

APRUEBAN “PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN INACAL DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA”

Mediante **RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 014-2020-INACAL/GG**, publicada el 20 de mayo, se aprueba el **Protocolo para la atención al ciudadano en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL durante la Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19**, el mismo que tiene por finalidad regular la atención a los ciudadanos ante los servicios que presta el Instituto Nacional de Calidad (en adelante INACAL) y la gestión documental, durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional para prevenir y controlar la propagación del contagio por el COVID-19, a través de medidas excepcionales y transitorias.

Al respecto, los principales puntos a tomar en cuenta son los siguientes:

- El ingreso de visitas al INACAL durante la Emergencia Sanitaria es restringido.
- Para la recepción se debe: i) Solicitar de manera obligatoria al ciudadano su DNI o carnet de extranjería y/o pasaporte, para luego ingresar la información en el Registro de Visitas del INACAL, ii) Orientar a los ciudadanos del uso de los mecanismos de información virtuales, que permitan reducir el contacto directo interpersonal, con la finalidad de mitigar el riesgo de exposición y contagio del COVID-19, iii) Informar a los ciudadanos que se acerquen a realizar consultas, que éstas se efectuarán de manera obligatoria mediante un anexo telefónico, considerándose las medidas sanitarias después de cada uso.

- El horario de atención presencial al INACAL en Mesa de Partes es continuo de Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00 horas.

- La recepción de documentos también se podrá realizar a través de la Mesa de Partes Virtual, a la que se accede las 24 horas del día al correo mesavirtual@inacal.gob.pe. La atención y trámite virtual se sujeta al horario regular de 08:30 a 16:30 horas.

La presentación de documentos luego del horario regular se tendrá por ingresada en el día y hora hábil siguiente.

- La atención al ciudadano a través de la central telefónica (511) 640 8820 se realiza de lunes a viernes en el horario de atención presencial establecido para este periodo de Emergencia Sanitaria.
- La atención que brinda el INACAL a los ciudadanos se realiza a través de sus canales presencial, telefónico y/o virtual, sin embargo se prioriza la atención a través de los canales telefónico y virtual, siendo el canal presencial de carácter excepcional y sólo cuando no sea posible su presentación virtual.
- Se pone a disposición de los ciudadanos servicios en línea a través de la página web institucional: www.inacal.gob.pe, según se detalla a continuación:

→ **Consulta el estado de tu trámite:** En esta sección se puede consultar por el estado de su expediente presentado al INACAL.

→ **Libro de Reclamaciones:** A través del cual se puede efectuar algún reclamo por insatisfacción o disconformidad del usuario, con relación a la prestación de un servicio que brinda el INACAL, completando el formulario virtual, finalmente se envía el formulario.

→ **Consulta de trámite de pago:** En esta sección se puede consultar por el estado de trámite de pago.

→ **Solicitud de acceso a la información pública:** En esta parte se describe el procedimiento de acceso a la información pública, a continuación, una vez llenado el formulario, se envía la solicitud para su atención.

→ **Denuncias:** Implementado en el marco de la normativa sobre protección al denunciante de actos de corrupción y sanción de las denuncias realizadas de mala fe, así como de la ISO 37001. En el portal web institucional del INACAL, se debe seguir las instrucciones y completar los campos solicitados para su debida atención.

→ **Contáctenos:** A través del cual podrá realizar las consultas relacionadas a los servicios que brinda el INACAL a través de su página web contáctenos.

• MEDIDAS OBLIGATORIAS DE ESTRICTO CUMPLIMIENTO

Personal de INACAL

→ Durante la Emergencia Sanitaria el personal de INACAL que tiene contacto con el público debe utilizar los implementos de protección contra el COVID-19 (mascarilla, protector de cara, guantes y otros que resulten necesarios), con la finalidad de resguardar su estado de salud y mitigar el riesgo de exposición y contagio, en el marco de lo establecido por el Documento Técnico “Lineamientos para la

vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo a exposición a COVID-19”, aprobado con Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA y su modificatoria.

- Los servidores que brindan atención al ciudadano deben cumplir las siguientes medidas: **i) Usar mascarilla, y protección facial, ii) Lavarse las manos con frecuencia y en forma adecuada por un mínimo de 20 segundos con agua y jabón.**

Administrados al solicitar atención

Los ciudadanos que asistan de manera presencial a los locales del INACAL, deben cumplir obligatoriamente con las siguientes disposiciones:

- **Hacer uso obligatorio y de manera correcta de una mascarilla facial, para mitigar el riesgo de exposición y contagio del COVID-19 y ubicarse en las marcaciones establecidas asegurando el distanciamiento social de no menor de un (1) metro. Ante el incumplimiento el personal de INACAL está autorizado a suspender la atención del administrado, para lo cual el personal de seguridad y vigilancia realiza una supervisión constante para el estricto cumplimiento y/o registro de alguna incidencia.**

En caso de no acatar las indicaciones el personal de seguridad impedirá su ingreso o lo invitará a retirarse de la institución.

- **Se someten a ser confirmados por el personal del INACAL (médico, enfermera, o servidor designado), para la toma de temperatura utilizando el termómetro infrarrojo sin contacto. Sólo pueden ingresar a las instalaciones de la entidad aquellos ciudadanos que no superen los 38°C; en caso se presente temperatura mayor a 38.0 °C., no se le permite el ingreso y se le proporciona información de los canales de atención y orientación sobre COVID-19 gestionados por el MINSA y EsSalud.**
- **Autorizado el ingreso, los ciudadanos proceden a desinfectarse las manos con alcohol en gel, así como a desinfectar su calzado en una mezcla de agua con lejía, tapete sanitizante con desinfectante líquido, una alfombra microporosa u otro similar, que son proporcionados por el INACAL.**
- **Se prioriza la rápida atención de las personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre otras personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes a los grupos de riesgo.**
- No se permitirá aglomeraciones durante el momento de espera. De no contarse con área disponible en la sala de espera, los ciudadanos deben permanecer haciendo fila, utilizando la acera de la calle desde la puerta de ingreso del INACAL, de manera ordenada y guardando la distancia social mínima.
- **Solo se autoriza el ingreso de una persona por trámite en cualquiera de las plataformas de atención al ciudadano, recomendando a los ciudadanos en situación de vulnerabilidad, utilizar los canales alternativos (vía telefónica y/o virtual) que el INACAL ha puesto a disposición.**

• MESA DE PARTES PRESENCIAL RESTRINGIDA

Se recomienda a los ciudadanos el uso de la Mesa de Partes Virtual, para próximos trámites, a la cual se accede a través del correo electrónico: mesavirtual@inacal.gob.pe, a fin de que ingresen sus solicitudes y pedidos por dicho acceso virtual desde cualquier lugar, sin tener necesidad de acercarse nuevamente a los locales del INACAL.

Los documentos ingresados por los canales virtuales se registran en el Sistema de Trámite Documentario (SITRADO) y continúan su trámite y evaluación conforme a las normas que los regulan. En el caso que el administrado no señale domicilio en la comunicación electrónica, se le notificará a la dirección electrónica desde donde remite su documentación, a la cual se le hará llegar el número de Registro asignado en el Sistema de Trámite Documentario (SITRADO) y la clave para realizar el seguimiento respectivo.

• MESA DE PARTES VIRTUAL

El INACAL ha habilitado una Mesa de Partes Virtual a disposición de las entidades del estado, servidores públicos y ciudadanía en general para el envío y recepción de documentos, a través del siguiente correo electrónico mesavirtual@inacal.gob.pe. **El correo debe contener los datos correspondientes, según sea el caso: i) Persona natural o ii) Persona jurídica.**

En caso la solicitud o consulta tenga datos adjuntos, estos deben ser remitidos en un archivo en formato PDF no mayor de 20 MB, de ser mayor, deberá enviarse mediante dos (2) correos electrónicos.

Para mayor información de la Resolución, ingresar al siguiente [enlace](#).

Para mayor información del Protocolo, ingresar al siguiente [enlace](#)

En caso de requerir mayor información, contactarnos al siguiente correo: alertalegal@sni.org.pe