



# ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19

**Protocolo: SJSC-PT-01**

**Versión: 01**

## SUBJEFATURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

<b>Elaborado por:</b> Susana Arenas Estela	<b>Firma:</b>  Firmado digitalmente por ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/02 11:35:11-0500
<b>Cargo:</b> Subjefa de Servicio al Ciudadano	
<b>Fecha:</b>	
<b>Revisado por:</b> Luz Marina Grandez Iberico de Bejarano	<b>Firma:</b>  Firmado digitalmente por GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz Marina FAU 20477906461 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/02 12:26:30-0500
<b>Cargo:</b> Jefa de la Oficina General de Administración y Finanzas	
<b>Fecha:</b>	
<b>Revisado por:</b> Santiago Salvador Mercado Márquez	<b>Firma:</b>  Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/02 20:05:13-0500
<b>Cargo:</b> Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (e)	
<b>Fecha:</b>	
<b>Aprobado por:</b> Manuel Gustavo Mesones Castello	<b>Firma:</b>  MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO Gerente General Autoridad Nacional del Servicio Civil
<b>Cargo:</b> Gerente General	
<b>Fecha:</b>	

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	2 de 14

## PRESENTACIÓN

Las circunstancias actuales, donde se ha propagado el virus COVID-19, que causa una enfermedad que puede ser mortal, ha llevado a nuestro país a una situación de cuarentena y posterior a eso, un ambiente con restricciones en pro de preservar la salud y por tanto la vida de las personas.

En consecuencia, la Autoridad Nacional del Servicio Civil- SERVIR, que brinda atención a los usuarios, sea por el canal presencial, telefónico o virtual, ha tomado medidas pertinentes para proteger a sus usuarios y servidores(as), reduciendo las atenciones presenciales y dando más énfasis a herramientas para fortalecer su atención virtual y telefónica.

Siendo ello, ha considerado brindar la adecuada prestación de los servicios con el fin de determinar la organización del trabajo, así como la entrega del mismo a la ciudadanía, tomando las medidas para mitigar las situaciones de riesgo frente a este virus de impacto mundial.

En ese sentido, el presente documento contiene normas básicas para el cuidado de la salud en la atención presencial con acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de contagio, las cuales van en concordancia con el Plan de vigilancia, prevención y control de SERVIR, así como indica las opciones que pueden tomar los servidores(as) en sus actividades para promover el uso de los otros canales de atención.

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	3 de 14

## ÍNDICE

I.	OBJETIVO .....	4
II.	ALCANCE.....	4
III.	BASE NORMATIVA .....	4
IV.	DEFINICIONES.....	5
V.	RESPONSABILIDADES.....	6
VI.	DISPOSICIONES GENERALES.....	7
VII.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	7
VIII.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES .....	14
IX.	CONTROL DE CAMBIOS .....	14

Firmado digitalmente por  
**GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz**  
 Marina FAU 20477906461 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
**ARENAS ESTELA Susana FAU**  
 20477906461 hard  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	4 de 14

## I. OBJETIVO

Definir las pautas que nos permitan adoptar acciones preventivas y de respuesta adecuadas para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el coronavirus (COVID-19) en todo el proceso de la atención que se brinda a los ciudadanos.

Asimismo, servir de guía a los servidores(as) que brindan atención directa a los ciudadanos y adopten las medidas necesarias para su propio cuidado y el de su entorno.

## II. ALCANCE

Este protocolo es de aplicación obligatoria para los servidores(as) que prestan labores de atención al usuario en la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) extendiéndose al personal que realiza estas actividades bajo cualquier modalidad contractual, laboral o formativa.

## III. BASE NORMATIVA

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara de Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- 3.4 Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- 3.5 Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, hasta el 30 de junio 2020.
- 3.6 Resolución Ministerial N° 039-2020/MINSA, documento técnico denominado: "Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del COVID-19".
- 3.7 Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba la "Guía para la prevención del coronavirus en el ámbito laboral".
- 3.8 Resolución Ministerial N° 239-2020/MINSA, que aprueba el documento técnico sobre Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.
- 3.9 Resolución Ministerial N° 265-2020/MINSA, que modifica el documento técnico sobre Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.
- 3.10 Resolución Ministerial N° 283-2020/MINSA, que modifica los numerales 6.1.10, 7.3.4 y 8.6 del documento técnico sobre Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19
- 3.11 Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo,

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	5 de 14

durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19, en el marco del DS N°008-2020-SA”.

#### IV. DEFINICIONES

##### 4.1. COVID-19

Virus, parte de la amplia familia coronavirus, que puede causar diversas afecciones, desde el resfriado común, hasta infecciones respiratorias graves, incluso la muerte. Este virus es una cepa no identificada antes en humanos, que se propaga de persona en persona, a través de gotitas o partículas acuosas procedentes de la nariz o la boca, que salen despedidas y se quedan en el ambiente al toser o estornudar. Estas gotitas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. También pueden contagiarse si inhalan las gotitas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar.

##### 4.2. Desinfección

Reducción por medio de sustancias químicas y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta una cantidad que no ponga en riesgo la salud.

##### 4.3. Distancia social

Es una herramienta determinada por el órgano rector de la salud pública para disminuir la propagación de una enfermedad que se transmite de persona a persona, materializada en el alejamiento entre los servidores(as) a fin de romper la cadena de transmisión. Tiene como característica adicional la carencia de contacto físico en el saludo o reuniones presenciales.

##### 4.4. Distanciamiento social mínimo

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, ésta es de un metro entre persona y persona como mínimo.

##### 4.5. Equipo de protección personal

Es el material e indumentaria personal que se usa para proteger a los trabajadores y reducir la probabilidad de exposición y contagio al COVID-19, tiene como finalidad crear una barrera que protege las mucosas de las gotículas y líquidos contaminados. Siendo dicho material: mascarillas, respiradores con filtro, guantes de látex o vinilo, lentes de protección, kits de cirujano, mandilón, caretas de seguridad, gorras, botas, los mismos que deben ser asignados según el grupo ocupacional y niveles de riesgo, conforme a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA que aprueba el documento denominado “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”.

##### 4.6. Grupo de riesgo

Conjunto de personas que presentan características individuales asociadas a mayor riesgo de complicaciones por COVID-19. Personas mayores de 65 años o quienes cuenten con comorbilidades como: hipertensión arterial, diabetes mellitus, enfermedades cardiovasculares, asma, enfermedad pulmonar crónica, insuficiencia renal crónica, cáncer, obesidad u otros estados de inmunosupresión.

##### 4.7. Sintomatología COVID-19

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	6 de 14

Signos y Síntomas relacionados al diagnóstico de COVID-19, tales como: fiebre, dolor de garganta, tos seca, congestión nasal o secreción nasal, puede haber pérdida de olfato, pérdida de gusto, dolor abdominal, náuseas y diarrea, en los casos moderados a graves puede presentarse falta de aire o dificultad para respirar, desorientación o confusión, dolor de pecho, coloración azul en los labios, entre otros.

#### 4.8. Soluciones para desinfección

Son mezclas homogéneas de dos o más sustancias puras en diferentes proporciones, que sirven para limpiar superficies, objetos o para desinfección de manos. Pueden ser a base principalmente de cloro, alcohol entre otros autorizados.

#### 4.9. Trabajo presencial

Se refiere a las tareas o funciones desempeñadas por un funcionario o servidor(a) con presencia física en el centro de labores, como consecuencia de una prestación laboral.

#### 4.10. Trabajo remoto

Forma de trabajo que se caracteriza por la prestación de labores o servicios con la presencia física del servidor) en su lugar de aislamiento domiciliario, utilizando un medio o mecanismo con el que pueda realizar las labores fuera de las instalaciones de la Autoridad nacional del Servicio Civil, siempre que la naturaleza de las labores lo permita, mediante cualquier soporte físico o digital que de constancia de sus actividades. Aplica obligatoriamente al servidor(a) que pertenece a los grupos de riesgo identificados por el Ministerio de Salud (MINSa), así como a los servidores(as) que la entidad establezca pueden realizar su labor desde casa o lugar de aislamiento.

#### 4.11. Videoconferencia

Es una forma de comunicación multimedia que permite las reuniones en tiempo real entre personas o grupos de personas que se hallan en diferentes lugares.

## V. RESPONSABILIDADES

- 5.1. La Subjefatura de Servicio al Ciudadano (SJSC) es la encargada de velar por el cumplimiento del presente protocolo.
- 5.2. La Oficina de Recursos Humanos (ORH) es la encargada de adoptar y recomendar al personal, las medidas preventivas contra la propagación del COVID-19 que disponga el Gobierno Central a través a través del Plan de vigilancia, prevención y control de SERVIR aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 5.3. La Subjefatura de Tecnología de la Información (SJI) brinda una dirección de correo electrónico para el funcionamiento de una Mesa de Partes Virtual alterna, respecto de la cual, se puede incorporar mejoras para brindar una mayor funcionalidad. Asimismo, proporciona una plataforma de videoconferencia institucional que permita establecer sesiones entre dos o más participantes.
- 5.4. La Subjefatura de Abastecimiento (SJA) es la encargada de velar por el cumplimiento del presente protocolo respecto de los agentes de seguridad privada, así como del personal de limpieza y/o desinfección contratados por empresas proveedoras de servicio, a fin de redoblar los protocolos de limpieza y desinfección de todas las áreas y superficies, tanto de uso público (manijas, pasamanos, ventanillas, módulos, máquina expendedora de tickets, tótem, ascensores, salas de atención, etc.) e interno (mobiliario, equipos, etc.), con especial énfasis en los servicios higiénicos, con el fin de mitigar el riesgo de exposición y contagio del COVID-19. Así también en lo referente al abastecimiento de productos necesarios para la desinfección que requieran las áreas de atención.

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	7 de 14

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

La SJSC debe llevar a cabo acciones para reducir la presencia de los ciudadanos a ser atendidos, utilizando para ello canales alternativos como telefónicos y/o virtuales, contribuyendo así a brindar una atención oportuna y de calidad, dentro del horario establecido.

La ORH debe aplicar un tamizaje a los servidores(as) que realizarán labores presenciales previo a su regreso a SERVIR, 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 MINSa. Así también debe aplicarse a quienes realicen comisión de servicios con desplazamiento fuera de la provincia o región, a su retorno.

Por otro lado, SERVIR, debe adecuar sus horarios de atención de acuerdo con las disposiciones que indiquen las autoridades correspondientes, con el fin de no poner en riesgo la integridad de sus servidores(as) quienes brindan la atención y los ciudadanos que solicitan los servicios.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1. DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

#### 7.1.1. Disposiciones para la atención presencial

Todo ciudadano y servidor(a) que se encuentren en alguna de las sedes de SERVIR deben cumplir con las siguientes disposiciones:

- a) Al dirigirse a la entidad debe hacer uso obligatorio y de manera correcta de una mascarilla de tipo: simple, quirúrgica u otra recomendada u homologada por la autoridad de salud, durante toda su estancia en SERVIR; asimismo, para el caso de servidores(as) es obligatorio el uso de los equipos de protección personal de acuerdo a lo establecido en el Plan de vigilancia, prevención y control de COVID-19 de SERVIR, durante la manipulación de documentos u otros para mitigar el riesgo de exposición y contagio del COVID19.
- b) Antes de ingresar a las instalaciones, el personal encargado proporciona solución para desinfección de manos, las mismas que debe secarse al aire, frotándose las hasta que el contenido se evapore; asimismo, comunica, en forma general, al ciudadano sobre los canales alternativos (vía telefónica y/o virtual) para realizar algunos trámites puestos a disposición de la ciudadanía y procede con la medición obligatoria de la temperatura haciendo uso de instrumentos de medición infrarrojos sin contacto, como termómetros digitales u otros equipos (con el fin de detectar posibles casos sospechosos).
- c) Es obligatoria la limpieza y desinfección del calzado al ingreso a la entidad, utilizando un pediluvio con solución desinfectante para la planta de zapatos, lo cual debe ser coordinado con la SJA para disponer de lo necesario.
- d) No se permite el ingreso de personas con temperatura superior a los 37.5 ° y se procede como indica el literal i).
- e) Asimismo, el personal de seguridad, verifica la edad de los visitantes, a efectos de desarrollar una atención preferencial a los que pertenezcan a personas en situación de vulnerabilidad o pertenecientes a los grupos de riesgo.
- f) Con el fin de reducir el riesgo de contagio por manipulación, se debe cambiar la forma de marcación del ingreso y salida de la entidad de parte de los servidores(as) con trabajo presencial, se puede optar por el marcado desde su computadora, quedando prohibido el tecleo de claves o registro mediante huella digital. Asimismo, se debe evitar el uso de calificadores electrónicos,

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	8 de 14

tótem, tablet, entre otros similares para los ciudadanos, de modo que haya el menor contacto posible.

g) El aforo en la Mesa de partes y en la Plataforma de Atención al ciudadano es restringido, no mayor al 50% del que normalmente es, debiendo mantener obligatoriamente una distancia social mínima de un (1) metro entre una y otra persona, evitando aglomeración durante el momento de la espera. Esta distancia debe ser permanente entre persona y persona durante la estadía en cualquier parte de las instalaciones de SERVIR incluyendo ascensores, salas, etc.

h) Para la atención presencial en las instalaciones de SERVIR se recomienda que los siguientes grupos de personas, por su situación de riesgo, utilicen canales alternativos a la presentación física:

h.1. Mayores de sesenta y cinco (65) años.

h.2. Gestantes.

h.3. Quienes tengan preexistencia médica como: Asma bronquial, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, diabetes mellitus, hipertensión arterial, cáncer, neumonía, enfermedades cardiovasculares, tuberculosis y otras que comprenda la relación emitida por el MINSa.

h.4. Que presenten síntomas de infección respiratoria tales como: tos, congestión nasal, mucosidad nasal, respiración rápida y dificultad respiratoria.

Considerar que de advertir la presencia de alguna de las personas según detalle anterior se les brindará atención preferencial tomando todas las medidas de protección correspondientes, previo cumplimiento del inciso i).

i) En caso se detecte una persona con fiebre u otros síntomas descritos en literal h.4), a fin de no poner en riesgo la salud del ciudadano, de los demás visitantes y de los servidores(as) que brindan atención en la plataforma de atención al ciudadano, el personal de seguridad comunicará que por medidas de prevención y seguridad debe retirarse a su domicilio a mantener el aislamiento social obligatorio establecido por el Gobierno Central; de ser necesario, se debe llamar a la línea gratuita 113 del MINSa o al 107 del Seguro Social EsSalud. Asimismo, se procede a efectuar la entrega de un folleto informativo de los servicios de SERVIR con la finalidad que pueda contactar con personal de la SJSC para ser atendido en el servicio que solicite.

De persistir en su ingreso, el personal de seguridad debe tomar las acciones correspondientes y procede a registrar la incidencia comunicándola inmediatamente al Responsable de Seguridad.

j) Los servidores(as) que brindan atención a la ciudadanía, emplean las medidas de higiene indicadas en el Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 y son aquellos que no se encuentran en los grupos de riesgo, no presentan síntomas compatibles con COVID-19, son negativos a las pruebas serológicas realizados por la entidad y además deben:

- Realizar sus labores con ropa de trabajo impermeable, mascarilla, protector facial y guantes de barrera.
- Lavarse las manos con agua y jabón, con frecuencia y en forma adecuada por un mínimo de 20 segundos.
- Cubrirse la nariz y boca con el antebrazo o pañuelo desechable al toser o estornudar, y eliminar el papel en un tacho cerrado.
- Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	9 de 14

- Evitar saludar o despedirse de sus compañeros de trabajo con toda forma de contacto físico.
- Al entrar en contacto con el público en general y/o con sus compañeros de trabajo, mantendrá una distancia mínima de dos (2) metros.
- En caso el servidor(a) presente fiebre, tos o dificultad al respirar, procede a comunicarlo oportunamente al Médico de Salud Ocupacional de modo que reciba atención médica básica, así mismo diariamente se monitorea el estado de salud del personal y es registrado en la Ficha de seguimiento de la salud en el contexto COVID-19.
- Mantener el ambiente de trabajo ventilado y desinfectado.
- Cumplir con las medidas de prevención indicadas por las autoridades de salud.

## 7.1.2. Atención específica

### 7.1.2.1. Atención en Mesa de Partes

El personal de Mesa de Partes debe seguir las siguientes pautas en sus actividades:

- a) Antes del inicio de labores del personal de Mesa de Partes, el personal de limpieza debe haber realizado la desinfección de mobiliario, herramientas, equipos, útiles de escritorio, entre otros necesarios para que inicien las actividades en esa ubicación.
- b) Antes de ingresar a sus ubicaciones, el personal debe lavarse las manos y tener a disposición solución para desinfección en su ubicación de trabajo.
- c) Verificar que, de formarse cola en la ventanilla de atención, los ciudadanos mantengan una distancia social mínima de dos (02) metros entre una y otra persona.
- d) En ventanilla de atención, si un ciudadano se acerca para ser atendido y existe una lámina protectora que separa al servidor(a) del ciudadano: debe darle la bienvenida al ciudadano, consultar el motivo de su visita y proceder con la atención, que puede ser por entrega de pases, orientación sobre trámites o dejar documentos para ser tramitados en SERVIR. Los pases devueltos por los ciudadanos que culminan su atención deben ser limpiados con solución para desinfección de manera permanente y frecuente, en intervalos de acuerdo al criterio del servidor(a) que atiende en la ventanilla.
- e) Si para la atención en Mesa de Partes no se cuenta con un separador, el ciudadano, debe mantener como mínimo dos (2) metros de distancia para realizar su consulta o trámite, con los debidos implementos de protección.
- f) El ciudadano procede a dejar la documentación o a realizar la consulta en la ventanilla de atención y de ser necesario que el ciudadano se comunique con algún servidor(a) de la entidad podrá realizarlo únicamente si se encuentra disponible el anexo telefónico habilitado para este fin fuera de la Mesa de partes, el cual debe ser desinfectado cada vez que un ciudadano termine su llamada.

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	10 de 14

### 7.1.2.2. Atención en Recepción

El personal de Recepción procede con la atención siguiendo las siguientes pautas en sus actividades:

- a) Antes del inicio de labores del personal de atención en la Recepción, el personal de limpieza deberá haber realizado la desinfección de mobiliario, herramientas, equipos, útiles de escritorio, entre otros necesarios para que inicien las actividades en esa ubicación.
- b) Antes de ingresar a sus ubicaciones, el personal debe lavarse las manos y tener a disposición solución para desinfección en su ubicación de trabajo.
- c) Al dar la bienvenida al ciudadano, debe mantener como mínimo dos (2) metros de distancia, entre el servidor(a), una y otra persona, consulta el motivo de su visita, el nombre de la persona visitante y de la persona u oficina con la cual tiene una cita.
- d) Para el caso de la sede central, el personal de la Recepción entrega un ticket de atención al usuario para que sea atendido en los módulos de atención, previo llamado que se realiza a través de la pantalla del televisor.
- e) Queda restringida la atención a la ciudadanía en las salas de reuniones por parte de los servidores(as) de los órganos y unidades orgánicas, para ello podrán realizarlas a través de videoconferencia. En casos especiales y habiendo agotado los otros medios disponibles se podrán realizar reuniones las que se llevarán a cabo respetando la separación mínima entre una y otra persona, así como el aforo no mayor al 50% del permitido en un espacio, y siempre considerando el distanciamiento social. Estas reuniones deben darse luego de haber agotado los otros medios posibles.
- f) Con el fin de restringir las visitas a SERVIR, la entidad debe promover el uso de otros canales o medios alternativos de reunión.

### 7.1.2.3. Atención en Plataforma

El personal de la Plataforma de Atención al ciudadano procede con la atención siguiendo las siguientes pautas en sus actividades:

- a) Antes del inicio de labores del personal en los módulos de la Plataforma de Atención, el personal de limpieza debe haber realizado la desinfección de mobiliario, herramientas, equipos, útiles de escritorio, entre otros necesarios para que inicien las actividades en esa ubicación.
- b) Antes de ingresar a sus ubicaciones, el personal debe lavarse las manos y tener a disposición solución para desinfección en su ubicación de trabajo.
- c) El personal de atención del módulo solicita al usuario que se acerque para ser atendido y que le muestre su ticket de atención, no tiene que recibirlo, será suficiente con que el usuario lo muestre.
- d) El acceso es solo de una persona por orientación en cualquiera de los módulos de la Plataforma de Atención al ciudadano. La separación entre persona y persona dentro de la plataforma es siempre de dos (2) metros de distancia.

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	11 de 14

#### 7.1.2.4. Comunicación visual

- a) Los espacios de atención deben indicar en un cartel la norma que indica la “separación obligatoria entre personas: dos (2) metros”.
- b) Debe colocarse señalética referida al uso obligatorio de equipos de protección y acciones preventivas que refuercen las funciones del personal de vigilancia, de limpieza o de los servidores(as), refuerzos como carteles sobre la limpieza de manos al ingresar, entre otros.
- c) Se deben colocar afiches en lugares de atención a los ciudadanos, los cuales informen sobre el uso de mascarillas, información sobre síntomas de la enfermedad causada por COVID-19, entre otros.

### 7.2. DE LA ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

SERVIR pone a disposición de la ciudadanía una central telefónica: 01- 2063370 y Línea gratuita: 0800-10024, que atiende y deriva las llamadas a los diferentes órganos y unidades orgánicas que son solicitadas por la ciudadanía.

Es importante la promoción y optimización de este canal de atención con el fin de reducir el número de usuarios del canal presencial.

### 7.3. DE LA ATENCIÓN VÍA CANAL VIRTUAL

SERVIR promueve la utilización del canal virtual, poniendo a disposición de los ciudadanos los servicios en línea a través de la página web institucional [www.servir.gov.pe](http://www.servir.gov.pe), siendo los siguientes:

- **Consultas Laborales:** Utiliza el aplicativo CECI “Consultas electrónicas de la Ciudadanía”, que son consultas dirigidas a la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil. El acceso es a través de la página web de SERVIR, en el ícono “Consultas laborales – CECI”.
- **Consultas sobre Supervisión Sistema Administrativo de Recursos Humanos:** Las consultas sobre este tema pueden realizarse escribiendo al correo “supervisión@servir.gov.pe”.
- **Orientación sobre expedientes del Tribunal del Servicio Civil (TSC):** Las consultas sobre los expedientes presentados al TSC pueden realizarse a través de la página web de SERVIR, en el ícono “Tribunal del Servicio Civil”.



Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	12 de 14

- **Acceso a la información pública:** Dentro de la página web de SERVIR, en el link “Portal de Transparencia” se ubica el formato que debe ser impreso y llenado para solicitar este servicio, una vez que el formato de solicitud está completamente lleno, debe ser enviado a SERVIR, a través del correo [mesadepartesvirtual@servir.gob.pe](mailto:mesadepartesvirtual@servir.gob.pe) o al correo [info@servir.gob.pe](mailto:info@servir.gob.pe) o al correo [accesoalainformacion@servir.gob.pe](mailto:accesoalainformacion@servir.gob.pe).



- **Libro de reclamaciones virtual:** 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 SERVIR, completando el formulario virtual y siguiendo los pasos en el mismo aplicativo.
- Asimismo, el correo [info@servir.gob.pe](mailto:info@servir.gob.pe) está habilitado para que la ciudadanía pueda efectuar consultas relacionadas a la entidad.

### 7.3.1. Atención de Mesa de Partes Virtual

Con el fin de reducir el riesgo de contagio en las instalaciones de SERVIR, se cuenta con una Mesa de Partes adicional a la presencial, cuya dirección electrónica es [mesadepartesvirtual@servir.gob.pe](mailto:mesadepartesvirtual@servir.gob.pe), mediante el cual, el personal de la SJSC recibe la documentación de los usuarios para el inicio de los trámites. El correo del remitente debe detallar los siguientes datos:

#### Para Persona Natural

- Apellidos y nombres
- Número de DNI o Carné de Extranjería, según corresponda.
- Domicilio
- Dirección de correo electrónico.

#### Para Persona Jurídica

- Razón Social.
- Número de Registro Único de Contribuyente (RUC) en caso de empresas.
- Domicilio
- Dirección de correo electrónico.

- En caso la solicitud o consulta tenga datos adjuntos, estos deben ser remitidos en un archivo en formato PDF (Portable Document Format) con un peso menor a 10 MB (megabyte).
- De faltar algún requisito se envía un correo, solicitando la subsanación, de lo contrario no se puede derivar la documentación a la dependencia correspondiente.

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	13 de 14

Este canal de atención no es utilizado para la documentación que por normativa y/o su naturaleza deba ser ingresada a través de la Mesa de Partes presencial, ni para procedimientos administrativos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativo de SERVIR.

- c) Luego, el documento adjunto al correo y los anexos (en caso se hubieran remitido) se ingresan al Sistema de Gestión Documental, en formato PDF y envía un correo de respuesta al ciudadano indicando el número de expediente. Posteriormente, se notifica al ciudadano, a través del correo electrónico [notificaciones@servir.gob.pe](mailto:notificaciones@servir.gob.pe), la respuesta emitida por el órgano o unidad orgánica de SERVIR y solicita al destinatario que confirme la recepción del documento.

### 7.3.2. Atención por Videoconferencia

Debido a las condiciones para la propagación del COVID-19, es requerido que se promuevan las reuniones por videoconferencia. La SJTI apoya en brindar el soporte necesario para que se lleven a cabo, entre servidores(as) dentro la entidad o aquellos quienes realicen trabajo remoto y ciudadanos de acuerdo con los recursos disponibles.

Asimismo, el usuario utiliza de ser el caso, la reserva de citas en línea, para lo cual los órganos o unidades orgánicas que prestan el servicio coordinan con los usuarios a fin de realizar la atención a través de videoconferencias.

## 7.4. DE LAS NOTIFICACIONES PRESENCIALES

Para las notificaciones presenciales realizadas por el personal motorizado de la SJSC, se establecen las siguientes pautas a cumplir:

- a) Las motos deben pasar por desinfección diaria contra el COVID-19, indicando en un registro la persona que realizó la desinfección diaria.
- b) Al ingresar a las instalaciones de SERVIR, el personal motorizado debe pasar por la toma de temperatura diaria, y llenado de ficha de síntomas COVID-19 diariamente y registrado en la Ficha de Seguimiento; y deben pasar por la desinfección de botas o zapatos, mediante botella dispensadora de agua con lejía.
- c) Debe colocarse los equipos de protección personal obligatorios señalados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (como casco, guantes, lentes cortaviento, protectores de piernas) y protección solar.
- d) Los equipos de protección personal señalados, deben desinfectarse con solución desinfectante antes de iniciar sus labores, así como al retorno de cada notificación realizada.
- e) Debe usar mascarilla de manera obligatoria en todo momento.
- f) Durante las notificaciones debe mantener el distanciamiento social mínimo de dos (2) metros.
- g) Al momento de bajar de la moto para realizar la notificación, debe sacarse el casco y usar la mascarilla, guantes y lentes de protección y/o careta.
- h) Lleva consigo en todo momento recipiente con alcohol en gel, el que debe usar de manera regular.
- i) Debe utilizar guantes desechables al realizar las notificaciones, los cuales deben ser retirados y desechados por cada entrega.
- j) Practicar en todo momento, higiene respiratoria para toser y estornudar.
- k) Evitar los saludos con besos y manos entre compañeros.

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	<b>SJSC-PT-01</b>
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO DEBIDO A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19</b>	Versión:	<b>01</b>
		Página:	14 de 14

- l) Debe encontrarse en un ambiente exclusivo para ese puesto de trabajo (cuando no realicen las notificaciones), ya que no deben ingresar a las oficinas de SERVIR para otros fines.

### VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 8.1 Todos los servicios que brinden los órganos y unidades orgánicas de SERVIR, deben adecuarse a lo señalado en el presente protocolo, cualquier otra medida adicional, que se considere adecuada podrá ser incluida.
- 8.2 Este Protocolo es complemento del Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo y su cumplimiento es obligatorio.
- 8.3 Además, si se emitieran regulaciones normativas adicionales vinculadas a este protocolo, éstas serán incorporadas o modificarán lo indicado en este documento.

### IX. CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	TEXTO APROBADO EN VERSION ANTERIOR	TEXTO ACTUALIZADO	VERSION	FECHA	RESPONSABLE
1	Elaboración inicial del Protocolo				Subjefatura de Servicio al Ciudadano

Firmado digitalmente por  
GRANDEZ IBERICO DE BEJARANO Lúz  
Marina FAU 20477906461 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 12:31:55-0500

Firmado digitalmente por  
ARENAS ESTELA Susana FAU  
20477906461 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2020/06/02 11:37:17-0500

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------