandemia del Covid-19 en los Centros de Trabajo establecida por la CNE, MEIC y MTSS, 2020.
- Todas las perillas de las puertas, manillas de los lavatorios, inodoros, mostradores o superficies de apoyo e instrumentos y equipos de trabajo (teléfonos, teclados, mouse, lapiceros, pantallas táctiles y cualquier superficie con la que los colaboradores y clientes tengan contacto permanente) deben estar bajo limpieza constante.
- Mantener los lugares de trabajo ventilados, sin crear corrientes bruscas de aire. En caso del uso de aire acondicionado, los mismos deberán de tener el adecuado mantenimiento el cual debe ser respaldado con una bitácora donde se registre el mantenimiento periódico de los aires acondicionados y se incluya la fecha de la limpieza, cambios en filtros entre otros requerimientos según el tipo de sistema.

- 
- Debe ofrecerse a los clientes, estaciones para su desinfección, que proporcionen alcohol en gel, toallas desechables y un cesto con bolsa plástica, tapa y apertura de pedal.
  - Cuando se disponga de personal de seguridad, este debe de velar por la correcta aplicación de todas las medidas de seguridad higiénica.

**- Lineamientos para ser aplicados en zonas internas de la empresa sin acceso al público**

Aplican los mismos lineamientos anteriormente enumerados, incluyendo la responsabilidad de que cada colaborador es responsable de velar por el orden y aseo de las respectivas estaciones de trabajo, así como del continuo lavado de manos y distanciamiento social.

Debe imperar además la desinfección de puntos calientes mediante el uso de desinfectantes y el registro en bitácora de la frecuencia y periodicidad de las limpiezas y desinfecciones realizadas.

**- Lineamientos para atender las necesidades del personal y de 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 cubre bocas 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.

#### - Lineamientos para 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 leche materna debe limpiarse diariamente y contar con el mantenimiento adecuado.
- Cada usuaria de la sala debe dejar todo limpio y ordenado antes de retirarse

6.2.3 Todo el personal responsable de realizar actividades de limpieza, desinfección, así como manejo de residuos debe estar al tanto de la aplicación del Plan de limpieza descrito en apartado 6.2.2 así como capacitado en la aplicación de las actividades 6.2.1, uso y retiro correcto de EPP entre otros, todo dentro de los lineamientos que dicte el Ministerio de Salud. Todas las capacitaciones impartidas deben incluir fecha, grupo de personas al que va dirigida la capacitación, tema, contenido, firma de participantes, así como de la persona encargada de la capacitación.

### 6.3 Productos para limpieza y desinfección

6.3.1 Las organizaciones deben contar con puestos con desinfectante correspondiente con una solución a base de alcohol con al menos un 70% de concentración, que maten el 99,99% de virus y bacterias. Debe existir un registro documentado de las hojas de seguridad, así como registros sanitarios emitidos por el Ministerio de Salud.

---

6.3.2 Según los lineamientos del Ministerio de Salud, esta es la forma correspondiente en el uso de productos de limpieza y desinfección en función de su composición y concentración:

- Toda solución desinfectante, se debe utilizar cloro a una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua) preparado el mismo día que se va a utilizar.
- La limpieza de los pisos, se procede a la desinfección del piso con un limpia pisos humedecido con una solución de hipoclorito de sodio a una concentración de 15 partes de cloro y 100 partes de agua.
- Las superficies del baño, inodoros, deberán ser limpiadas con material desechable y desinfectante diariamente, este desinfectante debe contener 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).
- Las superficies que se tocan con frecuencia (escritorios, pasamanos, ascensores, perillas de las puertas, accesorios en general para la práctica de la disciplina), deberán ser limpiadas con solución de alcohol al 70% o desinfectantes comerciales utilizados frecuentemente.
- Las superficies deben limpiarse con papel toalla o similar de preferencia desechables. Caso contrario, si van a ser reutilizables, las toallas de limpieza para superficies y otros deben ser desinfectadas según protocolos de limpieza utilizando dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua) preparado el mismo día que se va a utilizar.
- En caso de tener aires acondicionados, los mismos deberán tener revisión y mantenimiento adecuado con bitácora visible al público de su realización. El mantenimiento debe realizarse con un recambio de aire y no se permite el recirculado de aire.

6.3.3 Todos los utensilios utilizados en el área del comedor y puestos de café son utensilios desechables, en cada área de estas se cuenta con un basurero para desechar estos utensilios. En los casos donde se llegue a utilizar un utensilio reutilizable, el mismo se desinfecta siguiendo lo indicado en el apartado 6.3.2.

6.3.4 Se recomienda la colocación de kits de limpieza en diferentes puntos del centro de trabajo y accesibles a todo el personal, para incentivar la higiene periódica de manos y estaciones de trabajo, que incluyen los siguientes elementos:

- Toallas húmedas
- Alcohol en gel o similar
- Desinfectante en aerosol

## 6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

6.4.1 Todas estas superficies catalogadas como de manipulación de alta frecuencia, deberán ser limpiadas y desinfectadas siguiendo lo indicado en el apartado 6.3.2.

---

Se deben identificar en las distintas oficinas o centros de trabajo las zonas críticas como lo son:

- Área de recepción o ingreso de personas y/o clientes
- Áreas de servicios sanitarios y/o lavamanos
- Área de comedor
- Salas de reuniones
- Área donde se reciben documentos, insumos entre otros

El siguiente protocolo da como prioridad de limpieza y desinfección a todas aquellas superficies que son manipuladas por los colaboradores, visitantes, entre otros, con alta frecuencia, como lo son:

- a) Manijas
- b) Pasamanos
- c) Interruptores
- d) Reloj marcador
- e) Servicios sanitarios
- f) Llaves de agua
- g) Superficies de las mesas
- h) Escritorios
- i) Superficies de apoyo

6.4.2 Todos los colaboradores de los distintos centros de trabajo deben de hacer hincapié en la limpieza constante de todos los elementos electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros), con alcohol isopropílico u otro tipo de alcohol siempre en una solución al menos al 70% de concentración, aplicándolo según las recomendaciones del fabricante por todas las superficies. La limpieza debe ser frecuente y de implementación para todos los colaboradores.

6.4.3 Las áreas dentro de la organización dispuesta para la atención al público debe protegerse a través de vitrinas o ventanillas, las cuales se deben limpiar y desinfectar; mismo que los objetos utilizados (bolígrafos, micrófonos, timbres eléctricos, datafonos, entre otros), una vez que termine la atención con cada persona, esto con el fin de garantizarle al colaborador y al siguiente visitante un lugar limpio y desinfectado.

## 6.5 Equipo de Protección Personal (EPP)

6.5.1 Las organizaciones deben contar con puestos con desinfectante para manos como el alcohol isopropílico de 70° así como incentivar el uso de elementos de protección personal entre los colaboradores, visitantes y/o proveedores.

---

Además, se promueve el uso de desinfectantes que maten el 99,9% de virus y bacterias.

6.5.2 El equipo de protección personal que debiera ser incluido, así como promovido entre los colaboradores, se incluyen:

- Cubre bocas de tela, mascarillas quirúrgicas o caretas: En zonas de atención al público
- Cubre bocas de tela, mascarillas quirúrgicas o caretas: En puestos de trabajo compartido donde no se cuenta con barreras físicas y no es posible mantener distanciamiento de 1,8 m de distancia entre colaboradores
- Guantes: Se recomienda utilizarlos en puestos de servicio al cliente donde se reciben documentos o durante la manipulación de basureros y/o residuos, recordando su correcta manipulación al quitarlos de las manos, sin tocarse la cara, la correcta disposición final, así como el inmediato lavado de manos posterior a su uso
- Protección Visual: Se recomienda utilizarlos en sitios de servicio al cliente donde no existan barreras físicas o en zonas donde no exista posibilidad de mantener un distanciamiento mayor a 1,8 m. Los lentes de seguridad deben ser con protección superior e inferior de ojos y pueden ser sustituidos por caretas

6.5.3 A partir del Decreto Ejecutivo 42227-MP-S, las organizaciones declaran el compromiso ante el estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica y debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad Covid-19, deben proporcionar a todos los colaboradores el equipo de protección personal necesario para que pueda llevar a cabalidad sus actividades, sin poner en riesgo su salud ni la de las personas que visitan la organización. El equipo mínimo incluye cubre bocas de tela o mascarillas quirúrgicas y/o caretas.

## 6.6 Manejo de Residuos

6.6.1 Durante el tiempo que se mantenga activo el brote, las organizaciones deberán cumplir los lineamientos del Ministerio de Salud en cuanto al manejo y eliminación de los residuos, el cual se debe de realizar de la siguiente forma:

- a) Los desechos generados durante la limpieza y desinfección por Covid-19, deben ser clasificados y desechados según los lineamientos establecidos para residuos ordinarios, según se establece en la Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación. Cada establecimiento debe actualizar el Plan de Manejo Integral de Residuos de acuerdo con la respectiva legislación.
- b) Se debe cerrar la bolsa de desechos cuando llegue al 80% de su capacidad, para evitar el desborde.

- 
- c) Se debe desechar en bolsas de residuos ordinarios, según lo establece la Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación.
  - d) Se recomienda rociar la parte exterior de las bolsas que se van a desechar, con solución de cloro (5000 ppm).
  - e) Se debe realizar una limpieza y desinfección periódica de los basureros.
  - f) El personal a cargo de la recolección y manipulación de los residuos debe utilizar equipo de protección.

6.6.2 En las organizaciones, todos los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección, tales como utensilios de limpieza y EPP desechables, requieren ser eliminados siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud para el manejo de los residuos.

6.6.3 Dentro de los distintos sitios de trabajo, todos los basureros donde se desechan los residuos deben contar con bolsa plástica, contar con tapa y un pedal. De esta manera, se promueve contacto cero con los residuos que se encuentren adentro del basurero.

6.6.4 La frecuencia habitual de limpieza de los contenedores o recipientes que contienen la basura en las organizaciones es de dos veces al día (una vez en la mañana y otra por la tarde). Siendo así, se solicitará a las personas encargadas de la limpieza aumentar la frecuencia de recolección de los desechos en los contenedores de basura y aumentar el horario de limpieza y desinfección, siguiendo lo establecido en la Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación.

## **7. LOGÍSTICA EN EL CENTRO DE TRABAJO**

### 7.1 Plan de continuidad del servicio u operativo

El plan de continuidad del servicio u operativo debe realizarse según las necesidades específicas de cada organización o centro de trabajo específico.

### 7.2 Turnos y Horarios

#### 7.2.1 Distribución de turnos u horarios

La continuidad del servicio en cada centro de trabajo se daría en horarios segmentados, evitando el ingreso de todo el personal a la misma hora. Lo mismo para las horas de salida. Se recomienda el ingreso se realice cada 30 minutos lo mismo que la salida del personal.

La distribución de turnos, definición horas de almuerzo, alimentación y/o descanso, así como horarios laborales deben definirse en función de la cantidad de personal que vaya a reactivarse

---

físicamente en los puestos de trabajo, así como en los horarios de labores en función de las actividades bursátiles cotidianas.

#### 7.2.2 Flexibilización de horarios

Debe incentivarse en las distintas organizaciones el teletrabajo en todas aquellas funciones que así lo permitan.

Cada organización debe definir la cantidad de días laborales que pueden realizarse a través del teletrabajo para evitar posibles contagios.

### 7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

7.3.1 Dependiendo del área o espacio para atención al cliente, el aforo de personas no debe ser mayor al 50% y deben respetarse las distancias mínimas de 1,8 m entre cada persona. Caso contrario, las personas deben esperar afuera de las instalaciones respetando el distanciamiento social. Las filas afuera de las instalaciones deben contar con demarcación en el piso para indicar la ubicación de las personas durante el tiempo de espera.

7.3.2 Si los usuarios deben hacer fila dentro de las instalaciones, se debe velar para que mantengan la distancia de seguridad correcta de 1.8 metros entre persona y persona. Pueden utilizarse demarcación en el piso u otras señales para ubicarse en fila respetando el debido distanciamiento.

7.3.2 Todo colaborador que su presencia física no sea indispensable en la organización, debe de mantener la práctica del teletrabajo, de acuerdo con la Ley 9738 "Ley para Regular el Teletrabajo". En caso sea necesaria la presencia en la organización por el tipo de actividad que el colaborador realiza, se debe:

- Manejar horarios flexibles para reducir la cantidad de colaboradores en la organización.
- Minimizar el contacto cara a cara, entre los colaboradores, extendiendo la práctica de reuniones virtuales aun estando en el mismo centro de trabajo.
- En la medida de lo posible, no permitir el uso de teléfonos celulares durante la jornada laboral, debido a que el celular es considerado una superficie transmisora. En caso sea requerido su uso, estos deben desinfectarse como mínimo cada tres horas.

7.3.3 Cuando se realicen reuniones presenciales, que son estrictamente necesarias, las mismas no deben prolongarse con un tiempo mayor de 60 minutos y cada colaborador deberá cumplir con el distanciamiento mínimo de 1,8 m entre cada persona. Se recomienda un aforo máximo del 50% en cada una de las salas de reuniones, donde además se eliminen sillas o se coloque rotulación

---

sobre la mesa donde se indique los espacios que no deben utilizarse, para así, asegurar el distanciamiento entre las personas.

7.3.4 Las organizaciones debieran establecer una política de viajes relacionados con el trabajo, donde los viajes considerados como "no esenciales", deberán ser prohibidos en su totalidad hasta que el nivel de alerta sanitaria se reduzca.

7.3.5 Todo proveedor deberá ser atendido mediante los canales que eviten el contacto físico, ya sea mediante cita previa, correo electrónico, video llamada o similar. Solamente y mediante restricción de visitas, se recibirán los proveedores relacionados a temas críticos y que afecten la continuidad de la operación.

Los proveedores deben atenderse a un horario establecido previamente por las partes interesadas. Debe llevarse un control con bitácora de los proveedores que visiten el centro de trabajo, incluyendo la hora de ingreso y egreso, nombre completo y número de cédula.

7.3.6 Todo colaborador en su puesto de trabajo deberá mantener una distancia mínima de 1,80 m con sus colaboradores más próximos. Es responsabilidad de la organización equipar y organizar que la distancia de 1,8 m se cumpla entre los puestos de trabajos de cada colaborador.

7.3.7 En los tiempos de descanso y almuerzo, los colaboradores deberán tener una distancia física para evitar aglomeraciones. El área del comedor deberá ser organizada de forma que las mesas mantengan la distancia mínima de 1,80 m, exista un distanciamiento marcado en el suelo para mantener el distanciamiento para el uso de microondas, refrigerador, pila de platos, para evitar aglomeraciones. El patrono deberá indicar a los colaboradores el deber de no compartir alimentos, bebidas, utensilios, salsas u otros en general.

7.3.8 Las escaleras, los pasillos y corredores, deberán ser señalizados en un sentido único, para disminuir el contacto físico entre los colaboradores; caminando siempre por el lado derecho. Los elevadores deberán restringir la capacidad de los mismos y se requiere el uso de cubre bocas y/o mascarillas respetando el 50% de capacidad de los éstos. Debe existir rotulación externa donde se indique la necesidad de respetar el distanciamiento. Dentro de los ascensores, debiera existir demarcación en el suelo para evitar acercamiento entre las personas.

7.3.9 Debe promoverse el uso de pantallas acrílicas transparentes en sitios con afluencia de clientes, proveedores o distintas personas.

Los documentos, insumos u otros deben recibirse a través de las pantallas acrílicas instaladas en la zona de recepción y posteriormente deben ser desinfectadas. Este proceso incluye documentos, papelería, insumos de limpieza, alimentos, entre otros.

---

7.3.11 Cada organización debe procurar entre los colaboradores que utilicen transporte público para acceder a sus centros de trabajo, cumplan con la obligatoriedad de utilizar mascarilla o careta en el transporte público, según lo establece el Ministerio de Salud. Además, se debe brindar información sobre medidas alternativas de protección incluyendo el cancelar el tiquete del bus con monto exacto, no viajar de pie, evitar las horas pico, entre otros.

En caso algunos colaboradores viajen en vehículos privados con otras personas que no forman parte de su burbuja social, deben utilizar el equipo de protección personal básico como cubre bocas de tela o mascarilla quirúrgica; protección para los ojos (anteojos o careta) durante el trayecto, así como utilizar las ventanas de los vehículos abiertas para favorecer la circulación de aire. Una vez que los colaboradores ingresen a las oficinas, deben lavarse de inmediato las manos, cara y codos.

7.3.12 Todos los colaboradores deben estar al tanto de posibles síntomas relacionados con el Covid-19. Es responsabilidad de cada organización divulgar las actualizaciones emitidas por el Ministerio de Salud, incluyendo síntomas, restricciones, acciones para evitar contagio, entre otros. Todas las organizaciones deben contar con un programa de información y capacitación con relación a temas relacionados con la pandemia.

7.3.13 El personal encargado de la atención al cliente debe ser capacitado en cuanto a las medidas sanitarias a implementar durante la atención del servicio y de la importancia de cumplir con las medidas sanitarias cuyo objetivo es la protección colectiva. Esta información debe ser transmitida al cliente en el momento en que ingresa a las instalaciones y/o se inicia el servicio de atención. Esta información puede ser brindada por los Oficiales de Seguridad, cuando se cuenta con este personal o por el personal que directamente atiende al cliente.

#### 7.4 Hábitos de higiene de la persona colaboradora en el lugar de trabajo

7.4 Las organizaciones deberán establecer entre sus colaboradores la práctica de una buena higiene de manos, siguiendo todos los lineamientos del Ministerio de Salud, por lo que se requiere colocar en lugares visibles las infografías donde se muestre el correcto proceso de lavado de manos.

Se debe reforzar además extremar la higiene de manos en las siguientes situaciones:

- Antes y después de comer.
- Después de tocar objetos como: teléfonos, celulares, dinero, artículos de oficina.
- Después de toser o estornudar.
- Antes de colocarse el equipo de protección personal y después de quitárselo.

- 
- Recordar que el tiempo adecuado para un lavado de manos eficaz, es de 30 a 60 segundos.
  - Ningún colaborador deberá prestar objetos de higiene personal a otro. Esto incluye pasta de dientes, cremas corporales, desodorantes o maquillaje.
  - Los objetos de uso de escritorio como lapiceros, lápices, engrapadoras, audífonos, entre otros, deberán ser de uso personal. Si se requiriera por algún otro colaborador utilizar el mismo, deberá ser limpiado con algún desinfectante de superficies.
  - No se recomienda el uso de anillos, aretes, cadenas, barba, bufandas. Se recomienda utilizar el cabello largo recogido.

## **8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS**

8.1 Cada centro de trabajo 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.

8.2 En caso de confirmarse la existencia de una persona con la enfermedad dentro de la organización, se deberán tomar acciones como:

- El colaborador deberá ser trasladado a un área donde se encuentre al menos 2 m de distancia del resto de colaboradores. Idealmente, debe aislarse tras una puerta cerrada.
- Se informará a su jefe inmediato y se tramitará la baja laboral del colaborador.
- El colaborador deberá acatar todas las instrucciones emitidas por el Ministerio de Salud.
- Dentro del centro de trabajo se reforzarán inmediatamente las medidas de prevención, especialmente en la limpieza de todas las superficies y elementos con las que el colaborador haya tenido algún tipo de contacto.
- Se deberán incrementar las medidas de formación e información entre colaboradores de la organización para evitar el contagio y propagación del virus.

8.3 Las organizaciones deberán de contar con una bitácora especial, donde se registren todos los casos confirmados. En la bitácora deberá anotarse toda la información personal del colaborador confirmado con Covid-10 así como de los contactos directos dentro de cada organización, para mantener comunicación sobre su estado de salud.

8.4 En caso de que se presente un caso confirmado dentro de la organización, para reportar a la dirección de área rectora más cercana del Ministerio de Salud, se deberá actuar de acuerdo a los siguientes pasos:

- a) Se asegura la provisión de un tapabocas y se remite a su casa de habitación con la indicación de contactar al Ministerio de Salud mediante la línea telefónica 1322.

- 
- b) Dentro de la organización no se le debe de suministrar ningún tipo de medicamento, ya que el centro de salud será el encargado de brindar las indicaciones correspondientes.
  - c) Una vez confirmado el caso, se debe de activar el procedimiento de limpieza y desinfección en el puesto de trabajo de la persona colaboradora confirmada, así como aquellas áreas comunes y sitios que haya visitado en la organización.
  - d) En una bitácora se tendrá la información de los contactos directos del colaborador, conteniendo al menos, nombre completo, número de teléfono y correo electrónico, en caso sean requeridos y solicitados por el Ministerio de Salud.
  - e) Toda la atención al caso estará en coordinación con el Ministerio de Salud, específicamente el Área Rectora que corresponda según la ubicación del centro de trabajo.

## **9. COMUNICACIÓN**

9.1 Cada organización se comprometer en aportar al Ministerio de Salud datos e información veraz. Además, se debe comprometer en compartir y divulgar entre los colaboradores información veraz emitida por el Ministerio de Salud.

9.2 Cada centro de trabajo debe definir una persona a cargo de la comunicación durante la emergencia además de mantener y actualizar el protocolo para cada sitio de trabajo. Por otra parte, CAMBOLSA será la encargada de actualizar el presente protocolo, correspondiente con el protocolo para el Sector de Finanzas Auxiliares correspondiente con Mercado de Valores subsector bursátil.

## **10. APROBACIÓN**

10.1 **Aprobación:** Declara Victoria Hernández Mora en su condición de Ministra de Economía, Industria y Comercio (a) que aprueba este protocolo del Sector Mercado de Valores, Subsector Bursátil a los 28 días del mes de julio del 2020.

Victoria Hernández Mora  
Ministra de Economía, Industria y Comercio

---

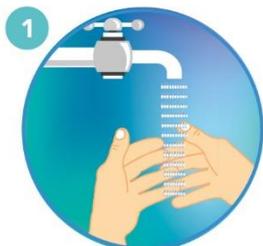
10.2 **Seguimiento y evaluación:** La Dirección Ejecutiva y los Integrantes del Comité de Gestión COVID-19 deben llevar a cabo reuniones de seguimiento, realizar inspecciones y hacer la evaluación de las medidas de prevención y mitigación implementadas en las organizaciones miembro de CAMBOLSA.

## ANEXOS

# ¿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**

# ¿Cuándo hay que lavarse las manos?



Antes de tocarse la cara



Antes de preparar y comer los alimentos



Después de ir al baño



Antes y después de cambiar pañales



Después de toser o estornudar



Después de visitar o atender una persona enferma



Después de tirar la basura



Después de utilizar el transporte público



Después de estar con mascotas



Luego de estar en zonas públicas



Después de tocar dinero o llaves



Después de tocar pasamanos o manijas de puertas

## Forma correcta de toser y estornudar

Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica



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



O CÚBRASE  
CON UN PAÑUELO  
DESECHABLE



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



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

# Hay otras formas de saludar no lo hagas de mano, beso o abrazo



CON EL PIE



JUNTANDO LAS MANOS



AGITANDO LAS MANOS



CON EL PUÑO DE LEJOS



CON EL CODO



Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica