

30 de marzo de 2020
GG-475-2020

Licenciada
María del Pilar Garrido Gonzalo
Ministra
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
MIDEPLAN

Asunto: Plan de Servicio Básico de Funcionamiento RACSA durante la declaratoria de Emergencia Nacional por COVID-19

Estimada señora

De conformidad con lo establecido en el artículo 1ª de la Directriz 077-S-MTSS-MIDEPLAN, en tiempo y forma se remite el plan realizado por RACSA en apego a la normativa señalada.

Es importante indicar que en la actualidad la Empresa cuenta con 836 colaboradores los cuales se encuentran distribuidos en diferentes instalaciones debido a la continuidad 24X7X365 de los negocios que tiene RACSA.

a) Sobre la aplicación de la modalidad de teletrabajo en aquellos puestos, que por su naturaleza tenían las condiciones.

RACSA ha tomado todas las medidas dictadas por el Ministerio Salud, las cuales se detallan a continuación:

1. Se instruyó a todas las Direcciones y Departamentos funcionales para que ampliaran los días de teletrabajo a los colaboradores que ya se encontraban en esta modalidad.
2. Se implementó una modalidad de teletrabajo temporal debido a la emergencia sanitaria que está viviendo el país y el mundo, al día de hoy RACSA cuenta 504 colaboradores teletrabajando durante la jornada laboral que aplica a cada uno de los trabajadores.
3. Es importante mencionar que RACSA cumple con el lineamiento de mantener en sus instalaciones el máximo de 20% del personal, realizando el ponderado por cada edificio donde cuenta con trabajadores. El resultado final es que cada infraestructura ocupada por colaboradores cumple con el 20% de ocupación; de manera que a nivel global cumple con un 60% de sus trabajadores en la modalidad de teletrabajo.
4. Un total de ocho (8) colaboradores que regresaron del extranjero se encuentran en aislamiento por 15 días. Cabe indicar que tres funcionarios que terminaron su período de aislamiento no presentaron síntomas.
5. El servicio 1193, administrado por RACSA en coordinación con ICE, trasladó su operación a modelo de teletrabajo a partir del viernes 20 de marzo, mediante una plataforma tecnológica proporcionada por ICE.

6. En coordinación con personal ICE se procedió al cierre de los kioscos de atención al cliente ubicados en Mall Real Cariari y Pérez Zeledón.
 7. Se está trabajando la implementación de un plan que le permita a la Empresa, enviar a teletrabajo a los colaboradores de agencia Kölbi.
 8. Se entregó al personal de agencias los kits de limpieza por parte de la Unidad de Salud Ocupacional de RACSA y personal ICE.
 9. El 100% del personal de los procesos Mesa de Servicio Empresarial (MSE), Network Operation Center (NOC) y Centro de Relación con el Cliente (CRC) fueron incluidos en el modelo de teletrabajo de forma gradual a partir del 18 marzo.
 10. El Departamento Aseguramiento Comercial trasladó el 80% de su operación al modelo de teletrabajo a partir del viernes 20 marzo, se estima que dos funcionarios realicen labores presenciales en el edificio de forma alternada y contrademanda.
 11. Los trabajadores que por su condición de riesgo en su salud y/o la naturaleza del puesto no tenían funciones y actividades teletrabajables, se les envió a vacaciones de conformidad con los artículos N°2 y 3 de la Directriz N°077-S-MTSS-MIDEPLAN.
- b) Sobre la justificación de los servicios que resulten indispensables para el funcionamiento de la institución.**
1. Todos los servicios son indispensables para el funcionamiento de la Empresa; sin embargo, se han implementado soluciones tecnológicas que han permitido sostener la continuidad de los servicios, sin que haya sido necesario a la fecha suspender o minimizar la continuidad de los servicios, resultando que la Empresa soporta el 100% de sus negocios.
 2. En el caso de los negocios de los cuales no se puede prescindir del personal en sitio, se han tomado las medidas sanitarias correspondientes con el fin de evitar la propagación del COVID-19.
 3. Fueron suspendidas las capacitaciones presenciales en los dos centros de entrenamiento de SICOP, cabe rescatar que se está realizando una reorganización para que las próximas capacitaciones se realicen de forma virtual.
- c) Las medidas estrictas de salud a aplicar en el caso de los servidores que deban asistir de manera presencial.**
1. Se colocaron dispensadores de toallas en los baños de hombres y mujeres de los Edificios A-B-C.
 2. Compra de basureros para el desecho de la toalla, ubicados afuera de cada baño.
 3. Se removieron los basureros individuales como medida sanitaria.

4. Compra de atomizadores para el alcohol, toallas desechables, uno para el parqueo y otro para la sala de vigilancia para cuando solicitan las llaves de los carros o de las salas.
5. Se le brinda la opción de desinfectar los vehículos a los colaboradores cuando tienen que salir del edificio.
6. Los supervisores de seguridad implementaron realizar el cierre de las puertas y apagado de luces con guantes desechables para evitar el contacto directo.
7. Charlas educativas e informativas a todos las Direcciones y Departamentos de la Empresa en el manejo de las medidas sanitarias.
8. Atención a todos los pacientes con enfermedades respiratorias sin cita.
9. Utilización de equipo de protección por parte de la Doctora y Enfermera del Consultorio Médico Empresarial para atender todos los casos de enfermedades respiratorias.
10. Limpieza y desinfección del consultorio y sala de espera, después de cada consulta.
11. Se le brinda un cubre boca y se le toma la temperatura a cada paciente que consulte por enfermedades respiratorias antes de recibir la consulta médica.
12. Implementación de un filtro por llamada telefónica por parte del Consultorio Médico Empresarial a cada paciente que presente síntomas que sugieran COVID 19, refiriendo o indicando consultar a centro de salud correspondiente.
13. Se han comprado suministros de limpieza para el personal que se encuentra fuera y dentro de las instalaciones.

Es importante indicar a la fecha ningún colaborador de la empresa ha sido diagnosticado por el COVID-19.

Quedamos a sus órdenes para atender cualquier consulta relacionada.

Atentamente

Firmado Digitalmente

Lic. Francisco Calvo Bonilla
Gerente General

mbp

 Dirección Administrativa
Departamento de Talento Humano