

## **PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA EL ABORDAJE DE PERSONAS USUARIAS ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19**

Aprobado por el Consejo de Directores del TSE en el artículo 2.º  
de la sesión n.º 73-2020 del 1 de diciembre de 2020 y  
comunicado por oficio n.º CDIR-0410-2020  
del 1 de diciembre de 2020.

---



**PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA EL ABORDAJE DE PERSONAS USUARIAS  
ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19**

**PT – TSE – 04 – v02**

**RIGE A PARTIR DE  
(01/12/2020)**

### Tabla de control

<b>Elaborado por:</b> Juan Manuel Sancho Bolaños, Médico Institucional  Sonia Córdoba Valverde Encargada Area de Salud y Prevención Laboral.	Fecha:	Firma:
<b>Revisado por:</b> Jocelyn Brown Pérez, Jefa, Departamento de Recursos Humanos	Fecha:	Firma:
<b>Aprobado por:</b> Consejo de Directores	Fecha:	Firma:
<b>Control de versiones anteriores:</b> N/A		

#### a. Introducción o resumen

El presente protocolo explica el abordaje de personas usuarias con síntomas de gripe en el Tribunal Supremo de Elecciones, en el contexto de la pandemia por COVID-19, su aplicación es obligatoria a nivel institucional, de conformidad con los lineamientos dispuestos por el Ministerio de Salud.

Actualmente se realiza un filtro en la entrada de la Institución a las personas usuarias de los servicios que brinda el Tribunal Supremo de Elecciones, con la finalidad de cumplir con lo establecido por el Ministerio de Salud respecto a regular la capacidad de ocupación a un 50%. Este filtro incluye además toma de temperatura corporal, medidas de distanciamiento en la fila y uso obligatorio de mascarilla.

#### b. Objetivo del protocolo

Establecer el manejo de casos de personas usuarias identificadas con síntomas de gripe en el Tribunal Supremo de Elecciones, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta por COVID-19.

#### c. Normativa

- Directriz 073-S-MTSS Medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus (COVID-19)
- Directriz 077-S-MTSS-MIDEPLAN Funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia COVID-19.

**d. Descripción de actividades**

N°	Actividad	Responsable
1.	A las personas usuarias que se apersonan al Tribunal Supremo de Elecciones a realizar un trámite, se le solicita hacer una fila, con distanciamiento de 2 metros entre cada persona.	Oficial de Seguridad y Vigilancia
2.	Exigir el uso de mascarilla de tela o desechable al momento de ingresar a la institución, por ser de acatamiento obligatorio. De encontrarse una negativa por parte de la persona usuaria, no se le permite el ingreso a la institución.	Oficial de Seguridad y Vigilancia
3.	Solicitar a la persona usuaria que utilice las estaciones para lavado de manos dispuestas en la entrada a la institución.	Oficial de Seguridad y Vigilancia
4.	Medir la temperatura corporal de cada persona usuaria que se encuentra en la fila, utilizando un termómetro infrarrojo. Cuando se identifica a alguna persona que presenta temperatura corporal igual o superior a los 38°C, apartarla respetuosa y discretamente de la fila y explicarle la situación, así como buscar la forma de ayudarlo con el trámite. Este abordaje se hará con mucho tacto y cordialidad para no hacer sentir incómoda a la persona usuaria.	Oficial de Seguridad y Vigilancia

N°	Actividad	Responsable
5.	Consultar a la persona usuaria qué trámite va realizar, y solicitar colaboración a lo interno, por medio del brigadista institucional, para atender y agilizar la gestión, a fin de que la persona usuaria se retire lo antes posible de las instalaciones del TSE.	Oficial de Seguridad y Vigilancia
6.	En caso de requerir un trámite no presencial, solicitar a la persona funcionaria de ventanilla agilizar el proceso y entregar los documentos requeridos por el/la usuario/a lo antes posible.	Brigadista Institucional
7.	En caso de que el trámite sea presencial de forma obligatoria, solicitar a la persona usuaria el lavado de manos, facilitarle el uso del alcohol en gel y acompañarle a la ventanilla que requiere. Solicitar a la persona funcionaria de ventanilla agilizar el trámite y a la persona usuaria, esperar a 2 metros de la fila habitual. Una vez atendida la gestión, verificar que se retire de las instalaciones.	Brigadista Institucional
8.	Inhabilitar temporalmente la ventanilla utilizada para el trámite presencial y solicitar al personal de limpieza, una desinfección adicional a la que realiza de forma habitual.	Personal de atención al público/Jefatura
9.	Realizar la limpieza y desinfección de la ventanilla correspondiente.	Trabajador/a Misceláneo/a 1
10.	De identificarse en las instalaciones del TSE, por parte del personal de atención al público, una persona usuaria con síntomas gripales, localizar al brigadista institucional para el abordaje inicial.	Personal de atención al público
11.	Saludar a la persona usuaria e identificarse, con naturalidad, solicitarle que abandone la fila a fin de practicarle una entrevista con preguntas básicas para determinar contacto con personas positivas,	Brigadista Institucional

N°	Actividad	Responsable
	y en un lugar discreto, considerado conveniente por el brigadista y manteniendo una distancia de 1.8 metros entre ambos, le solicita que espere.	
12.	Solicitar al personal a cargo de ventanilla, dar prioridad y agilizar el trámite que requiera la persona usuaria.	Brigadista Institucional
13.	Realizar la limpieza y desinfección de la ventanilla correspondiente, sí estuvo en contacto con ésta.  Asegurarse que la persona abandonó la institución.	Brigadista Institucional
14.	<b>Oficinas Regionales</b>	
15.	A las personas usuarias que se apersonan al Tribunal Supremo de Elecciones a realizar un trámite, solicitar hacer una fila manteniendo una distancia de 2 metros entre cada persona.	Oficial de Seguridad y Vigilancia
16.	Exigir el uso obligatorio de mascarilla de tela o desechable al momento de ingresar a la institución. De encontrarse una negativa por parte de la persona usuaria, no se le permite el ingreso a la institución.	Oficial de Seguridad y Vigilancia
17.	Solicitar a la persona usuaria que utilice las estaciones para lavado de manos dispuestas en la entrada a la regional o utilizar el baño público para el lavado de manos.	Oficial de Seguridad y Vigilancia
18.	Medir la temperatura corporal de cada persona usuaria que se encuentra en la fila, utilizando un termómetro infrarrojo. Cuando se identifica que una persona presenta una temperatura corporal de 38°C o mayor, apartarla de la fila y explicarle la situación, no obstante, buscará la forma de ayudarlo con el trámite.  Este abordaje se hará con mucho tacto y cordialidad para no hacer sentir incómoda a la persona usuaria.	Oficial de Seguridad y Vigilancia / Jefatura

N°	Actividad	Responsable
19.	Si la persona usuaria ingresó a las instalaciones e indica que tiene síntomas de gripe, se completa lo antes posible el trámite y una vez finalizado, se debe inhabilitar temporalmente la ventanilla utilizada y solicitar al servicio de limpieza que realice una desinfección adicional a la que se lleva a cabo habitualmente.	Personal de atención al público/  Personal de limpieza
<b>Fin del Protocolo</b>		

f. **Listado de documentos externos (de otras instituciones)**

Código	Versión	Nombre	Institución productora	Fecha de última versión
LS-VS-001	16	Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19	Ministerio de Salud	05/10/2020
LS-CS-009	007	Lineamiento general para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por COVID-19	Ministerio de Salud	04/07/2020

g. **Cuadro de trazabilidad**

**Descripción de los cambios con respecto a la versión anterior:**

- Se incluyeron conceptos actualizados y se tomó en cuenta la obligatoriedad del lavado de manos y uso de mascarilla.
- Se eliminó la valoración médica por parte del consultorio médico a personas usuarias con síntomas de gripe para reducir el riesgo de contagio.
- Se incluyó un apartado para regionales.
- Se modificó el nombre del protocolo: **PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA EL ABORDAJE DE PERSONAS USUARIAS CON SÍNTOMAS DE GRIPE** se cambió por **PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA EL ABORDAJE DE PERSONAS USUARIAS ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19**

**h. Anexos**  
N/A

Héctor Enrique Fernández Masís, Director General del Registro Electoral y de Financiamiento de Partidos Políticos –quien preside–; Erick Adrián Guzmán Vargas, Secretario General del Tribunal Supremo de Elecciones; Luis Guillermo Chinchilla Mora, Director General a.i. del Registro Civil; Franklin Mora González, Director Ejecutivo; Rodrigo Abdel Brenes Prendas, Director General a.i. del Instituto de Formación y Estudios en Democracia; y Xenia Guerrero Arias, Directora General de Estrategia Tecnológica.