



PROTOCOLO OPERATIVO DE FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA, ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19.

La **DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA**, órgano de desconcentración mínima adscrito al Ministerio de Gobernación y Policía, denominada para efectos del presente protocolo en adelante como "**DGME**", representada conforme al artículo 14 de la Ley General de Migración y Extranjería número 8764, por su Directora General, señora **RAQUEL VARGAS JAUBERT** emite el presente "Protocolo operativo de funcionamiento de las oficinas de la Dirección General de migración y extranjería, ante la emergencia sanitaria por COVID-19" a efectos de establecer la los lineamientos

I. ANTECEDENTES:

1. De conformidad con el artículo 12 de la Ley General de Migración y Extranjería número 8764, la Dirección General de Migración y Extranjería órgano de desconcentración mínima adscrito al Ministerio de Gobernación y Policía; encargado de ejecutar de la política migratoria que dicte el Poder Ejecutivo, con las competencias y las funciones que le señalan la presente Ley y su Reglamento.
2. Los artículos 21 y 50 de la Constitución Política regulan los derechos fundamentales a la vida y a la salud de las personas, así como el bienestar de la población, que se constituyen en bienes jurídicos de interés público, por lo que el Estado tiene la obligación inexorable de velar por su tutela y de adoptar medidas inmediatas que les defiendan de toda amenaza o peligro, en protección de la salud de la población.
3. Los artículos 1 y 7 de la Ley General de Salud N° 5395 establecen que la salud de la población es un bien de interés público tutelado por el Estado, y que las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas relativas a la salud son de orden público y en caso de conflicto prevalecen sobre cualesquiera otras disposiciones de igual validez formal, sin perjuicio de las atribuciones que la ley confiere a las instituciones autónomas del sector salud.

4. Que la Ley General de Salud N° 5395, del 30 de octubre de 1973 la Ley Orgánica del Ministerio de Salud N° 5412, del 08 de noviembre de 1973, establecen que las normas de salud son de orden público y que el Ministerio de Salud es la autoridad competente para ordenar y tomar las medidas especiales para evitar el riesgo o daño a la salud de las personas y resolver los estados de emergencia sanitarios.
5. Que conforme al artículo 33 inciso 2) de la Ley General de Migración y Extranjería No.8764, las personas extranjeras que se encuentren en territorio nacional tendrán la obligación de portar, conservar y presentar, a solicitud de la autoridad competente, la documentación que acredite su situación migratoria en Costa Rica.
6. Que en razón de la propagación del virus denominado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como Covid-19, desde enero del año 2020, las autoridades de salud costarricenses activaron protocolos para enfrentar la alerta epidemiológica sanitaria internacional, con el fin de adoptar medidas sanitarias para disminuir el riesgo de impacto en la población que residen en Costa Rica.
7. Que el día 06 de marzo de 2020 se confirmó el primer caso de COVID-19 en Costa Rica, luego de los resultados obtenidos en el Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud. A partir de esa fecha han aumentado los casos debidamente confirmados.
8. Que el 08 de marzo de 2020 mediante la Directriz N° 073-S-MTSS, el Presidente de la República, el Ministro de Salud y la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, señalaron entre otros aspectos, la orden a todas las instancias ministeriales de atender todos los requerimientos del Ministerio de Salud para la atención de la alerta sanitaria por COVID-19 y que el cumplimiento u observancia de esa Directriz implicará la adopción de medidas internas inmediatas para garantizar el cumplimiento de los protocolos que emita el Ministerio de Salud y su respectiva difusión.

9. Que mediante decreto ejecutivo N°42227-MP-S, del 16 de marzo 2020, se declaró estado de emergencia nacional debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.
10. En virtud de ello la DGME consciente del peligro que puede significar la atención de personas tanto nacionales como en sus oficinas en todo el país debido a la evolución epidemiológica de la enfermedad COVID-19, suscribe el "*Protocolo Operativo De Funcionamiento De Las Oficinas De La Policía Profesional De Migración Y Extranjería, Ante La Emergencia Sanitaria Por Covid-19.*", efectos de adecuar el funcionamiento de sus oficinas a las recomendaciones del Ministerio de Salud, la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud.

II. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

1. COVID-19: son una amplia familia de virus, algunos de ellos causan enfermedad que se manifiesta desde un resfriado común hasta enfermedades mucho más severas.
2. DGME: Dirección General de Migración y Extranjería.
3. Persona Usuaria: Persona Costarricense o Extranjera que pretende ser atendida en los servicios de la PPME.

III. ASPECTOS GENERALES:

Cada jefatura es responsable de velar porque su lugar de trabajo cumpla con todos los lineamientos emitidos por los entes de salud y los formulados por esta Dirección General, no obstante, cada funcionario debe ser consciente de que hay una responsabilidad individual de todos los colaboradores de cumplir con los protocolos de higiene y seguridad para así garantizar así un espacio laboral seguro para sí mismo, para sus compañeros y las personas usuarias que serán atendidas

En virtud de lo anterior cada funcionario deberá:

1. Mantenerse informado sobre las disposiciones y protocolos que emita la DGME para la atención de la Emergencia Sanitaria, consultando los canales oficiales definidos para esos efectos: correo electrónico institucional, Facebook DGME, redes sociales de la DGME, atendiendo las indicaciones de su jefatura y la rotulación dispuesta en las oficinas para estos efectos.
2. Cumplir con el protocolo de lavado de manos al ingresar a la institución, al visitar otras oficinas, antes y después de consumir alimentos, después de ir al baño y después de sonarse la nariz, toser o estornudar (lo recomendable es lavarse las manos cada 20 minutos).
3. Cuando sea inevitable tener un contacto directo con otros funcionarios o al trasladarse fuera de la oficina, deberá mantener un distanciamiento físico de 1.8 metros sin excepción.
4. En Informar a su jefatura cualquier síntoma o condición de salud relacionada con Covid-19 que ponga en riesgo su salud y la de sus compañeros.
5. Informar si ha estado en contacto con un caso positivo de Covid-19 y no presentarse a la oficina hasta que el Ministerio de Salud o el ente competente le indique las acciones a seguir, coordinando con su jefatura lo pertinente para que se le asignen funciones teletrabajables.
6. Hacer un uso adecuado de los recursos proporcionados por la Institución.
7. Permitir a los colaboradores de la empresa de limpieza proceder con la adecuada desinfección y limpieza de sus áreas de trabajo, de manera que, dejará su espacio laboral libre para que se proceda con ese proceso y mantendrá la distancia de al menos 1.80 metros. En las oficinas donde el espacio es reducido y no se pueda garantizar ese distanciamiento, los funcionarios de la DGME saldrán de la oficina mientras se realice el proceso de limpieza.

Adicionalmente, deben tener en consideración todos los funcionarios que está prohibido establecer “burbujas sociales” dentro del centro de trabajo, siendo que el concepto de burbuja social únicamente aplica al núcleo familiar de convivencia permanente. En los centros de trabajo debe mantenerse el distanciamiento físico durante la jornada laboral, y durante cualquier actividad que se realice con motivo del trabajo ordinario, en ese sentido, se encuentran prohibidas las celebraciones sociales dentro de las oficinas de trabajo tales como: celebraciones de cumpleaños o de cualquier otro tipo, actividades para compartir alimentos, reuniones sociales y cualquier otra de ese tipo, debiendo cada jefatura velar por que dicha disposición se acate.

La rotulación y coordinaciones indicadas en el presente documento son responsabilidad exclusiva de cada una de las unidades, por lo cual, cada jefatura deberá coordinar lo pertinente a efectos de garantizar que se cumplan antes posible las medidas sanitarias aquí indicadas.

Es importante que las jefaturas guarden especial atención al respeto del aforo permitido, siendo que esto permitirá no solo regular la capacidad total de las instalaciones y el flujo de personas dentro de la institución, si no que, el establecimiento de roles de trabajo tal como se plantea, permite ante eventuales casos sospechosos, probables o confirmados, garantizar la continuidad del servicio a pesar de que algunos funcionarios deban ser incapacitados o remitidos a aislamiento domiciliario como medida preventiva.

En ese mismo sentido, siendo que la atención en la mayoría de las oficinas se va a realizar a través de citas, cada oficina deberá contar con un plan en el cual se establezca la forma en que se reprogramaran las citas, esto en el eventual caso que sus instalaciones deban ser cerradas para desinfección o merme considerablemente la cantidad de personal disponible lo que genere que la cantidad de citas deba adecuarse.

IV. ATENCIÓN PREFERENCIAL:

De conformidad con lo establecido en la Ley 7600 todas las unidades de la institución deben garantizar al brindar sus servicios el respecto de los derechos de la población con

discapacidad, con movilidad restringida y aquellas que por algún motivo requieran atención preferencial.

En ese sentido, como complemento de las disposiciones emitidas por esta Administración a la fecha en materia de servicio al cliente, se les recuerda a todas las unidades que brindan atención a al público que deben los siguientes lineamientos:

1. Recuerde que tendrán prioridad en las filas o en la atención:
 - a. Las personas con discapacidad
 - b. Las personas con movilidad restringida
 - c. Las personas adultas mayores
 - d. Las mujeres con un notorio estado de embarazo
 - e. Adultos acompañados de niños menores pequeños
2. Siempre brinde un trato amable, respetuoso, paciente y comprensivo a todas las personas con las que tiene contacto como parte de su trabajo.
3. Ofrezca ayuda cortésmente, indicando aquellas características del edificio que usted considere importantes para el seguro y adecuado desenvolvimiento de la persona.

V. SERVICIOS DE LA DGME:

1. Despacho de la Dirección General (DG):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

- Se procederá con la aplicación de lo indicado en el ítem 7.4.6 Atención de usuarios del Protocolo para la reactivación de la DGME.

- La atención se realizará únicamente por la ventanilla de la recepción, manteniendo la distancia establecida y realizando la desinfección de manos por cada persona que se atiende.

b) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA INTERNA:

- En la medida de las posibilidades se mantendrá la comunicación de correspondencia vía correo electrónico.

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- En la medida de las posibilidades solo se permitirá ingreso a los funcionarios del despacho de la DG, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite debe canalizarse a través de la recepción.

d) AFORO:

i. Recepción: (espacio compartido con la Asesoría Jurídica)

- Se mantendrá de puerta de ingreso a la recepción abierta a efectos de garantizar la ventilación y propiciar que las personas no tengan que tocar la superficie para abrirla.
- Se coordinará con la oficina de Obras y Mejoras y la Oficina de Salud Ocupacional para la colocación de un material que complemente el vidrio de la ventanilla, ya que tiene una abertura en el centro y en la parte de abajo, además la demarcación de la distancia adecuada a la que se tiene que mantener la persona de las ventanillas de servicio.
- Solo podrá ingresar la persona que va a realizar el trámite no así su acompañante, excepto en casos excepcionales cuando la persona con la necesidad inexorable de ser asistida.

- Se permitirá la permanencia máxima de 3 personas en esa área lo cual se informará al público a través de rotulación. La distribución de dichas personas será de la siguiente manera:
 - 1 persona en la ventanilla de la DG
 - 1 persona en las sillas de espera (se dejará habilitada únicamente una de las 4 sillas existentes)
 - 1 Persona en la Ventanilla de la Asesoría Jurídica (o de pie a la espera de ser atendido en la DG)
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en la parte externa de la recepción para que en caso de que el aforo de la recepción se encuentre al máximo las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.

ii. Sala de espera:

- Se permitirá la permanencia de un máximo de 3 personas con la distancia debida, información que se hará saber a las personas a través de rótulos informativos, además la persona encargada de la recepción vigilará que no se sobrepase la ocupación máxima.
- Se realizará la demarcación correspondiente en coordinación con la Oficina de Salud Ocupacional a efecto de que los sillones de espera indiquen los espacios "inhabilitados"

iii. Área de Cubículos DG:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo, sin embargo, cuando sea necesaria la presencia de funcionarios en las instalaciones se realizará un rol de trabajo en el que se Garantice que los cubículos continuos no sean ocupados el mismo día, esto a efectos de garantizar el distanciamiento.

- Se permitirá la permanencia máxima de 3 funcionarios por día, sin contar a los jefes institucionales que por sus funciones deben permanecer con normalidad en las instalaciones.

iv. Comedor:

- Se permitirá únicamente la permanencia de 2 persona en esta área
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

v. Área de Cubículos SDG

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo, sin embargo, cuando sea necesaria la presencia de funcionarios en las instalaciones se realizará un rol de trabajo en el que se Garantice que los cubículos continuos no sean ocupados el mismo día, esto a efectos de garantizar el distanciamiento.

vi. Sala de Sesiones:

- Siendo que se promueven las reuniones virtuales en la medida de lo posible se mantendrá clausurado este espacio. No obstante, en casos excepcionales y de extrema urgencia se podrá utilizar únicamente cuando se cuente con el visto bueno expreso de la persona que ocupe el cargo de Jefe de Despacho, del Director General o el Subdirector.
- En ese último caso, se permitirá la permanencia de 3 personas como máxima, las cuales deberán respetar los lineamientos sanitarios que se encuentran en el Protocolo de Reapertura.

- Se demarcarán las “inhabilitadas” para asegurar el distanciamiento

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse en la ventanilla de la recepción un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de la entrega de cualquier documento o cualquier atención la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.
- Se requiere la colocación de un dispensador de alcohol al ingreso de la Sala de espera de manera que la persona pueda desinfectar sus manos al ingreso.
- Se requiere la colocación de dispensadores de alcohol para los funcionarios al ingreso de la DG, de la SDG, de la Sala de Sesiones y en la puerta de emergencias siendo que es un ingreso que suele ser utilizados por los funcionarios, siendo necesario, que se garantice que las personas puedan desinfectar sus manos a ingresar.

2. Asesoría Jurídica (AJ):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

- Se procederá con la aplicación de lo indicado en el ítem 7.4.6 Atención de usuarios del Protocolo para la reactivación de la DGME.
- La atención se realizará únicamente por la ventanilla de la recepción, manteniendo la distancia establecida y realizando la desinfección de manos por cada persona que se atienda.

b) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA INTERNA:

- En la medida de las posibilidades se mantendrá la comunicación de correspondencia vía correo electrónico asesoria_legal@migracion.go.cr

- La atención de procesos judiciales se mantendrá en la medida de las posibilidades vía electrónica por lo que se seguirá instando a las partes que las pruebas e informes para procesos judiciales se remitan vía digital con firma digital.

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la AJ, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite debe canalizarse a través de la recepción.
- Se mantendrá la puerta de ingreso abierta, esto a efectos de evitar el tocamiento de superficies al ingreso, no obstante, la secretaría será responsable de velar por que ingresen únicamente funcionarios de la AJ.
- El personal de GTI y GSA que deba ingresar a la AJ para acceder al cuarto de servidores que se encuentra en esta oficina deberá previamente comunicar su ingreso a través de la recepción e ingresar cumpliendo con todas las medidas sanitarias establecidas en el protocolo de reapertura. En la medida de las posibilidades solamente se permitirá el ingreso de 1 funcionario para estos efectos, a menos de que por las labores a realizar sea necesario una mayor cantidad en cuyo caso deberán respetar las medidas de distanciamiento.

d) AFORO:

- a. Recepción: espacio compartido con la DG, por lo que se aplican las disposiciones contenidas en acápite a) del inciso 4) del apartado Dirección General.

- b. Área de Cubículos DG:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.

- Se permitirá la permanencia máxima de 2 funcionarios por día, la secretaria quién se encarga de la atención al público y un funcionario más según el rol que se establecerá a lo interno, esto sin contar a la jefatura, que por sus funciones propias puede permanecer en las instalaciones, no obstante, siendo que cuenta con una oficina propia separada del resto de las instalaciones de la Asesoría Jurídica esto no afecta el aforo.

c. Comedor:

- Se permitirá únicamente la permanencia de 1 persona en esta área.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse en la ventanilla de la recepción un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de la entrega de cualquier documento o cualquier atención la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.
- Se requiere la colocación de un dispensador de alcohol al ingreso de la Asesoría Jurídica.
- Cada estación de trabajo, 11 en total, deberán contar con su respectiva botella de alcohol para la desinfección de manos, acción que deberá ser constante a lo largo de la jornada laboral. Para ello se requerirá el abastecimiento del insumo antes referido.
- Se requiere suministro de toallas de papel para limpieza de superficies.

- En la puerta de los servicios sanitarios, es necesaria la colocación de un dispensador de alcohol en gel, como complemento luego de haberse lavado las manos. (Área compartida con la DAF)
- Debe colocarse toallas para secado de manos en el sanitario (Área compartida con la DAF) a efectos de garantizar la adecuada higiene de manos.

3. Unidad de Planificación Institucional (UPI):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

- Se procederá con la aplicación de lo indicado en el ítem 7.4.6 Atención de usuarios del Protocolo para la reactivación de la DGME.
- La atención se realizará únicamente por la ventanilla de la recepción, manteniendo la distancia establecida y realizando la desinfección de manos por cada persona que se atiende.

b) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA INTERNA:

- En la medida de las posibilidades se mantendrá la comunicación de correspondencia vía correo electrónico.

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la UPI, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite presencial a realizar debe canalizarse a través de la recepción.
- Se mantendrá la puerta de ingreso abierta, esto a efectos de evitar el tocamiento de superficies al ingreso, no obstante, la secretaría será responsable de velar por que ingresen únicamente funcionarios de la UPI.

d) AFORO:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.
- Se permitirá la permanencia máxima de 1 funcionarios por día, esto sin contar a la jefatura, que por sus funciones propias puede permanecer en las instalaciones, no obstante, siendo que cuenta con una oficina propia separada del resto de las instalaciones de la UPI esto no afecta el aforo.

d. Comedor:

- Se permitirá únicamente la permanencia de 1 persona en esta área.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse en la ventanilla de la recepción un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de la entrega de cualquier documento o cualquier atención la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.

4. Unidad de Comunicación (UCI):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

i. Proveedores

- Su ingreso se registrará por la Políticas de ingreso a la DGME que se encuentran publicadas.

- El contacto con la Unidad de Comunicación deberá realizarse por correo electrónico a la dirección comunicacion@migracion.go.cr
- Si se requiere reunión presencial, únicamente la empresa proveedora podrá ingresar a la Unidad, portando adecuadamente su mascarilla y se procurará mantener reuniones de no más 30 minutos
- La recepción de material o productos se coordinará previamente con la Proveeduría Institucional y las unidades o gestiones receptoras, si correspondiera, con el fin hacer la entrega en tiempo y forma.
- La coordinación de entrega se coordinará previamente en fecha y hora.

ii. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- El contacto con la Unidad de Comunicación deberá realizarse por correo electrónico a la dirección comunicacion@migracion.go.cr o al teléfono institucional de atención a medios de comunicación.
- La coordinación de entrevistas con la persona asignada, será prioritariamente de forma virtual o telefónica. Si se requiere presencial, además de la revisión de la disponibilidad del jerarca o la persona asignada, se procurará que sean en espacios al aire libre o lo suficientemente ventilados. Si por razones de espacio o agenda no es posible, se propondrá el despacho de la Dirección General o Gestión de Trata y Tráfico para la realización de la entrevista. De forma mínima se atenderán medios en canales de comunicación o sedes de medios.
- Para la atención, tanto el personal de los medios de comunicación como jefes o personas asignadas para su atención y funcionarias de la UCI, deberán portar mascarilla.

b) ATENCIÓN DE CORRESPONDIENA INTERNA:

- En la medida de las posibilidades se mantendrá la comunicación de correspondencia vía correo electrónico, a la dirección comunicacion@migracion.go.cr, detallando la solicitud y las acciones esperadas de la Unidad. posteriormente se informará la persona asignada para la solicitud.

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios del despacho de la UCI.

d) AFORO:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.
- Se permitirá la permanencia máxima de 1 funcionario por día.
- Se procurarán las reuniones virtuales, no obstante, en caso de ser necesario realizar una reunión presencial se procurará que la misma no se extienda más de 30 minutos.

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse al ingreso un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de la entrega de cualquier documento o cualquier atención la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.

5. Unidad de Visas (UV):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

- Serán atendidas tres personas por hora, por medio de citas, Lo anterior, para realizar la debida desinfección de la recepción.

- En el caso de las instituciones educativas y empresas registradas, se atenderá a una sola persona, la cual podrá presentar y consultar un máximo de cinco trámites.
- Después de atender al usuario, la persona que se encuentre atendiendo público deberá lavarse las manos de conformidad con el protocolo de Salud Ocupacional.
- En la recepción se contará con un lapicero, el cual será desinfectado una vez que sea utilizado por los usuarios.
- Cuando el usuario requiera fotocopias del expediente, este será llevado por un solo funcionario a la copiadora, llevando así una bitácora electrónica de entrega.

b) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

- Los documentos varios, tales como oficios, expedientes para notificar, foliar, archivar entre otros deberán ser manipulados únicamente una vez al día.
- La correspondencia que ingrese con carácter de urgente para valorar por la jefatura, deberá de entregarse de forma inmediata.
- Los expedientes que se encuentren para la firma de la señora directora general o correspondencia interna para entregar a diferentes departamentos, serán enviados una sola vez al día, posteriormente deberá procederse al lavado de manos de forma inmediata. Es importante mencionar que la firma digital en la correspondencia será utilizada en la medida de las posibilidades y dicha correspondencia será enviada por medio de correo electrónico. Posteriormente será anotada en bitácora.
- La impresora y el scanner serán desinfectados cada vez que se utilicen, de conformidad con los productos de limpieza adecuados para el equipo.
- Una vez que los expedientes se encuentren notificados y foliados, serán pasados a la ventana para el archivo correspondiente una vez al día.

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Se instalará una alfombra para la desinfección de zapatos al ingreso de la unidad.
- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la UV, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite debe canalizarse a través de la recepción.
- Cada colaborador deberá contar con su equipo de oficina para funciones propias tales como lapicero, grapadora, perforadora entre otros, para así evitar la manipulación colectiva de estos insumos.
- Cada funcionario deberá recurrir al adecuado lavado de manos cada 30 minutos

d) AFORO:

i. Recepción:

- Se permitirá la permanencia máxima de 1 persona en esa área lo cual se informará al público a través de rotulación. En ese sentido, solo podrá ingresar la persona que va a realizar el trámite no así su acompañante, excepto en casos excepcionales cuando la persona con la necesidad inexorable de ser asistida.
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en la parte externa de la recepción para que en caso de que el aforo de la recepción se encuentre al máximo las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.

ii. Área de Cubículos DG:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.

- Se permitirá la permanencia máxima de 2 funcionarios por día, uno de planta quién se encarga de la atención al público y un funcionario más según el rol que se establecerá a lo interno, esto sin contar a la jefatura, que por sus funciones propias puede permanecer en las instalaciones, no obstante, siendo que cuenta con una oficina propia separada del resto de las instalaciones esto no afecta el aforo.
- A futuro se coordinará con la oficina de Obras y Mejora y la Oficina de Salud Ocupacional a efectos de separar con acrílico los cubículos continuos de trabajo a efectos de asegurar el distanciamiento, sin embargo, por el momento se garantizará que dichos cubículos no sean ocupados ambos el mismo día.

iii. Comedor:

- Se permitirá la permanencia de 3 persona en esta área.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.
- Se procederá a la desinfección de la mesa después de cada uso y se contará con una botella dispensadora de alcohol.

iv. Sala de reuniones:

- En la medida de lo posible se mantendrán las reuniones virtuales, no obstante, en caso de ser necesaria la realización de reuniones presenciales la sala tendrá una capacidad máxima de 3 personas guardado el debido distanciamiento.

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse en la ventanilla de la recepción un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de la entrega de cualquier documento o cualquier atención la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.

6. Unidad De Refugio (UR):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

- Los usuarios en todo momento deberán cumplir con las disposiciones establecidas en las Políticas de Ingreso a la DGME que se encuentran debidamente publicadas, caso contrario podrán ser invitados a abandonar las instalaciones.
- Se debe recomendar a las personas usuarias que, en la medida de lo posible, no se presenten con personas menores de edad, a menos de ser totalmente indispensable.

i. Plataforma

- Las sillas para las personas usuarias que estén siendo atendidas en la plataforma deben de estar ubicadas a 1.80 metros del/a oficinista que le atiende. El/la oficinista debe usar mascarilla y guantes, de conformidad con los lineamientos sanitarios establecidos para ello.
- La persona solicitante dejará los documentos en la mesa y se volverá a sentar y luego los recogerá el/la oficinista, manteniendo siempre la distancia mínima.
- El/la oficinista tendrá un lapicero de uso exclusivo. Habrá otro lapicero para las personas usuarias, que debe ser desinfectado cada vez que pasa otra persona.

ii. Documentación

- Las sillas para las personas usuarias que estén siendo atendidas en documentación deben de estar ubicadas a 1.80 metros del/a oficinista que le atiende.

- El/la oficinista debe usar mascarilla y guantes de conformidad con los lineamientos sanitarios correspondientes.
- La persona usuaria solo deberá quitarse la mascarilla para la toma de fotografía y luego volver a colocársela.
- Cada vez que una persona usuaria es atendida, se debe desinfectar el área donde estampo la huella, donde firmó y el lapicero que utilizó

iii. Recepción de entrevistas

- Previo al ingreso a la oficina de entrevista, la persona usuaria, deberá proceder al lavado de manos con agua, jabón y correcto secado de manos en el área indicada por el/la oficial de elegibilidad.
- El/la oficial de elegibilidad verificará que la persona usuaria cuente con una mascarilla adecuada (que cubra debidamente nariz, boca y barbilla, que se encuentre en buen estado), caso contrario, se le reprogramará la cita para la entrevista.
- Únicamente se encontrarán habilitadas las oficinas que cuenten con debida ventilación y en las cuales la silla para la persona usuaria que esté siendo entrevistada este ubicada a 1.80 metros del/a oficial de elegibilidad que le atiende.
- Una vez en la oficina de entrevistas, se le suministrará alcohol en gel a su entrada, se le informará que no debe retirarse en ningún momento la mascarilla, no debe manipularla y debe mantener la distancia de 1.80 en todo momento.
- En caso de que la persona pretenda entregar documentos, los dejará en la mesa, luego los recogerá el/la oficial de elegibilidad, manteniendo siempre la distancia mínima.

- El/la oficial de elegibilidad debe usar mascarilla y careta en todo momento. Además, tendrá un lapicero de uso exclusivo. Habrá otro lapicero para las personas usuarias, que debe ser desinfectado cada vez que pasa otra persona.
- Una vez finalizada la entrevista, el/la oficial de elegibilidad deberá proceder al lavado de manos e informar al personal de limpieza para la desinfección de la oficina. Se dará un espacio de 15 minutos entre cada entrevista el cual será destinado a la limpieza y desinfección de la oficina por parte del personal de limpieza. Se llevará una bitácora de control de limpieza para garantizar este fin.

iv. Áreas de espera para personas menores de edad

- No se debería utilizar las áreas de juegos para personas menores de edad, por los riesgos que implican la interacción de las personas de poca edad, siendo que deberían permanecer junto a sus padres o tutores.

v. Área de archivos:

- Las personas que vengán a solicitar expedientes deberán ingresar por el frente, donde esté la ventanilla y si hay varias personas deberán esperar en línea respetando la distancia de 1.80 metros, para lo cual se coordinará con la oficina de Obras y Mejoras y la oficina de Salud Ocupacional a efectos de realizar marcas en el piso a tal distancia.

vi. ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la UR, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite debe canalizarse a través de la recepción.
- Cada colaborador deberá contar con su equipo de oficina para funciones propias tales como lapicero, grapadora, perforadora entre otros, para así evitar la manipulación colectiva de estos insumos.

b) AFORO:

i. Área de espera

- Se ubicarán las sillas de espera a una distancia adecuado, de al menos 1.8 metros de distancia para asegurar el adecuado distanciamiento. A efectos de mantener el aforo del 20% indicado en la oficina de San José se mantendrá una cantidad máxima de 60 personas en el área de espera y en la Oficina de Upala una cantidad máxima de 6 personas.
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en la parte externa del edificio para que en caso de que el aforo de la sala de espera se encuentre al máximo, las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.
- Además de ello se coordinará con la GSA a efectos de obtener colaboración en las oficinas de San José, con el personal de seguridad interno de la DGME en las afueras del inmueble a efectos de que se vigile y garantice que las filas se mantengan con el adecuado distanciamiento, debiendo esa unidad enviar al menos a un funcionario para esos efectos, cuando así le sea requerido.

ii. Cuarto de Lactancia

- Únicamente se permite la permanencia de 2 personas como máximo, colocando las sillas a una distancia igual o superior a los 1.8 metros de distancia.

iii. Cuarto para biometrías

- La persona funcionaria que realice la biometría deberá en todo momento mantener la distancia de 1.80 metros con la persona usuaria, así como utilizar mascarilla, careta y guantes, ya que la persona usuaria debe descubrirse el rostro para poder realizar la biometría. Solo ingresará una persona usuaria y una persona funcionaria por vez.

iv. Plataforma de Servicios

- Se habilitarán los 7 cubículos, siendo que los mismos cuenta con la distancia mínima de 1.80 metros entre cada uno, además de ello, los mismos se encuentran en las mismas instalaciones del área de espera, por lo que se mantiene la disposición del 20% de aforo.

v. Documentación

- Solo puede haber una persona oficinista y una persona usuaria por vez.

vi. Área de entrevistas:

- Se debe respetar el aforo de 20% lo que implica que solo puede haber un/a oficial de elegibilidad y una persona usuaria por vez.
- En caso de entrevistas que requieran la presencia de más personas (abogado/a de la persona usuaria, traductor/a, representante legal de persona menor de edad) se deberá hacer la entrevista en una sala de reuniones, que garantice el distanciamiento físico de las personas que no pertenecen a la misma burbuja social, para lo cual se coordinará con alguna de la oficina que cuente con salas amplias.

vii. Área de trabajo del personal de elegibilidad:

- Se debe respetar el aforo de 20% y la distancia de 1.80 metros entre cada persona, para lo que se establecerán roles de teletrabajo de ser necesario.
- En caso de que, por las dimensiones de la oficina, pueda haber varias personas en un mismo lugar, se deberá usar en forma constante la mascarilla.
- Cada oficial de elegibilidad debe tratar de tener un lapicero, sacabocados, grapadora, etc. de uso exclusivo.

viii. Comedor y cocina:

- Se permitirá la permanencia de 03 personas en esta área, para lo que se realizarán roles para los tiempos de alimentación.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

ix. Sala de reuniones:

- No se debe utilizar aire acondicionado
- En la medida de lo posible se mantendrán las reuniones virtuales, no obstante, en caso de ser necesaria la realización de reuniones presenciales la sala tendrá una capacidad máxima de 03 personas guardado el debido distanciamiento de 1.80 metros entre cada persona.

x. Archivo:

- Se debe respetar el aforo de 20% y la distancia de 1.80 metros entre cada persona.
- Cuando haya más de una persona en el lugar, deberán utilizar la mascarilla.

c) VIAJES Y GIRAS LABORALES:

- Por la naturaleza de las labores de la Unidad de Refugio es imposible suspender la realización de giras, ya que son indispensables para la continuidad del servicio.

d) INSUMOS DE HIGIENE:

- Se deberá contar con alcohol en gel para ser utilizado por las personas usuarias y cada funcionario/a también deberá tener un alcohol en gel para su uso personal.

7. Oficina de Salud Ocupacional:

a) ATENCIÓN DE USUARIOS:

- Se permitirá únicamente una persona dentro de la oficina la cual deberá portar su equipo de protección personal.
- Previo al ingreso a la oficina de Salud Ocupacional toda persona debe colocarse en sus manos alcohol en gel y sanitizador de manos.
- Para la atención se mantendrá una distancia de 2 metros, no se permitirá que muevan las sillas para acercarla al escritorio.

b) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Se atenderá únicamente al personal que cuente con equipo de protección personal.
- Antes de ingresar a la oficina todo funcionario deberá colocarse en sus manos alcohol en gel y sanitizador de manos.

i. Entrega de insumos

- Se habilitará el Aula de Capacitación como Bodega de Insumos, a efectos de garantizar el distanciamiento debido al momento de la entrega.
- Se comunicará vía telefónica o por correo institucional al encargado de la oficina a la que se le entregaran insumos o a quien designe éste, el día y hora programada.

- Para ingresar a la Bodega de Insumos tanto los funcionarios de Salud Ocupacional como los encargados de retiro de insumos deberán colocarse en sus manos alcohol en gel y sanitizador de manos.
- En todo momento se mantendrá el distanciamiento de seguridad, al menos 2 metros.
- Posterior a la entrega se solicitará al personal de limpieza la desinfección del área.

c) AFORO:

- Tanto en la oficina de Salud Ocupacional como en la Bodega de Insumos se permitirá únicamente la permanencia de 2 persona, a saber, el encargado de la oficina de Salud Ocupacional y la persona que se encuentre realizando algún trámite.
- Durante la jornada laboral se mantendrán abiertas las celosías, con el fin de mantener la oficina bien ventilada de manera natural.

d) INSPECCIONES EN LAS INSTALACIONES DE LA DGME:

- Al momento de realizar las inspecciones correspondientes a las diversas oficinas de la DGME el personal de Salud Ocupacional deberá en todo momento portar el equipo de protección personal correspondiente y además cumplir estrictamente con los protocolos correspondientes para el ingreso de cada oficina, asegurándose en todo momento mantener el distanciamiento necesario de al menos 1.8 metros.

8. Contraloría de Servicios:

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

i. Atención de denuncias:

- Se atenderán de manera virtual a través del correo electrónico contraloriadeservicios@migracion.go.cr, adjuntando la siguiente información:

- Copia del documento de identidad (DIMEX, pasaporte o cédula de identidad nacionales)
- Número de expediente a consultar (En caso de que la denuncia refiera a un expediente específico de alguna de las gestiones de la DGME)
- En caso de apoderados, deberá presentar el poder correspondiente.
- Indicación de la situación que requiere la intervención de la contraloría de servicios
- Número telefónicos y/o correo electrónico.
- Pruebas de respaldo si el caso lo amerita o la persona cuenta con ellas.

- Verificada la denuncia la Contraloría de Servicios canalizará lo correspondiente a efectos de canalizar lo correspondiente con la unidad correspondiente ya sea a efectos de que se proceda como corresponda ya sea notificar una resolución al medio establecido, otorgar una cita en alguno de los servicios migratorios o brindar respuesta a la inconformidad del usuario.

ii. Atención de usuarios de manera presencial:

- Se atenderá únicamente a través de citas, a razón de 5 citas por hora.

- Únicamente se atenderá de manera presencial casos excepcionales entendiendo los mismos como aquellos que por su alta complejidad sea necesario que el usuario esté presente.

- Se garantizará el distanciamiento de al menos 1.8 metros entre las sillas en la Sala de espera, la cual contará únicamente con 5 sillas.
- Se instalará una alfombra para la desinfección de zapatos al ingreso dela unidad.
- En el área de atención al público se colocará las sillas de manera que se garantice la distancia de 1.8 metros entre el funcionario y la persona usuaria.
- No se permitirá gritar o contar, lo cual será comunicado al usuario a través de rótulos informativos.
- Se procederá con la desinfección de cubículos de atención, al terminar con un usuario e iniciar con el próximo.
- Se coordinará lo correspondiente para la continua limpieza del área de espera.
- Se instalará una alfombra para la desinfección de zapatos al ingreso dela unidad a efectos de que toda persona proceda a la limpieza del calzado.

b) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Se instalará una alfombra para la desinfección de zapatos al ingreso dela unidad.
- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la Contraloría de Servicios, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social. En caso de que se necesario el ingreso de una persona ajena a esa oficina deberá coordinarse con los encargados a efectos de no superar el aforo correspondiente.

c) AFORO:

i. Área de espera:

- Se permitirá la permanencia máxima de 5 personas en esa área lo cual se informará al público a través de rotulación. En ese sentido, solo podrá ingresar la persona que va a realizar el trámite no así su acompañante, excepto en casos excepcionales cuando la persona tenga la necesidad inexorable de ser asistida.
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en la parte externa de la recepción para que en caso de que el aforo de la recepción se encuentre al máximo las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.

ii. Área de atención al público:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.
- Se permitirá la permanencia máxima de 04 personas en esta área, a saber, de 2 funcionarios de la Contraloría de Servicios y 2 persona usuarios.

d) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse al ingreso un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes del ingreso la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.

9. Gestión de Trata de Personas y Tráfico Ilícito De Migrantes (GTT):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

i. Atención de usuarios:

- Se aplicarán las políticas establecidas por la DGME para el ingreso de usuarios.
- Las filas se organizarán guardando la distancia mínima de 1.8 metros, por lo cual, se coordinará la demarcación correspondiente.

ii. Atención de Proveedores

- El ingreso de proveedores se realizará en coordinación con la unidad, tomando en cuenta que si la visita presencial es indispensable la misma se coordinará de manera previa y el ingreso se realizará de acuerdo con los protocolos establecidos por la DGME.

b) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la GTT, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social. En caso estrictamente necesario de que ingreso otro funcionario externo deberán tomarse las consideraciones pertinentes a efectos de que no se supere el aforo del 20%.
- Los puestos de trabajo se colocarán a una distancia mínima de 1.8 metros entre personas colaboradoras.

c) AFORO:

i. Área de trabajo de los colaboradores:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.
- De conformidad con las funciones de la Unidad se establecerá un rol por parte de la jefatura, respetando el aforo de 20% la Jefatura, esto debido a que las funciones de la Unidad son variables principalmente en lo que refiere de la atención que deba otorgarse a personas víctimas de los delitos de trata y tráfico de personas, siendo incierto el momento y la forma en que será necesaria esa atención.

ii. Sala de Reuniones

- En la medida de lo posible se mantendrán las reuniones virtuales, no obstante, en caso de ser necesaria la realización de reuniones presenciales la sala tendrá una capacidad

máxima de 05 personas, manteniendo el 20% del aforo y guardado el debido distanciamiento de al menos 1.8 metros entre colaboradores.

iii. Comedor:

- Se permitirá únicamente la permanencia de 03 persona en esta área, lo cual corresponde al aforo del 50% en esta área.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

d) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse al ingreso un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de ingresar la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.

10. Gestión De Tecnologías De La Información (GTI):

a) ATENCIÓN DE PROVEEDORES:

i. Unidad De Soporte Técnico:

Los mantenimientos preventivos seguirán coordinándose con los proveedores para que, al ingresar el personal técnico de las empresas, estos cumplan de forma completa los protocolos establecidos por la Institución y por la Gestión.

ii. Unidad de Redes y Comunicaciones y Seguridad Informática:

Los mantenimientos preventivos seguirán en su modalidad de acceso remoto en coordinación con alguno de los compañeros de la Unidad y en caso de que se requiera

presencia del técnico de la empresa, se aplicará los protocolos establecidos por la Institución y por la Gestión para el ingreso de personal externo.

b) ATENCIÓN DE USUARIOS:

i. Unidad De Soporte Técnico, Redes y Comunicaciones y Seguridad Informática

- La atención de esas solicitudes se realizará por vía remota a través de llamada telefónica, video llamada o alguna otra herramienta tecnológica disponible.
- Solamente se atenderán usuarios de manera presencial en situaciones excepcionales cuando así lo estime necesario la Unidad.
- La persona deberá anunciarse antes de ingresar y esperar a que se le permita el acceso, evitando que se supere el aforo permitido en el edificio.
- *Atención de incidentes de Soporte Técnico:* Todo caso de atención antes la unidad de Soporte Técnico deberá ser canalizado a través del siguiente correo electrónico: soporte@migracion.go.cr indicando lo siguiente:
 - Nombre: (Completo con segundo nombre y apellidos)
 - Ubicación física:(Departamento, Regional, Institución, Embajada-Consulado, Casa-Teletrabajo)
 - Situación: (Solicitud, situación o problema que se le presenta, de forma detallada, si requiere algún formulario, si tiene alguna consulta de los procesos de GTI, o similar)
 - IP del equipo: (Si la saben, indispensable fuera de la Uruca, si el caso lo amerita – no aplica para equipos en teletrabajo)
 - Contactarme al: (Indispensable, número de teléfono o extensión)
 - Anexos, del problema presentado: (Si los puede presentar, indispensable para visualizar incidente, imágenes de errores, mensajes de error, entre otros)

- *Entrega o retiro de equipos:* Para los casos en que se requiera entregar o retirar de la Unidad de Soporte Técnico o de Redes y Comunicaciones, por traslado, asignación, reparación o dado de baja de bienes institucionales o para la entrega de equipos por sustitución de los contratos, se deberá realizar bajo el protocolo de entrega, que se indica a continuación:
 - Se debe cumplir a cabalidad con los protocolos sanitarios para ingreso de funcionarios.
 - El interesado de mover equipo de cómputo, debe completar o llenar la boleta "SAD-FA-03"- Préstamo o Traslado de Bienes"

PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL-SUBPROCESO DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

SAD-FA-03
PRÉSTAMO O TRASLADO DE BIENES
DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

Fecha: _____

Señores:
Subproceso de Abastecimiento y Distribución

Para su conocimiento y registro, le remito el listado de bienes que han sido trasladados a la oficina: _____

NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DEL BIEN ACTUALMENTE	SUBPROCESO O UNIDAD	FIRMA	CÉDULA

En calidad: PERMANENTE TEMPORAL TIEMPO ESTIMADO

Lo anterior debido a: _____

PATRIMONIO N°	DESCRIPCION DEL BIEN				ESTADO DEL BIEN		
	TIPO	MARCA	MODELO	SERIE	BUENO	REGULAR	MALO

NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE EL BIEN, NUEVO RESPONSABLE	FIRMA	CÉDULA

- El interesado de mover equipo de cómputo, debe completar o llenar la boleta "SAD-FA-03"- Préstamo o Traslado de Bienes"
- La boleta firmada digitalmente o firmada a mano, pero escaneada en formato PDF, se remite al correo electrónico soporte@migracion.go.cr
- Una vez entregado el bien, es responsabilidad de cada funcionario poseedor del bien, asegurarse que la boleta SAD-FA-03 -firmada por la persona que entrega y la

persona que recibe el bien-, sea notificada a las cuentas de correo bienes@migracion.go.cr y fcastrillor@migracion.go.cr. De lo contrario no se puede conocer y realizar el cambio en el SIBINET.

- Los bienes se entregan en Soporte Técnico.
- *Limpieza de equipos en la unidad de soporte técnico:* La unidad de Soporte Técnico, certificará la limpieza de todos los bienes tecnológicos que ingresen y salgan de la Unidad de Soporte y que vayan a ser instalados para el uso de los funcionarios de la DGME, el procedimiento de limpieza y desinfección de los equipos y dispositivos tecnológicos se basará en estándares que no producen daño o repercusiones para los funcionarios o los equipos de conformidad con lo siguiente:
 - *Computadoras, Laptops y dispositivos periféricos:* La limpieza de los equipos y dispositivos se realizará con los equipos apagados y desconectados de la alimentación eléctrica. Para los dispositivos como teclados y mouse inalámbricos, computadoras portátiles (Laptops) y otros equipos que utilicen baterías, estas serán retiradas antes de realizar su limpieza. **Nunca se limpiará un equipo o dispositivo mientras esté encendido o conectado.**

El técnico utilizará paños de microfibra, para realizar la limpieza de los equipos tecnológicos, ya que, si se utiliza algún otro tipo de paño, puede dejar en el equipo o dispositivo, residuos que podrían causar daños. **No se aplicarán directamente líquidos de limpieza sobre los dispositivos.** No debe existir humedad visible en las superficies de los equipos antes de encenderlos o conectarlos.

Se humedecerá un paño de microfibra con una mezcla de alcohol al 70% o productos específicos para la limpieza y desinfección para equipos y componentes eléctricos y electrónicos, como espumas limpiadoras especiales, removedores de manchas y tintas o paños humedecidos con elementos que pueden eliminar hasta el 99% de virus y bacterias. El paño debe estar húmedo, pero no empapado, el exceso de humedad, podría causar daños en los equipos o dispositivos.

Se frotará suavemente el paño humedecido en las superficies que se tengan que limpiar, dándole énfasis en aquellas partes que tengan contacto directo con la piel del funcionario. No se permitirá que la humedad penetre en áreas como teclados, paneles de pantalla, etc. Si entra humedad al interior de un dispositivo electrónico, podría causar daños en sus componentes internos.

- *Pantallas:* En el caso de monitores, pantallas de Laptops, celulares y tabletas, estas son más delicadas que un teclado o un mouse; el polvo, salpicaduras y huellas, las ensucian día a día y pueden recolectar partículas muy fácilmente, sin embargo también son más delicadas y nunca se deben utilizar productos abrasivos, tampoco limpiavidrios o alcohol, ya que pueden dañar las protecciones antirreflejo que poseen estos dispositivos, por eso la Unidad de Soporte se utilizan líquidos especiales y como los demás dispositivos, los mismos se limpian desconectándolos de la corriente eléctrica, luego humedecemos el paño de microfibra con el líquido limpiador y frotamos suavemente, tanto paneles como marcos, de modo que no se marquen las pasadas.
- Para todos los casos anteriores en la Unidad de Soporte se evitará:
 - *Sumergir dispositivos directamente en algún líquido.
 - *Rociar desinfectantes en aerosol directamente sobre el dispositivo.
 - *Utilizar productos muy agresivos o abrasivos, especialmente evitar el uso de productos químicos que contengan componentes químicos como: Limpiadores basados en cloro, como blanqueador, Peróxidos (incluido peróxido de hidrógeno), Solventes como acetona, diluyente, benceno, cloruro de metileno, Amoniaco (p. ej., Windex), Alcohol etílico.
- Al finalizar toda limpieza de equipos o dispositivos que ingresen a la Unidad o vaya a ser entregado por Soporte Técnico, el técnico activará el protocolo de lavado de manos.

iii. Unidad de Administración y Monitoreo de Servidores

- La atención de esos incidentes se realizará por vía remota a través de llamada telefónica, video llamada o alguna otra herramienta tecnológica disponible.
- Solamente se atenderán usuarios de manera presencial en situaciones excepcionales cuando así lo estime necesario la Unidad lo cual se coordinará a través de correo electrónico.
- En caso de recibir o entregar equipos estos deberán de estar debidamente desinfectados.
- Las personas que cuenten con tarjeta de acceso a esta unidad, deberán anunciarse antes de ingresar y esperar a que la persona que está de turno le conceda el acceso, esto para evitar superar el aforo máximo permitido en caso de que haya alguna visita ya coordinada.

iv. Unidad de Desarrollo de Sistemas y Proyectos

- Todo caso de atención deberá ser canalizado a través del siguiente correo electrónico: soporte@migracion.go.cr
- La atención de esas solicitudes se realizará por vía remota a través de llamada telefónica, video llamada o alguna otra herramienta tecnológica disponible.
- Solamente se atenderán usuarios de manera presencial en situaciones excepcionales cuando así lo estime necesario la Unidad.
- En caso de recibir o entregar equipos estos deberán de estar debidamente desinfectados.

v. Unidad de Bases de Datos:

- Todo caso de atención deberá ser canalizado a través del siguiente correo electrónico: soporte@migracion.go.cr
- La atención de esas solicitudes se realizará por vía remota a través de llamada telefónica, video llamada o alguna otra herramienta tecnológica disponible.
- Solamente se atenderán usuarios de manera presencial en situaciones excepcionales cuando así lo estime necesario la Unidad.

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- A las oficinas de los Subprocesos y Unidades de GTI solo se permitirá ingreso a los funcionarios de GTI, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social. En caso de ser necesario el ingreso de funcionarios externos se deberá coordinar con los encargados de la oficina a efectos de que no se sobrepase el 20% de aforo, para lo cual, antes del ingreso la persona que pretende ingresar deberá anunciarse para ser atendido.
- En el caso de la oficina donde se encuentra la Gestora, la Unidad de Desarrollo de Sistemas y Bases de Dato, solo se permitirá el ingreso para dejar documentación. En el caso de las oficinas donde se encuentran las Unidades de Administración y Monitoreo de Servidores y del edificio donde se encuentran las Unidades de Seguridad Informática, Redes y Comunicaciones y Soporte Técnico, el acceso será **restringido**, tal y como lo indica la rotulación que se encuentra en la entrada principal de dichas oficinas y solo podrán ingresar las personas que posean el acceso para hacerlo y aquellas personas que por la naturaleza de sus funciones lo requiera.
- Todo el personal de GTI, al momento de ingresar a su trabajo, deberá desinfectarse con alcohol en gel o proceder a lavarse las manos según los protocolos definidos antes de ubicarse en el puesto de trabajo (tanto al ingresar a la Institución, como a la

Oficina), así como utilizar la mascarilla y de ser posible la careta como complemento. Mismo procedimiento debe aplicarse cuando deba salir a efectuar alguna gestión a otra oficina de la Institución.

- Cada colaborador deberá contar con su equipo de oficina para funciones propias tales como lapicero, grapadora, perforadora entre otros, para así evitar la manipulación colectiva de estos insumos.
- Los funcionarios que requieran servicios de GTI que no porten mascarillas no podrán ingresar a ninguna de las oficinas de esa unidad y no serán atendidos hasta cumplir con tal requisito. Adicionalmente, para poder ingresar a cualquier oficina de GTI deberán proceder con el adecuado lavado de manos.

d) AFORO:

i. Áreas de atención al público:

- En las áreas de atención a funcionarios únicamente se permitirá el ingreso de una persona externa a GTI a la vez, por lo cual, se coordinará con la Unidad de Obras y Mejoras y con la Oficina de Salud Ocupacional la demarcación en la parte externa de esas oficinas para que las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.

ii. Áreas dispuestas para toma de alimentos:

- Se permitirá la permanencia máxima del 50% del personal en esta área. Para lo cual, cada jefatura deberá informar a su personal el máximo de funcionarios por oficina en esa área y establecer los respectivos roles de alimentación.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir

los alimentos. Además, se demarcarán las sillas “inhabilitadas” para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

iii. Salas de reuniones:

- En la medida de lo posible se mantendrán las reuniones virtuales, no obstante, en caso de ser necesaria la realización de reuniones presenciales las salas de GTI tendrán una capacidad máxima del 20% de su ocupación, lo cual deberá vigilar el encargado del área donde se encuentra la Sala.
- En todas las salas de GTI se aplicarán los siguientes lineamientos:
 - Las reuniones no podrán tener una duración mayor a 1 hora.
 - Durante las reuniones no pueden realizarse refrigerios, actividades de descanso u otras actividades que disminuyan el distanciamiento físico definido por las autoridades de salud.
 - Antes y después de la reunión deberá aplicarse el protocolo de desinfección mediante lavado de manos y uso de alcohol en gel.
 - El sitio en que se realice la reunión debe ser desinfectado antes y después de la reunión.
 - Durante la reunión debe mantenerse un distanciamiento entre personas de 1.8 metros como mínimo y utilizar mascarilla de forma obligatoria

iv. Rol de trabajo:

Unidad	Funcionario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Gestora	Jenny Gamboa Rodríguez	X		X		X
Recepción	Priscilla Quirós Herrera					
Desarrollo	Xiomara Hernández Salazar		X		X	
	Rogelio Arias Fonseca	X	X			
	Rudy Fonseca Carmona	X			X	X
	Anthony Chinchilla Abarca				X	X
	Thaily Mondragón Fonseca	X		X		
	Gerardo Roque Gutiérrez		X		X	
	Paolo Cascante Marín	X	X	X	X	X
	Olga Mageny Vega Hernández			X		X
Bases de Datos	Allan Araya Alvarado	X		X		
	Jerson Brenes Navarro		X		X	
Seguridad Informática	Oscar Jiménez Salazar	X		X		
	Anthony Morera Vásquez		X		X	
Redes y Comunicaciones	Harold Alfaro Castillo	X	X			
	Sania Jiménez Rojas	X	X			
	Omar Gutiérrez Miranda			X	X	
Soporte Técnico	Randall Valverde Bravo		X		X	
	Rafael Armando Alcázar Méndez					
	Erick Cordero Salazar (Regional Liberia)					
	Andres Ramirez Barquero	X		X		
	Maykoll Urizar Oyarce		X			X
	Róger Núñez Espinoza				X	X
	Manuel Ureña Barrantes					
Christian Valverde	X		X			

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse a las entradas de las áreas de GTI un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes ingresar la persona se desinfeste sus manos de manera preventiva.

11. Dirección Administrativa Financiera (DAF):

a) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

- Se recibirá de manera física documentos tales como facturas, solicitudes de pólizas de viajero, viáticos u otros que por sus características no puedan remitirse de manera digital. El resto de documentación deberá ser canalizada vía correo electrónico a la

siguiente dirección daf@migracion.go.cr cuando sea dirigida a la DAF y cuando sea dirigido a la Junta Administrativa Dirección General Migración y Extranjería a la dirección jadgme@migracion.go.cr

b) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Se establecerá un área de recepción en la cual se atenderá a los usuarios esto a efectos de que las personas externas a la oficina no ingresen al área de cubículos.
- Al área de cubículos solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la DAF, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite debe canalizarse a través de la recepción.
- Cada colaborador deberá contar con su equipo de oficina para funciones propias tales como lapicero, grapadora, perforadora entre otros, para así evitar la manipulación colectiva de estos insumos.

c) AFORO:

i. Recepción:

- Se permitirá la permanencia máxima de 1 persona en esa área lo cual se informará al público a través de rotulación.
- Se considera necesario reforzar el vidrio actual debido al espacio libre que actualmente tiene esa ventanilla.

ii. Área de Cubículos DG:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.

- Se permitirá la permanencia máxima de 1 funcionarios por día, esto sin contar a la jefatura, que por sus funciones propias puede permanecer en las instalaciones, no obstante, siendo que cuenta con una oficina propia separada del resto de las instalaciones esto no afecta el aforo.

d) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse en la ventanilla de la recepción un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de la entrega de cualquier documento o cualquier atención la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.
- Cada estación de trabajo (5 en total) deberán contar con su respectiva botella de alcohol en gel de 240 o 250 ml, para la desinfección de manos, acción que deberá ser constante a lo largo de la jornada laboral. Para ello se requerirá el abastecimiento del insumo antes referido.
- Se requiere suministro de toallas de papel para limpieza de superficies.
- En la puerta de los servicios sanitarios, es necesaria la colocación de un dispensador de alcohol en gel, como complemento luego de haberse lavado las manos. (Área compartida con la AJ)

12. Sección Médica:

a) ATENCIÓN DE USUARIOS:

i. Atención Médica

- NO se atenderán personas con síntomas sugestivos de COVID-19, debiendo la persona que presente dichos síntomas dirigirse al área de salud correspondiente, coordinando lo necesario con su jefatura directa.

- Serán atendidas un máximo de 2 personas por hora, por medio de citas, las cuales deberán tramitarse por las siguientes vías:
 - Oficinas centrales en la Uruca: vía correo electrónico a las siguientes direcciones avillalobosg@migracion.go.cr y macunag@migracion.go.cr o vía telefónica al número 2290-0185.
 - Sede de la Policía Profesional de Migración y Extranjería en los Lagos de Heredia; por medio del correo electrónico lpurrasb@migracion.go.cr, vía telefónica al 2290-0185 o anotándose en el listado que se pegará lateral a la puerta del consultorio, el cual indicará el número de citas a asignar por día, mismas que estarán repartidas entre aprehendidos y funcionarios.
- No se dará atención sin cita previa. En caso de presentar retraso mayor a 5 minutos en la hora de su cita, la misma deberá ser reprogramada.
- Posterior a la atención del paciente se deberá proceder a la limpieza y desinfección del consultorio.
- En caso de presentarse una emergencia calificada, la Sección Médica comunicará a los pacientes que contaban con una cita para reprogramar la misma, con el fin de no sobrepasar el aforo de las instalaciones.
- Los funcionarios deberán cumplir con todas las medidas sanitarias indicadas por el Ministerio de Salud y establecidas en los protocolos de la Dirección General de Migración y Extranjería. En ese sentido, es obligatorio antes de cualquier intervención o consulta, el lavado de manos previo y el uso de mascarilla durante todo el tiempo de permanencia en el consultorio, así como seguir las medidas preventivas que se les indiquen dentro del recinto.
- En caso de que el médico requiera examinar al paciente, se le pedirá el retiro de su equipo de protección especial, por lo que el usuario, deberá de portar siempre una bolsa plástica o de papel a cada cita sin excepción, con el fin de depositar en ese

lugar la mascarilla, una vez terminada la revisión deberán colocársela nuevamente y proceder al lavado de manos.

- Se solicita presentarse sin accesorios personales como bolsos, aretes, anillos, carteras, ropa adicional como suéter, celulares, llaves, o cualquier objeto que no sea necesario en el momento de la cita.
- No se aplicarán procedimientos que generen aerosoles (como por ejemplo nebulizaciones, entre otros), por cuanto, no se cuenta con áreas para aplicar los protocolos establecidos por el ministerio de salud, para salvaguardar la integridad del personal de la Sección Médica y el resto de pacientes que se encuentren en el lugar, para ello, en caso de ser necesario estos casos se referirán al área de salud respectiva.

ii. Toma de presión arterial

- Dicho control deberá coordinarse vía correo electrónico a la dirección electrónica avillalobosg@migracion.go.cr o vía telefónica al número 2290-0185 en las oficinas de la Uruca y al 2106-4012 extensión 2229 en la Policía Profesional de Migración y Extranjería en los Lagos de Heredia, a efectos de que se asigne la hora específica para realizarlos, esto a efectos de controlar el aforo. Excepto los casos de emergencia calificada, determinados así por el personal médico.

iii. Servicio de Fisioterapia

- Serán atendidas un máximo de 1 personas por hora, por medio de citas, las cuales deberán tramitarse vía correo electrónico a la dirección electrónica cvillalobosa@migracion.go.cr o vía telefónica al número 2290-8055 extensión 2288. No se dará atención sin cita previa.
- Posterior a la atención del paciente se deberá proceder a la limpieza y desinfección del consultorio.

- Los funcionarios deberán cumplir con todas las medidas sanitarias indicadas por el Ministerio de Salud y establecidas en los protocolos de la Dirección General de Migración y Extranjería. En ese sentido, es obligatorio antes de cualquier intervención o consulta, el lavado de manos previo y el uso de mascarilla durante todo el tiempo de permanencia en el consultorio, así como seguir las medidas preventivas que se les indiquen dentro del recinto.
- Los funcionarios deberán presentarse sin accesorios personales como bolsos, carteras, ropa adicional como suéter, celulares, llaves, o cualquier objeto que no sea necesario en el momento de la cita.
- Las terapias de parafina en manos, se realizarán los días lunes, miércoles y viernes a las 9:30 am y 1:30 p.m., atendiendo a una persona por sesión. Se les recuerda que deben llevar un paño mediano.

b) AFORO:

i. Área de espera:

- Se permitirá la permanencia máxima de 2 personas en esa área lo cual se informará al público a través de rotulación. En ese sentido, solo podrá ingresar la persona que va a ser atendida no así su acompañante, excepto en casos excepcionales cuando la persona tenga la necesidad inexorable de ser asistida.

ii. Consultorios:

- Únicamente se permitirá la permanencia de 1 persona del personal de salud y un paciente a la vez.

13. Proveduría Institucional (PI):

a) ATENCIÓN DE PROVEEDORES:

- Deben apeгarse a las políticas de ingreso establecidas por la Dirección General.
- La entrega de insumos deberá coordinarse de manera previa con el Subproceso de Abastecimiento y Distribución a efectos de establecer horarios de entrega y minimizar el riesgo de que varios proveedores asistan a la vez.
- Se rotularán las rutas de ingreso y egreso en el Subproceso de Almacenamiento y distribución.
- Se rociará la superficie externa de todo el material con alcohol de 70% siempre que esto no dañe los bienes o insumos recibir.
- En todo momento se mantendrá el distanciamiento mínimo de 1.80 metros para la entrega de bienes por lo cual, de ser necesario, se deberán habilitarse mesas o áreas para la entrega y revisión de materiales.

b) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

- Se recibirá de manera física documentos tales como facturas, solicitudes de pólizas de viajero, viáticos u otros que por sus características no puedan remitirse de manera digital. El resto de documentación deberá ser canalizada vía correo electrónico a la siguiente dirección correspondencia_pi@migracion.go.cr

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- En todo momento se mantendrá el distanciamiento mínimo de 1.80 metros para la entrega de bienes por lo cual, de ser necesario, se deberán habilitarse mesas o áreas para la entrega y revisión de materiales.
- En caso de ser necesario el uso de carritos de material estos deberán ser desinfectados después de cada uso.

d) AFORO:

i. Recepción de la PI y del Subproceso de Almacenamiento y Distribución:

- Se coordinará lo pertinente con la Unidad de Obras y Mejoras y la oficina de Salud Ocupacional a efectos de la instalación de acrílicos en estas áreas.
- Se permitirá la permanencia máxima de 1 persona en esa área lo cual se informará al público a través de rotulación. En ese sentido, solo podrá ingresar la persona que va a realizar el trámite.
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en la parte externa de la recepción para que en caso de que el aforo de la recepción se encuentre al máximo las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.

ii. Área de Cubículos PI:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.
- Se permitirá la permanencia máxima de 3 funcionarios por día, esto sin contar a la jefatura, que por sus funciones propias puede permanecer en las instalaciones, no obstante, siendo que cuenta con una oficina propia separada del resto de las instalaciones esto no afecta el aforo.
- Cada unidad de la Proveeduría Institucional realizará roles de trabajo de conformidad con las funciones propias de cada unidad y las necesidades institucionales, debiendo mantener el aforo del indicado anteriormente, para lo cual deberán coordinar entre jefaturas lo necesario a efectos de no superar la cantidad máxima de personas permitida.

iii. Comedor:

- Se permitirá la permanencia de 02 persona en esta área.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse al ingreso de la PI y el Almacén un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que las personas desinfecten sus manos de manera preventiva.

14. Gestión de Recursos Financieros (GRF):

a) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

- Se recibirá de manera física documentos tales como facturas y viáticos u otros que por sus características no puedan remitirse de manera digital. El resto de documentación deberá ser canalizada vía correo electrónico a la siguiente dirección correspondencia_grf@migracion.go.cr

b) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Al área de cubículos solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la GRF, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite debe canalizarse a través de la recepción.

c) AFORO:

i. Área de espera:

- Se permitirá la permanencia máxima de 02 personas en esa área lo cual se informará al público a través de rotulación. En ese sentido, solo podrá ingresar la persona que va a realizar el trámite no así su acompañante, excepto en casos excepcionales cuando la persona tenga la necesidad inexorable de ser asistida.
- Se deberá demarcar las sillas de espera a efectos de indicar los espacios inhabilitados.
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en la parte externa de la recepción para que en caso de que el aforo de la recepción se encuentre al máximo las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.

ii. Áreas de trabajo:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.
- Se permitirá la permanencia máxima de 03 funcionarios por día, esto sin contar a la jefatura, que por sus funciones propias puede permanecer en las instalaciones, no obstante, siendo que cuenta con una oficina propia separada del resto de las instalaciones esto no afecta el aforo.

iii. Áreas de reuniones y revisión de documentación del archivo:

- En la medida de lo posible se mantendrán las reuniones virtuales.
- Se permitirá la permanencia máxima de 02 funcionarios con el distanciamiento adecuado.
- Se demarcarán las sillas a efectos de establecer los espacios inhabilitados.

d) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse en las ventanillas de la recepción un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de la entrega de cualquier documento o cualquier atención la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.
- Cada estación de trabajo deberá contar con su respectiva botella de alcohol en gel para la desinfección de manos, acción que deberá ser constante a lo largo de la jornada laboral.

15. Subproceso de Obras y Mejoras (OYM):

a) ATENCIÓN DE PROVEEDORES:

- Se reduce el ingreso de personas externas a las visitas de mantenimiento preventivo y correctivo de los contratos vigentes, mismas que serán coordinadas previamente por correo electrónico para evitar conglomeraciones.
- La entrega de materiales deberá coordinarse por correo electrónico con el proveedor y con el Subproceso de Almacenamiento y Distribución a efectos de garantizar que no se superará el aforo.
- Los proveedores deben respetar las políticas de ingreso dictadas por la Dirección General.

b) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

- Toda solicitud de trabajo de mantenimiento se debe canalizar a través de correo electrónico o vía telefónica al número 2299-8012.

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Se permitirá ingreso a los funcionarios de OYM, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social.

d) AFORO:

- Dadas las funciones de esta unidad no se puede aplicar teletrabajo.
- Los 6 funcionarios de la oficina se mantendrán con funciones presenciales garantizando el uso de EPP correspondiente y el adecuado distanciamiento social.

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Se requiere suministro de Alcohol, toallas de papel e insumos de limpieza para la desinfección de herramientas.

16. Gestión de Servicios de Apoyo (GSA):

a) ATENCIÓN DE PROVEEDORES:

i. Disposiciones Generales:

- Para con todas las empresas proveedoras se ha convenido una reducción del mínimo de personal que por razones de mantenimiento debe visitar la institución.
- El personal de las empresas proveedoras de servicios deben presentarse con mascarilla y acatar políticas de ingreso establecidas por la Dirección General.

ii. Disposiciones específicas:

- Para el adecuado seguimiento y fiscalización a los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de Puertas de Acceso, Equipo de Oficina y Fax y CCTV se mantienen las visitas trimestrales en el caso de los mantenimientos preventivos.
- Para el caso del contrato de movilización de documentos, se continúa trabajando con normalidad y en cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos en el cartel de la contratación.
- Para el adecuado seguimiento y fiscalización a los contratos de Seguridad Perimetral, Seguridad en Arcos Detectores, Limpieza, Jardinería en Oficinas, se mantiene en constante coordinación con los supervisores designados.
- Para el adecuado seguimiento y fiscalización a los contratos de fumigación y limpieza de tanques sépticos se mantienen las visitas establecidas en el contrato, debidamente coordinadas y sujetas a modificaciones de acuerdo a la conveniencia institucional.
- Para el adecuado seguimiento y fiscalización a los contratos de Seguridad Perimetral, Seguridad en Arcos Detectores, se mantiene en constante coordinación con los supervisores designados.

b) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

- Se realizará a través de la ventanilla de la GSA, guardando la distancia correspondiente o el correo electrónico correspondencia_gsa@migracion.go.cr
- Cada vez que se reciban o manipulen documentos en la ventanilla de correspondencia la persona encargada del trámite deberá proceder al lavado de manos.

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la GSA, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite debe canalizarse a través de la recepción.
- Cada colaborador deberá contar con su equipo de oficina para funciones propias tales como lapicero, grapadora, perforadora entre otros, para así evitar la manipulación colectiva de estos insumos.

d) AFORO:

i. Recepción:

- Se permitirá la permanencia máxima de 1 persona en la ventanilla de la recepción se informará al público a través de rotulación.
- Se coordinará con la Unidad de Obras y Mejoras para la demarcación en la parte externa de la GSA a efectos de que las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.
- Se coordinará con la Unidad de Obras y Mejoras para el reforzamiento de la ventanilla de recepción mediante acrílicos, siendo que actualmente *tiene una ranura en el centro de alrededor de 2.5 pulgadas cubierta por plástico y cinta transparente.*

ii. Oficina principal de la GSA:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.
- Se permitirá la permanencia máxima de 3 funcionarios por día, según el rol que se establecerá a lo interno, esto sin contar a la jefatura, que por sus funciones propias puede permanecer en las instalaciones, no obstante, siendo que cuenta con una oficina propia separada del resto de las instalaciones esto no afecta el aforo. En caso de

excepciones requeridas para la continuidad del servicio institucional, se coordinará la permanencia en horarios o turnos, esto en caso de atención de servicios presenciales y procesos de facturación y pagos.

iii. Oficina de la Unidad de Seguridad y Vigilancia Interna:

- Se permitirá la permanencia de 1 persona en esta área.
- El personal de la oficina de la Unidad de Vigilancia y Seguridad Interna NO cuenta con funciones teletrabajables, de conformidad con la normativa de la DGME, conforme a directriz N° 073-S-MTSS, por lo tanto, se mantiene en modalidad presencial. No obstante, por las funciones propias de sus puestos no se mantienen en la misma área, por lo cual, esta situación no afecta el aforo.

iv. Comedor:

- Se permitirá la permanencia de 1 persona en esta área.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos.

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse en la ventanilla de la recepción un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de la entrega de cualquier documento o cualquier atención la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.

f) LIMPIEZA DE VEHICULOS:

- La limpieza y desinfección del vehículo deberá realizarse en la mañana y cada vez que se brinde un servicio de transporte con los productos de limpieza que se han entregado a cada uno de los Operadores de Equipo Móvil.
- La limpieza y desinfección debe realizarse en las superficies sensibles y con mayor manipulación tocada con las manos, siguiendo los protocolos de limpieza establecidos para estos efectos.
- El Operador de Equipo Móvil deberá velar que la persona o personas que van el vehículo cumplan con las disposiciones de uso de Equipo de Protección personal.

g) COORDINACIÓN CON LA EMPRESA DE LIMPIEZA:

- La GSA, mediante la Unidad de Servicios y Contrataciones ha coordinado con la empresa proveedora del servicio de limpieza externo DEQUISA, todo lo respectivo a procurar que la limpieza de oficinas se realice en forma contante cada dos horas en áreas sensibles y de atención al público y tres veces al día en pisos y áreas comunes en general, todo de acuerdo a las recomendaciones técnicas respecto a equipos y productos.
- Así mismo la GSA, procura y se mantiene vigilante de que el personal de los servicios externos tanto de limpieza, cumpla con las disposiciones de uso de Equipo de Protección personal, distanciamiento social 1.8 a 2 metros y de ingreso y permanencia en la institución.
- CUALQUIER COORDINACIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA por parte de cualquier unidad de la DGME DEBE SER CANALIZADA A TRAVES DE LA GSA remitiendo un correo electrónico a la Unidad De Servicios Y Contrataciones a través de la dirección gsacontrataciones@migracion.go.cr, indicando el requerimiento, esto a efectos de que se analice la viabilidad de la petición y se comunique lo pertinente. en caso de no

realizarse ese proceso se puede incurrir en responsabilidad disciplinario y/o civil, en caso de eventuales aumentos de presupuesto o cualquier problemática derivada de tal acción.

h) RECEPCIÓN DE USUARIOS A NIVEL INSTITUCIONAL:

- Para el caso de la GSA, la atención a usuarios externos, se aplicará lo dispuesto en la "Políticas para el ingreso de personas usuarias y visitantes a las instalaciones de las oficinas de la DGME y la PPM".
- **El personal de la Unidad de Seguridad Interna será instruido para verificar el cumplimiento de estas disposiciones.**
- Cualquier comunicación sobre este aspecto deberá canalizarse a través de la Unidad de Seguridad Interna y Vigilancia mediante el correo electrónico correspondencia_sivgsa@migracion.go.cr

17. Gestión de Recursos Humanos (GRH):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS:

i. Entrevistas

- Las entrevistas individuales podrán realizarse en la sala de reuniones de la GRH o en la Oficina del Gestor de Recursos Humanos, manteniendo el distanciamiento físico y las medidas sanitarias correspondiente.
- La persona deberá cumplir con las políticas de ingreso establecidas por la Dirección General.
- Cuando se programen entrevistas colegiadas, las mismas deberán realizarse en la Sala de Capacitación o en una sala amplia, donde se mantenga el distanciamiento físico.

- La duración de las entrevistas individuales o colegiadas no podrá exceder de 40 minutos.
- Al finalizar la actividad, se deberá hacer limpieza de las sillas y mobiliario utilizados, además el funcionario que la atendió deberá proceder al lavado de manos.

ii. Cursos y actividades de capacitación

- Se dará prioridad a las actividades de capacitación virtuales.
- En caso de programarse actividades presenciales se deberá de mantener el aforo del 20%, manteniendo el distanciamiento adecuado de al menos 1,80 metros.
- Deberán realizarse en lugares donde se garantice la ventilación natural.

iii. Atención de oferentes para puestos policiales y puestos administrativos

- La atención de oferentes para puestos policiales y puestos administrativos se efectuará previa cita de la funcionaria de la Unidad de Dotación que se encuentre en labor presencial.
- El trámite consiste en la Recepción y revisión de la Oferta de Servicios, atestados académicos y demás documentación relacionada con el puesto a reclutarse.
- El oferente deberá ser atendido en la Sala de Reuniones de la GRH, manteniendo el distanciamiento físico.
- El oferente deberá cumplir con las políticas de ingreso establecidas en por esta Dirección General

iv. Aplicación de prueba psicológicas

- En caso de ser necesario la programación de pruebas psicológicas las mismas se aplicarán en la Sala de Capacitación, respetando el 20% de aforo establecido garantizando el distanciamiento de al menos 1.80 metros de distancia entre cada persona.
- Si la prueba se le aplicará únicamente a n funcionario podrá ser aplicada en la sala de reuniones de la GRH.

v. Trámite de gafetes al personal administrativo

- Se brindará el servicio únicamente a un usuario a la vez.
- Posterior a la atención se realizará limpieza y desinfección del área antes de atender a otro usuario.

vi. Trámite de carnets para funcionarios de la PPME

- Se coordinará con la Armería de la PPME para la confección de dichos carnets, permitiéndose su ingreso a la GRH cumpliendo con todos los procesos sanitarios correspondientes.
- Se brindará el servicio únicamente a un usuario a la vez.
- Posterior a la atención se realizará limpieza y desinfección del área antes de atender a otro usuario.

b) ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

- La documentación deberá ser canalizada vía correo electrónico a las siguientes direcciones:
 - Vacaciones: vacaciones@migracion.go.cr

- Asistencia: asistencia@migracion.go.cr
- Tiempo extraordinario: tiempoextra@migracion.go.cr
- Constancias Salariales: constancias@migracion.go.cr
- Certificaciones: certificaciones@migracion.go.cr
- Recepción de documentación y trámites varios: repcionGRH@migracion.go.cr
- Documentación relacionada con Teletrabajo: teletrabajoGRH@migracion.go.cr

c) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la GRH, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite debe canalizarse a través de la recepción.

d) AFORO:

i. Recepción:

- Se permitirá la permanencia máxima de 1 persona en esa área lo cual se informará al público a través de rotulación. En ese sentido, solo podrá ingresar la persona que va a realizar el trámite no así su acompañante, excepto en casos excepcionales cuando la persona tenga la necesidad inexorable de ser asistida.
- Previo a atender el siguiente usuario, la recepcionista deberá hacer limpieza de las superficies de la Recepción (mueble o mostrador y pantalla acrílica, de ser necesario solicitará colaboración al personal de limpieza en caso de estar disponible)
- Se demarcarán las sillas de espera que se encuentran en las afueras de la GRH a efectos de indicar los lugares inhabilitados para su uso.
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en la parte externa de la recepción para que en caso de que el aforo de la recepción se encuentre al máximo las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.

ii. Área de Cubículos GRH:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.
- Se permitirá la permanencia máxima de 4 funcionarios por día, esto sin contar a la jefatura, que por sus funciones propias puede permanecer en las instalaciones, no obstante, siendo que cuenta con una oficina propia separada del resto de las instalaciones esto no afecta el aforo.

iii. Comedor:

- Se permitirá la permanencia de 2 persona en esta área.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

iv. Sala de reuniones:

- En la medida de lo posible se mantendrán las reuniones virtuales, no obstante, en caso de ser necesaria la realización de reuniones presenciales la sala tendrá una capacidad máxima de 2 personas guardado el debido distanciamiento.

e) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse en la ventanilla de la recepción un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de la entrega de cualquier documento o cualquier atención la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.

18. Dirección Técnica Operativa Y Regional (Plataforma De Información):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

- Los usuarios en todo momento deberán cumplir con las disposiciones establecidas en las Políticas de Ingreso a la DGME que se encuentran debidamente publicadas, caso contrario podrán ser invitados a abandonar las instalaciones.
- Se debe recomendar a las personas usuarias que, en la medida de lo posible, no se presenten con personas menores de edad, a menos de ser totalmente indispensable.
- Únicamente se permitirá el ingreso de la persona que realizará el trámite, salvo casos excepcionales en que la personas tenga necesidad inexorable de ser asistida durante su gestión.
- Las personas que se presenten a efectos de realizar gestiones para una tercera persona deberán identificarse a través de respectivo poder (Puede ser original o en caso de que conste en el expediente copia, digitalización o fotografía del mismo)
- Se coordinará lo pertinente con los oficiales de seguridad interna de la GSA para que el ingreso de usuarios se realice en bloques correspondientes al 20% del aforo de usuarios, esto para garantizar la adecuada desinfección de superficies una vez concluida la atención de cada grupo.
- Deberá coordinarse con la GSA la asignación de un servidor de la empresa de limpieza exclusivo para esta área a efectos de que se proceda a la limpieza de la plataforma de manera inmediata al culminar un bloque, a efectos que de forma expedita pueda darse ingreso al siguiente grupo de usuarios.

b) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la DTOR unidad de Información, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social. La entrega de documentos deberá canalizarse en la recepción de la DTOR o el correo electrónico dtor@migracion.go.cr
- Cada colaborador deberá contar con su equipo de oficina para funciones propias tales como lapicero, grapadora, perforadora entre otros, para así evitar la manipulación colectiva de estos insumos.

c) AFORO:

i. Área de información

- A efectos de respetar el 20% de aforo únicamente podrán permanecer en esta área 8 usuarios.
- Se mantendrá al menos 1.8 metros de distancia para asegurar el adecuado distanciamiento, por lo que se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación del área a efectos de que las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.

ii. Área de trabajo del personal de Información:

- Se debe respetar el aforo de 20% y la distancia de 1.80 metros entre cada persona, para lo que se establecerán roles de teletrabajo de ser necesario.
- En caso de que, por las dimensiones de la oficina, pueda haber varias personas en un mismo lugar, se deberá usar en forma constante la mascarilla.

d) INSUMOS DE HIGIENE:

- Se deberá contar con alcohol en gel para ser utilizado por las personas usuarias y cada funcionario/a también deberá tener un alcohol en gel para su uso personal.

19. Gestión de Extranjería (GE):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

- Los usuarios en todo momento deberán cumplir con las disposiciones establecidas en las Políticas de Ingreso a la DGME que se encuentran debidamente publicadas, caso contrario podrán ser invitados a abandonar las instalaciones.
- Se debe recomendar a las personas usuarias que, en la medida de lo posible, no se presenten con personas menores de edad, a menos de ser totalmente indispensable.
- Únicamente se permitirá el ingreso de la persona que realizará el trámite, salvo casos excepcionales en que la persona tenga necesidad inexorable de ser asistida durante su gestión.
- Las personas que se presenten a efectos de realizar gestiones para una tercera persona deberán identificarse a través de respectivo poder (Puede ser original o en caso de que conste en el expediente copia, digitalización o fotografía del mismo)
- Se coordinará lo pertinente con los oficiales de seguridad interna de la GSA para que el ingreso de usuarios se realice en bloques correspondientes al 20% del aforo de usuarios, esto para garantizar la adecuada desinfección de superficies una vez concluida la atención de cada grupo.
- La atención de personas usuarias en todos los servicios del área de extranjería será gestionada bajo la modalidad de citas, para ello, se coordinará con la GSA para que los guardas de seguridad interna cuenten con los listados de citas por horas y permitan el *ingreso únicamente de las personas que se encuentren en dichos listados.*

- *Deberá coordinarse con la GSA la asignación de un servidor de la empresa de limpieza exclusivo para esta área a efectos de que se proceda a la limpieza de la plataforma de manera inmediata al culminar un bloque, a efectos de que de forma expedita pueda darse ingreso al siguiente grupo de usuarios.*
- *Las sillas para las personas usuarias que estén siendo atendidas en la plataforma deben de estar ubicadas a 1.80 metros del/a oficinista que le atiende. El/la oficinista debe usar mascarilla, de conformidad con los lineamientos sanitarios establecidos para ello.*
- *La persona solicitante dejará los documentos en la mesa y se volverá a sentar y luego los recogerá el/la preformista, manteniendo siempre la distancia mínima.*
- *El/la plataformista tendrá un lapicero de uso exclusivo. Habrá otro lapicero para las personas usuarias, que debe ser desinfectado cada vez que pasa otra persona.*
- *En los trámites que requieran toma de fotografía, la persona usuaria solo deberá quitarse la mascarilla para la toma de fotografía y luego volver a colocársela.*
- *En el área de documentación, cada vez que una persona usuaria es atendida, se debe desinfectar el área donde estampo la huella, donde firmó y el lapicero que utilizó*

b) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la GE, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social. Del mismo modo, cada funcionario en la medida de lo posible se mantendrá en su área de trabajo sin visitar otros subprocesos de esa Gestión a menos de que sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus labores.
- Cada colaborador deberá contar con su equipo de oficina para funciones propias tales como lapicero, grapadora, perforadora entre otros, para así evitar la manipulación colectiva de estos insumos.

c) AFORO:

i. Plataforma de Servicios de la GE

- Se rotularán las sillas que no se encuentran habilitadas de manera que se mantenga la distancia de al menos 1.8 metros. A efectos de mantener el aforo del 20% indicado se mantendrá una cantidad máxima de 25 personas en el área de espera.
- Se ubicará a los funcionarios de cubículo por medio.
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en la parte externa del edificio para que en caso de que el aforo de la sala de espera se encuentre al máximo, las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.
- Además de ello se coordinará con la GSA a efectos de obtener colaboración del personal de seguridad interno de la DGME en las afueras de la Plataforma a efectos de que se vigile y garantice que las filas se mantengan con el adecuado distanciamiento.
- La distribución de funciones en la plataforma se realizará conforme la siguiente protección:

Día	Tramite	Cantidad De Funcionarios
L-K	Primera Vez	3
L-K	Trabajadora Social	1
M-J	Previos	3
V	Empresas	2
V	Religiosos/Deportistas/ Chofer Bus	1
V	Educativas	1
V	Trabajadora Social	1
Tramites Específicos		
Todos Los Días	Abogados	2

Todos Los Días	Preferencial/ Notificaciones/ Revisión De Expediente/ Fotocopias	1
Todos Los Días	Tramite Ya	2
Observaciones		
15 Min Por Cita		
1 Funcionario / 4 Citas / 1 Hora		

ii. Plataforma de Documentación de la GE

- Se rotularán las sillas que no se encuentran habilitadas de manera que se mantenga la distancia de al menos 1.8 metros. A efectos de mantener el aforo del 20% indicado se mantendrá una cantidad máxima de 10 personas en el área de espera.
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en la parte externa del edificio para que en caso de que el aforo de la sala de espera se encuentre al máximo, las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.
- Además de ello se coordinará con la GSA a efectos de obtener colaboración del personal de seguridad interno de la DGME en las afueras de la Plataforma a efectos de que se vigile y garantice que las filas se mantengan con el adecuado distanciamiento.
- La distribución de funciones en la plataforma se realizará conforme el siguiente horario de atención:

Día	Tramite	Cantidad De Funcionarios	Horario
L-J	Cambio de Categoría	1	10:30 a 12:20
L-J	Cambio de Identidad Auto percibida	1	08:00 a 10:00
L-J	Categoría Especial Refugio	1	08:00 a 10:00
L-J	Estancias Primera Vez y Renovación	1	10:30 a 12:20
L-J	Primera vez para Categoría Especial	1	08:00 a 10:00
L-J	Renovación de Categoría Especial	1	08:00 a 10:00

L-J	Renovación Cónyuge CR	1	10:30 a 12:20
L-V	Renovación Temporal Inversionistas	1	08:00 a 10:00
L-M	Reprogramaciones	1	08:00 a 10:00
L-J	Duplicados	1	08:00 a 10:00
	Indígenas	1	08:00 a 10:00
Observaciones			
Aforo en la sala 15 personas cada 30 min			

iii. Área de trabajo del personal de valoración:

- Se debe respetar el aforo de 20% y la distancia de 1.80 metros entre cada persona, para lo que se establecerán roles de teletrabajo de ser necesario.
- En caso de que, por las dimensiones de la oficina, pueda haber varias personas en un mismo lugar, se deberá usar en forma constante la mascarilla.

iv. En el área de Baños

- En los baños colectivos no pueden permanecer más de 2 funcionarios a la vez, resguardando en todo momento el distanciamiento debido.

v. Comedor y cocina:

- Deberá respetarse el 20% de aforo por lo que las jefaturas de cada Subproceso deben realizara roles para los tiempos de alimentación vigilando que se mantenga dicha medida, para lo cual, deberán coordinar con las jefaturas de los demás subprocesos, a efectos de garantizar que no se sobrepase la cantidad de personas permitidas según el área.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir

los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

- Se prohíbe la preparación de alimentos en estas áreas, debiendo los funcionarios llevar sus alimentos listos, esto a efectos de garantizar que las personas permanecerán en esa área el menor tiempo posible, a efectos de respetar los roles de alimentación designados.

vi. Sala de reuniones:

- No se debe utilizar aire acondicionado
- En la medida de lo posible se mantendrán las reuniones virtuales, no obstante, en caso de ser necesaria la realización de reuniones presenciales la sala tendrá una capacidad máxima de 03 personas guardado el debido distanciamiento de 1.80 metros entre cada persona.

vii. Archivo:

- Se debe respetar el aforo de 20% y la distancia de 1.80 metros entre cada persona.
- Cuando haya más de una persona en el lugar, deberán utilizar la mascarilla.

d) INSUMOS DE HIGIENE:

- Se deberá contar con alcohol en gel para ser utilizado por las personas usuarias y funcionarios, siendo necesario la colocación al ingreso de las plataformas de servicios, el Subproceso de Valoración, el Subproceso de Archivo y en la Secretaría de la Gestión de Extranjería.

20. Gestión De Migraciones (GM):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

- Los usuarios en todo momento deberán cumplir con las disposiciones establecidas en las Políticas de Ingreso a la DGME que se encuentran debidamente publicadas, caso contrario podrán ser invitados a abandonar las instalaciones.
- Se debe recomendar a las personas usuarias que, en la medida de lo posible, no se presenten con personas menores de edad, a menos de ser totalmente indispensable, como en el caso de quienes se presenten al servicio de emisión de pasaportes para menores de edad.

Gerencia	
Permisos de Transportistas	Solicitud personal en la Gestión de Migraciones.
Certificación de pasaporte	Únicamente se podrá solicitar a través de la dirección de correo electrónico certificaciondepasaporte@migracion.go.cr .
Subproceso de Pasaportes	
Solicitudes de Pasaporte	Únicamente por medio de cita llamando al Call Center 1311 e ingresando al sitio oficial www.migracion.go.cr
Solicitud de adelanto de la entrega del pasaporte	Únicamente se podrá solicitar a través de la dirección de correo electrónico pasaportes@migracion.go.cr .
Consultas sobre pasaportes, a saber solicitudes, adelantos de pasaporte, citas entre otros.	Solamente por medio de los correos pasaportes@migracion.go.cr y ticosenelexterior@migracion.go.cr
Subproceso de Documentos de Viaje en el Exterior y Otros	

Solicitar Documentos de Viaje e Identidad y Viaje	Únicamente por medio de cita, la cual puede tramitar mediante la página web www.migracion.go.cr
Solicitud de Salvoconductos	Únicamente por medio de cita la cual puede tramitar mediante la página web www.migracion.go.cr
Consultas de los Consulados de Costa Rica en el Exterior	Únicamente por medio del correo documentosdeviajeenelexterior@migracion.go.cr
Subproceso de Personas Menores de Edad	
Permisos de salida de Personas menores de Edad	Únicamente por medio cita, se deberá gestionar mediante el número telefónico 1311 o a través de la página web www.migracion.go.cr .
Subproceso de Registro de Movimiento Internacional de Personas (REMIP)	
Certificaciones de Movimientos Migratorios	Únicamente se deberán solicitar mediante los servicios en línea mediante la página web www.migracion.go.cr .
Certificaciones de Movimientos Migratorios, de Instituciones y Consulados de Costa Rica en el Exterior.	Únicamente por medio del correo electrónico certificacionesmm@migracion.go.cr
Consultas sobre Movimientos Migratorios	Únicamente por medio del correo electrónico remip@migracion.go.cr
Certificaciones de Movimientos Migratorios inferiores al año 1991	Únicamente por medio del correo electrónico certificacionesmm@migracion.go.cr
Inclusión, Exclusión y Modificación de Movimientos Migratorios por Resolución	Únicamente por medio del correo electrónico Certificacionesporresolucion@migracion.go.cr

- Las sillas de espera en las diversas plataformas de la GM serán demarcadas a efectos de que inhabilitar los espacios que no garanticen el adecuado distanciamiento.

- En los cubículos de atención las sillas para las personas usuarias que estén siendo atendidas en la plataforma deben de estar ubicadas a 1.80 metros del/a plataformista que le atiende. El/la plataformista debe usar mascarilla, de conformidad con los lineamientos sanitarios establecidos para ello.
- La persona solicitante dejará los documentos en la mesa y se volverá a sentar en caso de que deba entregarse algún recibido o devolver algún documento se realizará el mismo procedimiento manteniendo siempre la distancia mínima.
- El/la plataformistas tendrá un lapicero de uso exclusivo. Habrá otro lapicero para las personas usuarias, que debe ser desinfectado cada vez que pasa otra persona.
- En el caso de los procesos de emisión de pasaportes de persona menores de edad ingresará al cubículo solo uno de los padres con el menor y el otro esperará contiguo a la puerta del cubículo esperando a ser llamado, cuando el segundo progenitor deba ingresar el otro saldrá del cubículo.
- Cada vez que una persona usuaria es atendida, se debe desinfectar el área donde estampo la huella, donde firmó y el lapicero que utilizó

b) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la GM, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social, de manera que todo trámite debe canalizarse a través de la recepción.
- Cada colaborador deberá contar con su equipo de oficina para funciones propias tales como lapicero, grapadora, perforadora entre otros, para así evitar la manipulación colectiva de estos insumos.

c) AFORO:

- Se garantizará el 20% de aforo en todos los subprocesos y unidades de la GM para lo cual, cada jefatura realizará roles de trabajo que así lo garanticen.
- Se deberán demarcar las sillas de espera a efectos de que se respete la distancia adecuada, de al menos 1.8 metros.
- A efectos de mantener el aforo del 20% indicado en la oficina se permitirá la ocupación máxima de las salas de espera de conformidad con lo siguiente:
 - Correos de C.R.: 1 usuarios
 - Recepción de Pasaportes: 2 usuarios
 - Entrega de pasaportes: 2 usuarios
 - Plataforma de Pasaportes: 9 usuarios
 - Sala de espera externa Pasaportes: 6 usuarios
- Se coordinará con la unidad de obras y mejoras para la demarcación en las afueras de las salas para que en caso de que el aforo se encuentre al máximo, las personas puedan esperar afuera con el distanciamiento debido.

d) INSUMOS DE HIGIENE:

- Se deberá contar con alcohol en gel para ser utilizado por las personas usuarias y cada funcionario/a también deberá tener un alcohol en gel para su uso personal.

21. Dirección Regional:

1. ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS EN LAS PLATAFORMAS DE LAS OFICINAS REGIONALES:

- Los usuarios en todo momento deberán cumplir con las disposiciones establecidas en las Políticas de Ingreso a la DGME que se encuentran debidamente publicadas, caso contrario podrán ser invitados a abandonar las instalaciones.
- Se debe recomendar a las personas usuarias que, en la medida de lo posible, no se presenten con personas menores de edad, a menos de ser totalmente indispensable.
- Únicamente se permitirá el ingreso de la persona que realizará el trámite, salvo casos excepcionales en que la persona tenga necesidad inexorable de ser asistida durante su gestión.
- Las personas que se presenten a efectos de realizar gestiones para una tercera persona deberán identificarse a través de respectivo poder (Puede ser original o en caso de que conste en el expediente copia, digitalización o fotografía del mismo)
- La atención de personas usuarias en todos los servicios del área de extranjería brindados en las oficinas regionales será gestionada bajo la modalidad de citas, por lo cual, el ingreso a las instalaciones se realizará contra el listado de citas por horas y a efectos de permitir el *ingreso únicamente de las personas que se encuentren en dichos listados.*
- *Las sillas para las personas usuarias que estén siendo atendidas en las plataformas de servicios deben de estar ubicadas a 1.80 metros del/a oficinista que le atiende. El/la oficinista debe usar mascarilla, de conformidad con los lineamientos sanitarios establecidos para ello.*

- *La persona solicitante dejará los documentos en la mesa y se volverá a sentar y luego los recogerá el/la preformista, manteniendo siempre la distancia mínima.*
- El/la plataformista tendrá un lapicero de uso exclusivo. Habrá otro lapicero para las personas usuarias, que debe ser desinfectado cada vez que pasa otra persona.
- En los trámites que requieran toma de fotografía, la persona usuaria solo deberá quitarse la mascarilla para la toma de fotografía y luego volver a colocársela.
- En el área de documentación, cada vez que una persona usuaria es atendida, se debe desinfectar el área donde estampo la huella, donde firmó y el lapicero que utilizó

2. ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de las oficinas de la DGME o aquellos que por sus funciones deban visitar las oficinas regionales, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social. Del mismo modo, cada funcionario en la medida de lo posible se mantendrá en su área de trabajo sin visitar áreas de las oficinas regional a menos de que sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus labores.
- Cada colaborador deberá contar con su equipo de oficina para funciones propias tales como lapicero, grapadora, perforadora entre otros, para así evitar la manipulación colectiva de estos insumos.

3. AFORO:

a. Dirección Regional (Oficinas Centrales):

- Se debe respetar el aforo de 20% y la distancia de 1.80 metros entre cada persona, para lo que se establecerán roles de teletrabajo de ser necesario.

- En caso de que, por las dimensiones de la oficina, pueda haber varias personas en un mismo lugar, se deberá usar en forma constante la mascarilla.

b. Plataformas de Servicios

- Liberia: Sólo se les permitirá la entrada a personas con cita ingresando al edificio una persona por cubículo, el área de espera se sitúa fuera de la edificación.
- San Carlos: se permitirá un máximo de 6 personas dentro de las instalaciones.
- Puntarenas: Sólo se les permitirá la entrada a personas con cita ingresando al edificio una persona por cubículo, el área de espera se sitúa fuera de la edificación.
- Limón: se permitirá un máximo de 6 personas dentro de las instalaciones.
- Paso Canoas: En las oficinas de Paso Canoas, no hay sala de espera dentro de las oficinas, por lo que los usuarios esperan fuera de ella resguardando la distancia correspondiente de al menos 1.80 metros de distancia.
- En las oficinas de Maderín sólo se les permitirá la entrada a personas con cita y no más de los que se están atendiendo.
- Se rotularán las sillas que no se encuentran habilitadas de manera que se mantenga la distancia de al menos 1.8 metros.

c. En el área de Baños

- En los baños colectivos no pueden permanecer más de 2 funcionarios a la vez, resguardando en todo momento el distanciamiento debido.

d. Área de trabajo del personal de valoración:

- Se debe respetar el aforo de 20% y la distancia de 1.80 metros entre cada persona, para lo que se establecerán roles de teletrabajo de ser necesario. Cada Jefatura deberá velar por el cumplimiento de estas disposiciones.
- En caso de que, por las dimensiones de la oficina, pueda haber varias personas en un mismo lugar, se deberá usar en forma constante la mascarilla.

e. Comedor y cocina:

- Se deberá respetar el aforo establecido en el protocolo de reapertura para lo que se realizaran roles para los tiempos de alimentación. Será responsabilidad de cada jefatura velar por el cumplimiento de estas disposiciones.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.
- Se prohíbe la preparación de alimentos en estas áreas, debiendo los funcionarios llevar sus alimentos listos, esto a efectos de garantizar que las personas permanecerán en esa área el menor tiempo posible, a efectos de respetar los roles de alimentación designados.

4. INSUMOS DE HIGIENE:

- Se deberá contar con alcohol en gel para ser utilizado por las personas usuarias y funcionarios, siendo necesario la colocación al ingreso de las plataformas de servicios y en las áreas internas de las oficinas regionales.

22. Dirección de Integración y Desarrollo Humano (DIDH):

a) ATENCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS:

i. Atención de usuarios:

- Se aplicarán las políticas establecidas por la DGME para el ingreso de usuarios.
- En caso de que se presentaran varios usuarios, las filas se organizarán guardando la distancia mínima de 1.8 metros, por lo cual, se coordinará la demarcación correspondiente.

ii. Atención de Proveedores

- El ingreso de proveedores se realizará en coordinación con la unidad, tomando en cuenta que si la visita presencial es indispensable la misma se coordinará de manera previa y el ingreso se realizará de acuerdo con los protocolos establecidos por la DGME.

b) ACCESO A FUNCIONARIOS:

- Solo se permitirá ingreso a los funcionarios de la DIDH, esto a efectos de garantizar el distanciamiento social. En caso estrictamente necesario de que ingreso otro funcionario externo deberán tomarse las consideraciones pertinentes a efectos de que no se supere el aforo del 20%.

c) AFORO:

i. Área de trabajo de los colaboradores:

- Se mantendrá en la medida de las posibilidades el Teletrabajo.

- De conformidad con las funciones de la Unidad se establecerá un rol por parte de la Jefatura, respetando el aforo de 20% la Jefatura, esto debido a que las funciones de la Unidad son variables principalmente en lo que refiere de la atención que deba otorgarse a personas en condición de vulnerabilidad, siendo incierto el momento y la forma en que será necesaria esa atención.

ii. Sala de Reuniones

- En la medida de lo posible se mantendrán las reuniones virtuales, no obstante, en caso de ser necesaria la realización de reuniones presenciales la sala tendrá una capacidad máxima de 02 personas, manteniendo el 20% del aforo y guardado el debido distanciamiento de al menos 1.8 metros entre colaboradores.

iii. Comedor:

- Se permitirá únicamente la permanencia de 01 persona en esta área, lo cual corresponde al aforo del 50% en esta área.
- Se procederá con la rotulación para que las personas recuerden que únicamente se puede permanecer en el lugar por el período estrictamente necesario para consumir los alimentos. Además, se demarcarán las sillas "inhabilitadas" para que se garantice el distanciamiento correspondiente.

d) INSUMOS DE HIGIENE:

- Debe colocarse al ingreso un dispensador de alcohol para los usuarios, de manera que antes de ingresar la persona desinfecte sus manos de manera preventiva.