

APRUEBAN LOS “LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ENTIDADES DEL PODER EJECUTIVO, DURANTE LA VIGENCIA DE LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA”

Con fecha 05 de mayo del 2020, mediante **Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM**, se aprueban los “**Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA**”, para las entidades del Poder Ejecutivo, a efectos que adopten las medidas pertinentes para el desarrollo de sus actividades y atención de la ciudadanía, considerando los enfoques de género, interculturalidad e interseccionalidad, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social.

Al respecto, las principales medidas a considerar son las siguientes:

PARA LA REACTIVACIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

- Las entidades públicas deben considerar la adecuada prestación de los servicios y actividades críticas para su funcionamiento, con el fin de determinar la organización del trabajo, así como la entrega de bienes y prestación de servicios a la ciudadanía. Podrán considerar como criterios todo lo relacionado con servicios esenciales, con la cadena de pago, la atención al ciudadano sujeta a plazo, entre otros.

PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y FUNCIONAMIENTO DE LAS ENTIDADES

- **Establecer, promover y difundir la mejora o implementación de diversos canales de atención y entrega de bienes y servicios a la ciudadanía**, priorizando la adopción de canales telefónicos y digitales, **a fin de evitar la aglomeración de ciudadanos en las instalaciones de las entidades**, para lo cual se podrán dictar disposiciones específicas en el marco de la facilitación administrativa.
- **Evaluar e implementar, de manera progresiva, la digitalización de trámites a través de ventanillas virtuales y promover la simplificación administrativa**, a fin de reducir el traslado de la ciudadanía a las entidades públicas, con especial énfasis en las poblaciones vulnerables y grupos de riesgo.
- Acondicionar las zonas físicas de la entidad en la que se brinda la atención presencial a la ciudadanía, teniendo presente la accesibilidad para las personas con discapacidad, con el fin de asegurar que su infraestructura y distribución mantenga el distanciamiento social y demás lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud. **La atención a los ciudadanos sólo debe realizarse en las zonas habilitadas para tal fin, quedando prohibida la atención dentro de las áreas de trabajo de la entidad.**
- Redoblar los protocolos de limpieza y desinfección en los ambientes donde se brinda la atención a la ciudadanía, tanto de uso público (manijas, pasamanos, ventanillas módulos, máquina expendedora de tickets, teléfonos a disposición del público, salas de atención, entre otros) como interno (mobiliario, equipos, lapiceros, entre otros), con especial énfasis en los servicios higiénicos, siguiendo los lineamientos aprobados por el Ministerio de Salud.
- Evaluar la instalación de anexos telefónicos en las zonas de atención, a fin que los ciudadanos que requieran realizar consultas o comunicarse con el personal que se ubica dentro de las oficinas lo hagan a través de dicha vía, evitando el contacto directo, de manera progresiva y de acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la Entidad.
- Determinar el aforo en cada una de sus instalaciones, tanto para la atención de la ciudadanía, como para el desarrollo de actividades del personal, según las recomendaciones sanitarias y lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.
- Establecer mecanismos de gestión de cola y atención que garanticen que las personas cumplan las medidas de distanciamiento social determinadas por el Ministerio de Salud, las cuales deben establecerse al interior y exterior de cada entidad. Entre las medidas que las entidades pueden evaluar y considerar se encuentran: (i) **la instalación de vidrios o láminas de acrílico en los módulos de atención a los ciudadanos y ciudadanas**, (ii) **reemplazar los asientos de espera de atención, por filas para personas paradas, colocando señales en el piso que considere la medida de distanciamiento establecida por el MINSA**, (iii) **desinfección permanente de teléfonos y equipos puestos a disposición de la ciudadanía**, (iv) **señalética visible para la atención de servicios de atención preferente y servicios a personas con discapacidad**, (v) **medidas de desinfección del dinero en la atención de las ventanillas de caja y de ser el caso facilitar el pago a través de**

tarjetas de débito, crédito o medios virtuales, entre otros. Se debe establecer el servidor de la institución que se encargará del cumplimiento de esta medida para optimizar su cabal acatamiento.

- Difundir, a través de los medios de comunicación, como plataformas web y redes sociales, y en formatos accesibles para las personas con discapacidad, los protocolos de atención que detallen todas las recomendaciones sanitarias implementadas para la ciudadanía.
- Establecer para el ingreso a las instalaciones de la entidad, tanto para los servidores, servidoras, visitantes y en los servicios de atención al público, el uso obligatorio de mascarillas, la medición de la temperatura haciendo uso de instrumentos de medición infrarrojos sin contacto (con el fin de detectar posibles casos sospechosos), limpieza y desinfección de calzado y la aplicación de alcohol u otro desinfectante de manos, recomendado por la autoridad sanitaria, que proveerá la entidad. En el caso de los servidores y servidoras de la entidad, además, se controlará su temperatura al finalizar la jornada laboral.

Asimismo, verificar la edad de los visitantes, a efectos de desarrollar una atención rápida a los que pertenezcan a personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes a los grupos de riesgo.

- Retirar de los puntos de atención a la ciudadanía aquellos elementos que pudiesen dificultar el aseo o desinfección, como banderines, bomboneras, caramelos, calendarios, por ejemplo.
- Implementar un protocolo interno de atención a personas o servidores/as que, encontrándose en las instalaciones de la entidad, presentan síntomas del COVID-19, siguiendo los Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19 y demás recomendaciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud sobre la materia.
- Implementar, si fuera el caso, la variación o ampliación de los horarios de atención de la entidad, así como la posibilidad de establecer que las mismas se realicen previa cita, entre otros mecanismos, a fin de evitar las aglomeraciones de personas en las instalaciones de las entidades.
- **Establecer un protocolo especial para la rápida atención de trámites en favor de niños, niñas y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre otras personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes a los grupos de riesgo,** considerando que para algunas gestiones o trámites es suficiente presentar una Carta Poder Simple, mediante la cual se otorga poder a un familiar u otra persona. Se debe recomendar a los ciudadanos que solo una persona asista a realizar el trámite.

PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS

- Evaluar los procedimientos internos de emisión de actos resolutivos, con el fin de simplificarlos y que cuenten con las opiniones, informes o sustentos estrictamente necesarios para su emisión, pudiendo usarse para ello los medios tecnológicos disponibles, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa aplicable a cada caso, así como la seguridad de la información. Igualmente, evaluar la posibilidad de incorporar el visado a través de medios digitales, para la emisión de tales actos.
- Mantener operativas las mesas de partes virtuales y optimizar su funcionamiento, a fin de asegurar que las entidades del Poder Ejecutivo continúen funcionando de manera interconectada y se mantenga una correcta administración de la gestión documental. En caso de no contar con una mesa de partes virtual habilitada, establecer un correo institucional para la recepción de documentos.
- Evaluar e implementar, de manera progresiva, la digitalización de trámites internos de la entidad, con el fin de que se realicen a través del sistema de trámite documentario, o sistema que haga sus veces, y no se genere documentación física que entregar, con el objeto de reducir el traslado de los servidores dentro de las instalaciones.
- Restringir la realización de cursos, seminarios, talleres u otros similares de forma presencial, prefiriendo el desarrollo de cursos virtuales dirigidos tanto a la ciudadanía como a los y las servidores/as civiles de la entidad o de otras entidades públicas.

Para mayores detalles, ingresar al siguiente [enlace](#).

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