



Resolución de Secretaría General

N° 017-2020-CONADIS/SG

DIRECTIVA N° 002-2020-CONADIS/SG

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

Formulada por: Unidad Funcional de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano de la Secretaría General

I. OBJETIVO

Regular los procedimientos de atención a la ciudadanía en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (en adelante CONADIS), durante la Emergencia Sanitaria declarado a nivel nacional para evitar la propagación del contagio por COVID-19.

II. FINALIDAD

Proporcionar a la ciudadanía los canales de atención para la continuación de los servicios brindados por la Plataforma de Atención al Ciudadano dentro de las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, priorizando la modalidad remota o virtual; a fin de reducir su aglomeración en nuestras instalaciones.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- 3.2. Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 3.3. Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 3.4. Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- 3.5. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.6. Ley N° 30840, Ley de Facilitación Administrativa Preferente en beneficio de personas en situación especial de vulnerabilidad.
- 3.7. Decreto Legislativo N° 1468, Decreto Legislativo que establece disposiciones de prevención y protección para las personas con discapacidad ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- 3.8. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

- 3.9.** Decreto de Urgencia N° 025-2020, Dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional.
- 3.10.** Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional.
- 3.11.** Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.12.** Decreto Supremo N° 001-2016-MIMP que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del CONADIS.
- 3.13.** Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- 3.14.** Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, y sus precisiones y modificatorias.
- 3.15.** Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y proroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- 3.16.** Decreto Supremo N° 017-2019-MIMP, Reglamento de la Ley de Facilitación Administrativa Preferente en beneficio de personas en situación especial de vulnerabilidad.
- 3.17.** Resolución Ministerial N° 039-2020/MINSA, documento técnico denominado: “Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del COVID-19”.
- 3.18.** Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA, Aprueba el Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú.
- 3.19.** Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA, Aprueba el Documento Técnico: “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”.
- 3.20.** Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, Aprueban el documento denominado “Guía para la Prevención del Coronavirus en el Ámbito Laboral”.
- 3.21.** Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, 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”.
- 3.22.** Resolución de Presidencia N° 040-2016-CONADIS/PRE que aprueba la Directiva N° 006-2016-CONADIS/PRE, “Normas para la mejor atención a la ciudadanía en el CONADIS”.



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Protocolo son de obligatorio cumplimiento por los/las servidores/as civiles que prestan servicios en las diversas sedes del CONADIS a nivel nacional, independientemente de su régimen laboral o contractual durante el Estado de Emergencia Sanitaria, y por los/las administrados/as que se vinculen en el marco de las consultas, trámites, procedimientos administrativos y otros, circunscritos a competencia del CONADIS.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones

5.1.1. Atención al ciudadano/a.- Es el proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los/las ciudadanos/as en determinado servicio.

5.1.2. Canales de Atención. - Son los puntos de acceso presencial y no presencial, a través de los cuales el CONADIS provee sus servicios a la ciudadanía.

5.1.3. Carnet de Inscripción digital. - Es un documento en soporte electrónico que posee las mismas características esenciales del carné de inscripción físico, cuyas características de encuentran definidas por la Resolución de Presidencia Nº 24-2016-CONADIS/PRE y Resolución de Presidencia Nº 37-2016-CONADIS/PRE.

Durante la Emergencia Sanitaria, el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad no expedirá el carné de inscripción físico, con la finalidad de evitar el riesgo de exposición al contagio del COVID-19.

El carné de inscripción digital posee la misma validez que el carné de inscripción físico.

Culminada la Emergencia Sanitaria, las personas inscritas en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad podrán solicitar la emisión física de su carné de inscripción digital.

5.1.4. COVID-19.- Es el nombre oficial que la Organización Mundial de la Salud (OMS) dio al nuevo coronavirus SARS-CoV-2 en febrero de 2020; siendo una enfermedad infecciosa que se propaga de persona en persona, a través de gotículas o partículas acuosas que se quedan en el ambiente al toser, estornudar o hablar.



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

- 5.1.5. Desinfección.-** Es la reducción por medio de sustancias químicas o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta que el nivel de éstos no ponga en riesgo la salud.
- 5.1.6. Digitalización.-** Es el proceso de trasladar la información contenida en un documento en soporte de papel a un soporte o medio informático.
- 5.1.7. Distancia social.-** Es la medida que consiste en mantener entre uno (1) a dos (2) metros de distancia entre las personas, particularmente entre aquellas que presenten síntomas respiratorios y tengan fiebre, para evitar que una persona con una potencial infección por COVID-19 pueda transmitir el virus.
- 5.1.8. Documento.-** Es la información contenida en cualquier soporte (físico o electrónico), producida y conservada como evidencia y como activo por un área del CONADIS, o producida por cualquier persona natural o jurídica, pública o privada.
- 5.1.9. Formulario virtual del registro.-** Es el formulario que se encuentra contenido en la Plataforma de Inscripción Virtual del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad y que será llenado por la persona solicitante con la asistencia de las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), adjuntando el certificado de discapacidad que obre en los archivos de estas oficina.
- El formulario virtual no requiere la firma manuscrita o huella dactilar de la persona solicitante. Solo exige que se marque una casilla aceptando el carácter de declaración jurada de la solicitud; así como la aceptación para ser válidamente notificado al correo electrónico que haya indicado.
- 5.1.10. Grupo de riesgo.-** Es el grupo de personas que presentan características asociadas a mayor riesgo de complicaciones por COVID-19: personas mayores de sesenta y cinco (65) años y quienes cuenten con comorbilidades como hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, estados de inmunosupresión y otras que establezca la Autoridad Nacional Sanitaria.



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

5.1.11. Inscripción virtual en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad.- Es el procedimiento por medio del cual las personas con discapacidad solicitan su inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad, a través del llenado del Formulario Virtual del Registro y con la asistencia de las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) de su jurisdicción.

Las OMAPED deberán asistir a las personas con discapacidad en el llenado del Formulario Virtual del Registro y adjuntar su respectivo certificado de discapacidad. Dicho documento deberá obrar en los archivos de estas oficinas, a fin de dar cuenta sobre su veracidad.

De forma periódica, el CONADIS reportará a las OMAPED y OREDIS sobre el estado de las inscripciones solicitadas por su intermedio ante el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad.

5.1.12. Mascarilla: Es el equipo de barrera que cubre boca y nariz para reducir la transmisión de enfermedades.

5.1.13. Mesa de Partes Virtual.- Es la plataforma digital que permite al administrado/a remitir electrónicamente documentos que fueren necesarios para iniciar un trámite, sin necesidad de asistir físicamente a las instalaciones del CONADIS; respetando los requisitos generales establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General vigente.

Los documentos escaneados que sean presentados por el/la administrado/a para su inscripción y otros trámites relacionados al Registro Nacional de la Persona con Discapacidad ingresados por la Mesa de Partes Virtual deberán cumplir con los requisitos establecidos en la Resolución de Presidencia Nº 20-2017-CONADIS/PRE y serán sometidos a un proceso de fiscalización posterior. De hallarse fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado se aplicará la novena disposición complementaria final de la referida Resolución.

5.1.14. Notificación Electrónica.- Es el acto procedimental de la administración pública destinado a dar a conocer un hecho o decisión determinada, a través de medios electrónicos, a los/las administrados/as que previamente hayan autorizado de manera expresa su uso.



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

5.1.15. Orientación al Servicio.- Es la capacidad de escuchar con interés y empatía las necesidades de la ciudadanía para comprender y atenderlas con diligencia, mostrando siempre disposición de ayuda.

5.1.16. Servicio de Orientación.- Es la asistencia que los/las servidores/as civiles del CONADIS brindan al administrado/a que requiere la absolución de una consulta específica sobre la temática en discapacidad.

5.1.17. Servicio de Videoconferencia.- Es un sistema de comunicación bidireccional de audio, vídeo y datos que permiten una comunicación simultánea interactiva en tiempo real que garantiza la inmediatez de la administración pública, en la absolución de duda u observación surgida en el procedimiento administrativo.

5.1.18. Trabajo remoto.- Es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con la prestación física del/la servidor/a civil desde su domicilio o lugar aislado.

5.2. Del horario de atención presencial

5.2.1. El horario de atención presencial es continuo, de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas, salvo excepciones en determinados servicios que serán comunicados a través del Portal Institucional.

5.2.2. La Unidad Funcional de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano promueve acciones para reducir la asistencia de la ciudadanía en forma presencial, para el inicio de algún trámite.

5.2.3. El ingreso de visitas al CONADIS durante el Estado de Emergencia Sanitaria es restringido. Su ingreso es excepcional, bajo autorización expresa y responsabilidad del funcionario/a a cargo de la actividad a realizar.

5.2.4. El momento para la atención y trámite de los Servicios Virtuales del CONADIS se sujetan al horario regular y se registrá bajo las siguientes premisas:

- i. Si se solicita o presenta documentación entre las **00:00** y las **17:00** horas de un **día hábil**, se considerarán presentados el **mismo día**.
- ii. Si se realiza después de las **17:00** horas hasta las **23:59:59** horas, se consideran presentados el **día hábil siguiente**.



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

iii. Los días sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran solicitados o presentados al **primer día hábil siguiente**.

5.3. De la notificación electrónica

5.3.1. De corresponder la entrega de notificaciones o comunicaciones como resultado de la verificación de los requisitos en la presentación de documentos o como resultado de los procedimientos administrativos, el personal de Mesa de Partes remitirá al correo del administrado/a siempre que cuente con su consentimiento expreso.

5.3.2. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos para la inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad, tanto la Resolución como el Carné de Inscripción serán remitidos en formato digital al correo electrónico indicado por el/la administrado/a.

En caso la persona tenga problemas para recibir su Resolución y/o Carné de Inscripción digital, podrá recibir la asistencia de la OMAPED; para lo cual, el responsable de esta oficina hará uso de su correo electrónico institucional.

5.3.3. La comunicación dirigida al correo señalado por el/la administrado/a se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción, o esta sea generada en forma automática.

5.4. Canales de Atención

La atención se realiza a través de los canales: presencial, telefónico y virtual (correo electrónico, vía WhatsApp o enlaces informáticos).

Durante el Estado de Emergencia Sanitaria se priorizará la atención a través de los canales telefónico y digital (trabajo remoto), y cuando no sea posible su presentación virtual, excepcionalmente, el canal presencial.

i. Canal Virtual

Mesa de Partes Virtual	<ul style="list-style-type: none">▪ Para persona natural y jurídica: http://sistemas.conadisperu.gob.pe/websrao/public/mesapartesvirtual/index▪ Para entidades del sector público sin PIDE: mesapartes@conadisperu.gob.pe
-------------------------------	---



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

Atención de Consulta	<ul style="list-style-type: none">WhatsApp Te Informa 938 202 248WhatsApp Consultas: 938 719 827
Acceso a la Información Pública	<ul style="list-style-type: none">https://www.conadisperu.gob.pe/servicios-al-ciudadano/solitud-de-acceso-a-la-informacion-publica
Libro de Reclamaciones	<ul style="list-style-type: none">https://www.conadisperu.gob.pe/servicios-al-ciudadano/libro-de-reclamaciones
Plataforma de actualización “Mi registro al día”	<ul style="list-style-type: none">http://www.conadisperu.gob.pe/sirnpd_dj/
Plataforma de inscripción virtual	<ul style="list-style-type: none">En construcción
Plataforma de Atención Virtual en lengua de señas	<ul style="list-style-type: none">http://sistemas.conadisperu.gob.pe/websrao/public/lengua/entidades

Nota: Todo cambio en los enlaces será comunicado a la ciudadanía.

ii. Canal Telefónico

Central Telefónica	630-5170
Línea Gratuita a nivel nacional	0800-00151

5.5. De la atención presencial

5.5.1. Aspectos para la reducción de aglomeración de personas

- Reducción de trámites.** A través de puntos de acceso virtuales, simplificar los pasos administrativos y facilitar el trámite, a fin de evitar el traslado innecesario de la ciudadanía al CONADIS, teniendo en cuenta que son personas con discapacidad; por ende, población vulnerable.
- Plataformas digitales.** Comunicar a través de las redes sociales y en formatos accesibles, los protocolos de atención que detallan todas las recomendaciones sanitarias implementadas para la ciudadanía; asimismo, se facilitará modelos de solicitudes y carta de poder simple para la realización de trámites o gestionar algún procedimiento.
- Preguntas frecuentes.** En el portal institucional del CONADIS se facilitará a la ciudadanía las respuestas a las preguntas frecuentes que se han realizado durante la Cuarentena.
- Gestión de Cola.** Se contará con un aforo de 10 personas al interno y de 15 externo, debidamente separados en círculos



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

dibujados en el piso; ello, a fin de evitar en la mayor medida el tránsito de personas al interior de las instalaciones.

Se debe brindar rápida atención a las personas adultas mayores y mujeres embarazadas o con niños. Se recomendará por medio de comunicaciones de difusión masiva que sólo una persona asista a realizar el trámite presencial.

- e. **Infraestructura.** Cada módulo de atención deberá contar con una instalación de vidrio o láminas de acrílico, para la atención presencial. Se eliminará los asientos de espera y se contará con ventilación constante, con flujo de aire hacia el exterior.

A la persona con discapacidad que asista físicamente a las instalaciones del CONADIS para su inscripción y otras solicitudes relacionadas al Registro Nacional de la Persona con Discapacidad, desconociendo la existencia de las modalidades virtuales de inscripción y actualización de datos, se le facilitará una cabina para que a través de la asistencia remota pueda efectuar sus trámites.

De no ser posible que desarrolle estos trámites de forma autónoma, podrá ser atendido/a en el módulo del Registro.

- f. **Limpieza.** El servicio de limpieza será permanente, in situ, para garantizar que los pasadizos, manijas, muebles físicos e informáticos y servicios higiénicos estén en condiciones sanitarias óptimas.

5.5.2. De las medidas sanitarias dentro del área de atención

Del ingreso de los/as ciudadanos/as y la atención en los módulos de la Plataforma:

- a. Acondicionamiento del área en la que se brinda la atención presencial, con el fin de asegurar el distanciamiento social.
- b. Los/Las servidores/as civiles que atiendan en los módulos deben cumplir con las recomendaciones sanitarias emitidas por el MINSA, debiendo obligatoriamente usar los elementos de protección necesarios: mascarillas, protector de cara, guantes quirúrgicos o lavables, preparación alcohólica (en forma de gel o solución), entre otros.



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

- c. Los/as ciudadanos/as deben colocarse en una de las marcaciones establecidas, antes de su ingreso.

Una vez ubicados, (médicos, enfermeras o el servidor que disponga el área competente) correctamente equipado, procede a la toma de temperatura, utilizando el termómetro infrarrojo sin contacto.

Sólo pueden ingresar los que cuenten con una temperatura menor o igual a 38 °C.

- d. En caso de que algún ciudadano/a presente temperatura mayor a 38 °C. no ingresará a las instalaciones y se le proporcionará información de los canales de atención y orientación sobre COVID-19 gestionados por el MINSA y EsSalud.

De persistir en su ingreso, el personal de seguridad procederá a registrar la incidencia y comunicará a su supervisor/a para las acciones correspondientes.

- e. Autorizado el ingreso, el personal de seguridad otorgará una bolsa para que los visitantes llenen con sus objetos personales: llaves, celular, billetera, entre otros; luego, procederán a desinfectarse las manos con alcohol en gel, siendo obligatorio el uso de mascarillas durante su permanencia.
- f. Asimismo, procederá a realizar la desinfección de su calzado, muleta o sillas de ruedas, en una mezcla de agua con lejía, tapete sanitizante con desinfectante líquido, alfombra microporosa u otro similar.
- g. Una vez efectuada la higiene, el/la ciudadano/a debe ubicarse en las marcaciones colocadas en el área de la espera. Solo ingresa una persona por trámite.
- h. La atención en los módulos se realiza respetando la distancia social mínima de un (1) metro entre el servidor civil y el/a ciudadano/a.

Para la atención de personas con discapacidad física, mental e intelectual se procederá con las indicaciones de manera directa y en lenguaje sencillo. En caso, de discapacidad auditiva, visual, sordoceguera requerirá un contacto directo; para lo cual, ambas



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

partes deberán contar con guantes y mascarillas, culminada la atención se deberán lavarse las manos.

- i. El personal de seguridad debe evitar que personas ajenas al CONADIS ingresen sin autorización y controlar el aforo interno. En caso de presentarse tumulto cerrará las puertas de ingreso e informará a su supervisor para las acciones correspondientes.

5.5.3. En caso de personas en situación de especial gravedad y/o grupos de alto riesgo

En base a las preguntas formuladas al ingreso, las personas que se encuentren en el grupo de alto riesgo y/o en situación de especial gravedad deberán ser atendidas de manera preferente.

De manera excepcional, la Resolución y Carné de Inscripción podrán entregarse físicamente al administrado/a previa cita y siempre que no represente un riesgo a su salud y/o vida.

5.6. De la atención no presencial

5.6.1. Del Coordinador o Responsable

5.6.1.1. El Coordinador o Responsable de la Plataforma de Atención, en coordinación con la Unidad de Tecnología e Informática, y la Unidad de Funcional de Comunicaciones implementa y difunde los canales de servicios virtuales que estarán a disposición de la ciudadanía, permitiéndole interactuar con los servidores civiles del CONADIS.

5.6.1.2. Los servicios virtuales CONADIS constituyen procedimientos que de manera electrónica facilita a la ciudadanía trasladar su petición o solicitud, permitiendo coadyuvar al distanciamiento social, que comprenden:

- i. La Mesa de Partes Virtual.
- ii. Inscripción virtual en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad
- iii. Plataforma de actualización de datos de contacto “Mi Registro al día”
- iv. Servicio de Programación de Visitas On-Line.
- v. Servicio de Orientación Virtual.
- vi. Seguimiento de trámite.
- vii. Servicio Virtual de Interpretación de Lengua de Señas.



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

- viii. Denuncia Virtual.
- ix. Acceso a la Información Pública.
- x. Libro de Reclamaciones.
- xi. Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Atención presencial en la Mesa de Partes

- 6.1.1.** El ciudadano entrega el documento en la ventanilla y se ubica en la zona de espera, donde permanecerá a fin de recibir la constancia de recepción del documento. El/la ciudadano/a no permanece en la ventanilla durante el registro.
- 6.1.2.** En el área de espera los/las ciudadanos/as deben estar parados/as respetando la distancia social de un (1) metro, como mínimo. En caso no hubiera sitio disponible en el área de espera, los/las ciudadanos/as deben esperar en la puerta de ingreso, de manera ordenada y guardando la distancia social mínima.
- 6.1.3.** De corresponder la entrega de notificaciones como resultado de procedimientos administrativos, el personal de Mesa de Partes debe requerir la autorización expresa del administrado/a para la notificación electrónica.

6.2. Servicio de Orientación

- 6.2.1.** El flujo de personas en las instalaciones del CONADIS se reduce a lo estrictamente indispensable y se prioriza reuniones o eventos a través de plataformas digitales, teleconferencia o modo virtual con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs).
- 6.2.2.** De la atención de consultas, seguimiento de expedientes u otros requeridos por el/la ciudadano/a, se realiza mediante las siguientes modalidades:

Vía telefónica o al WhatsApp CONADIS TE INFORMA.

6.3. Servicio de videoconferencia

- 6.3.1.** Las citas o consultas podrán ser solicitadas por los/las administrados/as que tienen una solicitud o expediente en trámite.



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

- 6.3.2.** Una vez realizado el registro, el/la servidor/a civil a cargo verificará y enviará una confirmación de la solicitud al correo electrónico consignado. Posteriormente, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, el/la administrado/a recibirá por correo electrónico, la invitación para la atención virtual, señalándose de manera clara y precisa la fecha, hora y credenciales para el acceso a la sala virtual.
- 6.3.3.** Una vez recibida la invitación para la atención virtual, el/la administrado/a deberá ingresar a la sala virtual con las credenciales proporcionadas por el servidor del CONADIS en la fecha y hora que se le indicó, otorgándole una tolerancia de cinco (05) minutos, caso contrario, se procederá al cierre de la sala virtual.
- 6.3.4.** En la fecha y hora indicada, el/la administrado/a procederá a identificarse y solicitará se absuelva las consultas referidas a la solicitud de ingreso o expediente administrativo en trámite, ante el/la responsable de la atención virtual. Dicha atención tendrá una duración como máximo de quince (15) minutos. De ser necesario, podrá agendarse una nueva atención virtual, señalando día y hora correspondiente; siendo, como máximo tres veces al mes.
- 6.3.5.** Finalmente, una vez concluida la atención virtual, el/la responsable informará a través del correo institucional al superior inmediato el resultado de la misma.

VII. RESPONSABILIDAD

- 7.1.1.** Los titulares de los órganos y unidades orgánicas del CONADIS son responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Protocolo, así como, de apoyar en brindar una adecuada y oportuna atención de los/las ciudadanos/as, siempre que se tomen las medidas necesarias para no afectar el aislamiento social obligatorio dispuesto por el gobierno y las recomendaciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud.
- 7.1.2.** Es responsabilidad de quien utiliza esta modalidad virtual para la presentación de documentos, el contenido de la información ingresada en dicha plataforma; asimismo, del cumplimiento de los plazos establecidos.
- 7.1.3.** Excepcionalmente, se requiera la presentación de documentación original que haya sido emitida en soporte físico, debe realizarse obligatoriamente por los canales presenciales en un plazo no mayor



Resolución de Secretaría General

Nº 017-2020-CONADIS/SG

a dos (2) días hábiles de su ingreso por la plataforma virtual, haciendo referencia al número de expediente que se generó.

7.1.4. CONADIS garantiza la conservación en soporte digital de los documentos presentados a través de la Mesa de Partes Virtual.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

8.1.1. Encargar a la Unidad Funcional de Comunicaciones las acciones necesarias para la difusión de los beneficios de la Ventanilla: *SERVICIOS VIRTUALES CONADIS*.

8.1.2. Encargar a la Oficina de Administración la implementación de protocolos de seguridad sanitaria y de vigilancia.

8.1.3. Encargar a las Direcciones la remisión de información de sus actividades programadas a la Plataforma de Atención al Ciudadano, para su conocimiento, procesamiento y difusión.