

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 PERÚ, EN EL MARCO DEL DECRETO SUPREMO Nº 008-2020-SA.

OBJETIVO

Dictar lineamientos 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, durante la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, y siguiendo los Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, aprobados por el Ministerio de Salud.

La alta dirección de las entidades determina los bienes y servicios que proveerá durante el estado de emergencia sanitaria, en razón de sus funciones, formalizadas en su documento de gestión organizacional y/o Ley de creación.

La máxima autoridad administrativa de cada entidad del Poder Ejecutivo o quien haga sus veces, implementa en lo que corresponda, las medidas contenidas en los presentes Lineamientos; sin perjuicio de otras que en función a la naturaleza del o servicio que presta pudiera adoptar la propia entidad.

Los Gobiernos Regionales y Locales pueden aplicar las medidas contenidas en los presentes lineamientos en el marco de sus competencias y funciones; sin perjuicio, de las medidas que hayan adoptado para mantener la prestación de servicios a la población y conforme a las disposiciones emitidas durante la emergencia sanitaria.

MEDIDAS A CONSIDERAR:

1. Medidas prioritarias iniciales:

Las entidades deben priorizar los siguientes aspectos y, dentro de ese marco, establecer las medidas señaladas por la presente norma:

- a. Aplicar el trabajo remoto en todas las actividades y acciones en las que fuera posible.
- b. Virtualizar y habilitar la digitalización de trámites, servicios u otros, así como mecanismos no presenciales en lo que fuera posible para la entidad.
- c. Establecer el aforo máximo de los locales y áreas para establecer las medidas de sanidad y acondicionamiento necesario.
- d. Elaborar y aprobar el “Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID- 19 en el trabajo” de acuerdo a los Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, aprobados por el Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA.

2. Para la reactivación de las entidades públicas:

- 2.1 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.
- 2.2 Las entidades, a través de la Oficina de Recursos Humanos, o la que haga sus veces, deben aplicar un tamizaje a los servidores y servidoras que realizarán labores presenciales previo a su regreso al trabajo, concluido el estado de emergencia (cuarentena), de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, aprobados por el Ministerio de Salud.

3. Para la atención a la ciudadanía y funcionamiento de las entidades:

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 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.
- 3.4 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.
- 3.5 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. Dichos equipos deben ser desinfectados antes de su uso para lo cual se debe facilitar los materiales de desinfección necesarios.
- 3.6 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. El cartel donde se indica el aforo debe estar en un lugar visible a fin que la ciudadanía tome conocimiento, y ser difundido por los medios digitales, página web, redes sociales de la institución, entre otros.
- 3.7 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.

- 3.8 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. Asimismo, desplegar en los canales de información interna las recomendaciones que permitan reducir el contacto interpersonal.

Además, evaluar implementar una sección de preguntas y respuestas frecuentes en la web institucional, que contenga información sobre el funcionamiento de los servicios durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria, información administrativa para proveedores y usuarios, canales de comunicación habilitados, entre otros que se consideren pertinentes, con la finalidad de evitar un colapso de los canales telefónicos o saturación del correo electrónico. La actualización de las preguntas y respuestas deberá ser semanal o según se considere el caso.

- 3.9 Dotar al personal de equipos de protección y seguridad como guantes, mascarillas, desinfectantes, entre otros, los que serán de uso obligatorio durante toda la jornada laboral. Asegurarse que el personal de las áreas de atención no se encuentre dentro de los grupos de riesgo identificados por el Ministerio de Salud, en cuyo caso deberán adoptarse las medidas que sean necesarias para el cumplimiento de su aislamiento social o las medidas que, de acuerdo a la naturaleza del servicio prestado, cada entidad determine en coordinación con el sector salud.

- 3.10 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. 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.

En el caso de los servidores y servidoras de la entidad, además, se controlará su temperatura al finalizar la jornada laboral.

- 3.11 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. Además, evaluar suspender el uso de pantallas táctiles de interacción con los ciudadanos, como también los equipos de medición de satisfacción que pudiesen tener estas características.
- 3.12 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. Asimismo, capacitar a los servidores de la entidad en la implementación de dicho protocolo.
- 3.13 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.
- 3.14 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.
- 3.15 Establecer la posibilidad de alternancia de oficinas de atención a la ciudadanía a nivel nacional en el supuesto que alguna de ellas tuviese que ser temporalmente suspendida por sospecha o presencia del COVID-19.
- 3.16 De corresponder la entrega de notificaciones como resultado de procedimientos administrativos, requerir la autorización expresa del administrado para la notificación electrónica, de conformidad con las disposiciones vigentes que al respecto establece la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, con excepción de aquellos casos en que, por mandato legal, la notificación electrónica resulte obligatoria.

4. Para la asistencia y jornada laboral de las y los servidores civiles:

4.1 Los/Las directores/as o jefes/as de órganos y unidades orgánicas determinan las siguientes modalidades de trabajo aplicables a las funciones y actividades de la entidad, de acuerdo con la priorización que realicen:

- **Trabajo presencial**, implica la asistencia física del servidor o servidora durante la jornada de trabajo.
- **Trabajo remoto**, es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con la presencia física del/la servidor/a civil en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario. Aplica especialmente al servidor o servidora que pertenece a los grupos de riesgo identificados por el Ministerio de Salud, evitando su presencia en las instalaciones de la entidad.
- **Trabajo en modalidades mixtas**, implica la combinación de trabajo presencial, el trabajo remoto, y/o licencia con goce de haber compensable, alternando las modalidades en atención a las necesidades de la entidad.

Considerando las modalidades de trabajo y las características de su personal a cargo, los/las directores/as o jefes/as de órganos y unidades orgánicas determinan la asignación de funciones y actividades a los servidores o servidoras, haciendo uso de las recomendaciones y medidas sanitarias que correspondan. Dicha asignación se comunica a la Oficina de Recursos Humanos, o la que haga sus veces, así como a los servidores o servidoras, mediante comunicación virtual o medio físico, según corresponda.

- 4.2 De conformidad con lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 026-2020, cuando la naturaleza de la labor del personal que pertenece al grupo de riesgo identificado por el Ministerio de Salud no sea compatible con el trabajo remoto y mientras dure la emergencia sanitaria por el COVID-19, el empleador debe otorgar una licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior, o considerar el goce de vacaciones pendientes y/o adelanto de las mismas, en tanto exista acuerdo de las partes (empleador y servidor), y sin perjuicio de cualquier otro derecho de carácter laboral que le asista al servidor, conforme a su propio régimen laboral, debiendo las entidades del sector competente tales como SERVIR u otras desarrollar las normas que sean pertinentes.
- 4.3 En el caso de los servidores o servidoras que hayan permanecido bajo licencia con goce, desde la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, podrán hacer compensación una vez concluida la Declaratoria de Emergencia Sanitaria, de acuerdo con la normativa aplicable y conforme a las condiciones que cada entidad establezca.
- 4.4 Difundir entre el personal, las reglas sobre el uso de los equipos de protección personal (mascarillas, guantes, entre otros), que les serán otorgados sin costo por la entidad, así como medidas de higiene (lavado frecuente de manos, uso de alcohol, entre otros) y demás medidas necesarias para el ejercicio de las labores durante su estancia en la entidad, siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.
- 4.5 Asegurar que, en las zonas comunes de la entidad, tales como, patios, halls, comedores, ascensores, escaleras, servicios higiénicos, entre otras, se mantenga el distanciamiento social adecuado, evitando el contacto frontal, así como otras medidas de salubridad y prevención establecidas por el Ministerio de Salud. Para ello, debe regularse el tránsito de personas al interior de las entidades. Además, evaluar la pertinencia del uso de los comedores o cafeterías institucionales, y, en caso de contar con concesionarios, establecer las reglas de sanidad y salubridad que correspondan a la emergencia sanitaria. De no contarse con comedor o no resultar pertinente su uso, el personal podría consumir sus alimentos en sus propios espacios de trabajo, con el fin de evitar concentraciones de servidores a la hora del refrigerio.
- 4.6 Las actividades laborales que, por su naturaleza, no puedan realizarse de forma remota, o la entidad considera esenciales que se realicen de forma presencial, deben realizarse asegurando el distanciamiento social y demás recomendaciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud, evitando que en dichas actividades participen servidores pertenecientes a los grupos de riesgo, de acuerdo con la normativa vigente.
- 4.7 Evaluar y establecer horarios de labores flexibles, escalonados y diferenciados, a fin de evitar que el íntegro del personal de la entidad asista a laborar simultáneamente y se reduzca el uso del transporte público, sobre todo, en las horas de mayor demanda. Para ello puede evaluarse la distribución de la jornada en días continuos o discontinuos, la identificación del lugar de prestación de los servicios (presencial o

virtual) y la distribución de horas en las labores. Esto se establece según las pautas que establezca SERVIR.

- 4.8 Considerar la factibilidad de establecer reglas diferenciadas en las oficinas desconcentradas en función a las diferentes necesidades y requerimientos.
- 4.9 Implementar formas de marcación y/o registro de asistencia de personal distintas al registro manual o uso de la huella digital, tales como tarjetas de proximidad, el registro facial, el código QR, entre otros, de manera progresiva y de acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la Entidad.
- 4.10 Extender el uso de la notificación electrónica para la remisión de comunicaciones y documentos de cualquier naturaleza a los funcionarios, directivos y servidores civiles de la entidad, evitándose el uso de comunicaciones escritas.

5. Para el desarrollo de actividades y procedimientos internos:

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 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.
- 5.4 Evitar el desarrollo de actividades en las que participen niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre otras personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes a los grupos de riesgo identificados por el Ministerio de Salud.
- 5.5 Procurar evitar que se desarrollen actividades tanto laborales como de otra índole en sótanos o zonas sin adecuada ventilación o con exceso de concentración que contravenga el aislamiento social necesario.

- 5.6 Las entidades que por sus competencias tienen personal que realiza labores de campo o que deban salir de su jurisdicción de residencia, deben evaluar el establecimiento de cronogramas para las salidas de dicho personal, de tal manera que salgan de manera rotativa, y en lo estrictamente necesario. Asimismo, se les debe garantizar el uso de los equipos de protección necesarios para sus labores.
- 5.7 Evitar las comisiones de servicio fuera de las instalaciones de la entidad, sin perjuicio de las que deban realizarse para lo estrictamente necesario.
- 5.8 En caso de existir la necesidad de realizar reuniones de trabajo o coordinación entre entidades de la Administración Pública, con gremios o representantes de la sociedad civil, debe preferirse realizarlas de manera virtual mediante el uso de tecnologías de la información. Las reuniones presenciales se realizarán de manera excepcional y solo cuando sea absolutamente necesario, considerando los lineamientos y recomendaciones del Ministerio de Salud sobre el distanciamiento social. Además, en caso de realizarse una reunión presencial, deberá llevarse un registro de las personas que asistieron.
- 5.9 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.

6. Otras medidas a adoptar:

- 6.1 Difundir entre el personal la “Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”, aprobada por Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, y los “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19” aprobados por Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, así como el canal de contacto con el médico ocupacional de la entidad y/o facilitar al personal el acceso a los servicios de salud, si presentan síntomas sospechosos de COVID-19. Además, garantizar que el personal del tóxico de la entidad, de contar con dicha área, se encuentre debidamente capacitado sobre la detección de síntomas, medidas de seguridad a adoptar y dónde llamar en caso tengan un paciente sospecho.
- 6.2 Las entidades podrán disponer de condiciones de trabajo para los servidores a fin de evitar contagios tales como aspectos relativos a la movilidad de los servidores a su lugar de trabajo. Esto será posible sólo durante el periodo que duren las medidas extraordinarias para la respuesta al COVID19.

- 6.3 Evaluar, en coordinación con SERVIR y las respectivas Oficinas de Recursos Humanos, o quien haga sus veces en la entidad, la difusión de material gráfico (cartillas de autoayuda, videos de autoayuda, información de canales telefónicos o virtuales) para la asistencia a los servidores civiles de la entidad, en el marco de la presente emergencia sanitaria, siguiendo las recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud.
- 6.4 Difundir a todos los servidores y servidoras, a través de las Oficinas de Recursos Humanos, o quien haga sus veces en la entidad, las medidas y acciones a tomar para la atención y funcionamiento de la entidad durante y después de la emergencia sanitaria, con especial énfasis en la sensibilización de la prevención del contagio del COVID-19 en el centro de trabajo, siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.
- 6.5 Evaluar, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Abastecimiento, o quien haga sus veces en la entidad, la adopción de medidas sanitarias y de desinfección para la recepción de los bienes que le sean entregados a la entidad por sus proveedores, así como para dotar a sus servidores y servidoras de los implementos que sean necesarios para la prestación del servicio asegurando condiciones de sanidad mínimas.
- 6.6 La Oficina de Administración, o la que haga sus veces, deberá asegurar que, al interior de las sedes institucionales así como en toda instalación a su cargo, se cuente con los recursos e implementos necesarios para mantener la salubridad y la limpieza de estas, así como adoptar y ejecutar los protocolos de salubridad y limpieza que resulten necesarios, debiendo ponerse énfasis en las áreas de uso común (ascensores, pasillos, baños, entre otros). Además, debe limpiarse y desinfectarse las unidades de transporte oficiales de cada entidad, cuando su uso sea necesario.
- 6.7 La Oficina de Administración, o la que haga sus veces, deberá asegurar que las empresas que brindan servicios tercerizados o complementarios en la entidad cumplan con las medidas de protección sanitarias respecto de su personal, evaluando, de ser el caso, la adenda de los respectivos contratos.

- 6.8 Por transparencia, difundir entre el personal así como publicar en la página web de cada institución, las acciones que la entidad ha adoptado en el marco de la emergencia sanitaria, encargándose dicha tarea a las Oficinas de Recursos Humanos o la que haga sus veces en la entidad.
- 6.9 Las entidades deben activar su Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo u otra instancia a cargo del seguimiento de las recomendaciones en materia de salud para propiciar la prevención y promoción de la salud laboral.
- 6.10 Difundir la Ley N° 30936 para el uso de la bicicleta como medio de transporte sostenible, implementando los espacios adecuados para su estacionamiento, en reemplazo de los medios de transporte público.
- 6.11 De manera complementaria, cada entidad podrá adaptar las presentes medidas a su propia realidad institucional, sin transgredir el fondo de la presente norma, y siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.