Protocolo para la atención presencial a la ciudadanía durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID 19 en la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA

La Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA a través del Área de Trámite Documentario y Archivo; en base a 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 Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA*, aprobado con Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM; y de acuerdo a lo dispuesto en el *Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo de DEVIDA*; ha elaborado las siguientes normas y medidas de prevención necesarias para proteger la salud de las personas:

a) La atención a la ciudadanía se realiza por orden de llegada, motivo por el cual se forma una fila de personas paradas en el exterior de la entidad en donde se debe cumplir con el distanciamiento social de un (1) metro de acuerdo a las señales colocadas en el piso.

b) Los/Las proveedores(as), visitantes, y ciudadanía que van a ingresar a la entidad, deben portar mascarilla y deben cumplir con el protocolo de ingreso; es decir, proceden a desinfectar y limpiar su calzado. Asimismo, antes de su ingreso se les toma la temperatura, con un termómetro digital que evite el contacto físico.

c) Se dará prioridad a la 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 recomienda a la ciudadanía que solo una persona asista a realizar el trámite).

DEVIDA

Firmado digitalmente por PEREZ AGUILAR Fabian FAU 20339267821 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.12.2020 11:14:06 -05:00

d) El personal de seguridad autoriza el ingreso de la ciudadanía y consulta el motivo de su visita.

e) Por parte de los/las servidores(as), el aforo es de una persona en mesa de partes y una persona en recepción. En lo que respecta al aforo de la ciudadanía es de 4 personas en el área de recepción, los cuales deben cumplir el distanciamiento social de un (1) metro de acuerdo a las indicaciones del/la servidor(a) de recepción.

DEVIDA

Firmado digitalmente por BENITES VASQUEZ Juan Charles FAU 20339267821 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.12.2020 10:54:06 -05:00

f) En el caso de ingresar documentos físicos por mesa de partes, se recomienda mantener los documentos en una unidad de conservación (folder, sobre, bolsa de plástico, etc.) las cuales son desechados en un cesto de basura ubicado justo debajo de la ventanilla de recepción una vez que se realiza la entrega del documento y su cargo.

g) El/la servidor(a) encargado(a) de recibir y/o despachar la documentación debe usar guantes y mascarilla para la manipulación de la documentación; asimismo, el lugar donde se realiza dicho proceso debe ser desinfectado de 3 a 4 veces durante la jornada laboral.

h) El/la servidor(a) encargado(a) de recibir los documentos puede retirar la unidad de conservación (folder, sobre, bolsa de plástico, etc.) donde este contenido el documento y lo desecha; sella y entrega a la ciudadanía el cargo de recepción;

DEVIDA

Firmado digitalmente por HUAPAYA ELIAS Maria Elena FAU 20339267821 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.12.2020 10:34:50 -05:00

finalmente prioriza la digitalización del documento para evitar el contacto directo con el soporte papel.

i) Se colocan los documentos en un espacio exclusivo para la permanencia de documentos recibidos, evitando el contacto excesivo de los mismos con el/la servidor(a) encargado(a) de dicha función o con sus artículos de uso cotidiano.

j) Los documentos recibidos deben tomar acción requerida de manera rápida evitando alargar su permanencia en el área de trámite documentario.

k) En el caso se requiera el despacho de documentos físicos a nivel interno, el/la servidor(a) del área destinataria debe recibir el documento a través de la ventanilla habilitada para tal efecto y respeta el distanciamiento social de un (1) metro establecido (Por ningún motivo el/la servidor(a) debe acceder al área de trámite documentario).

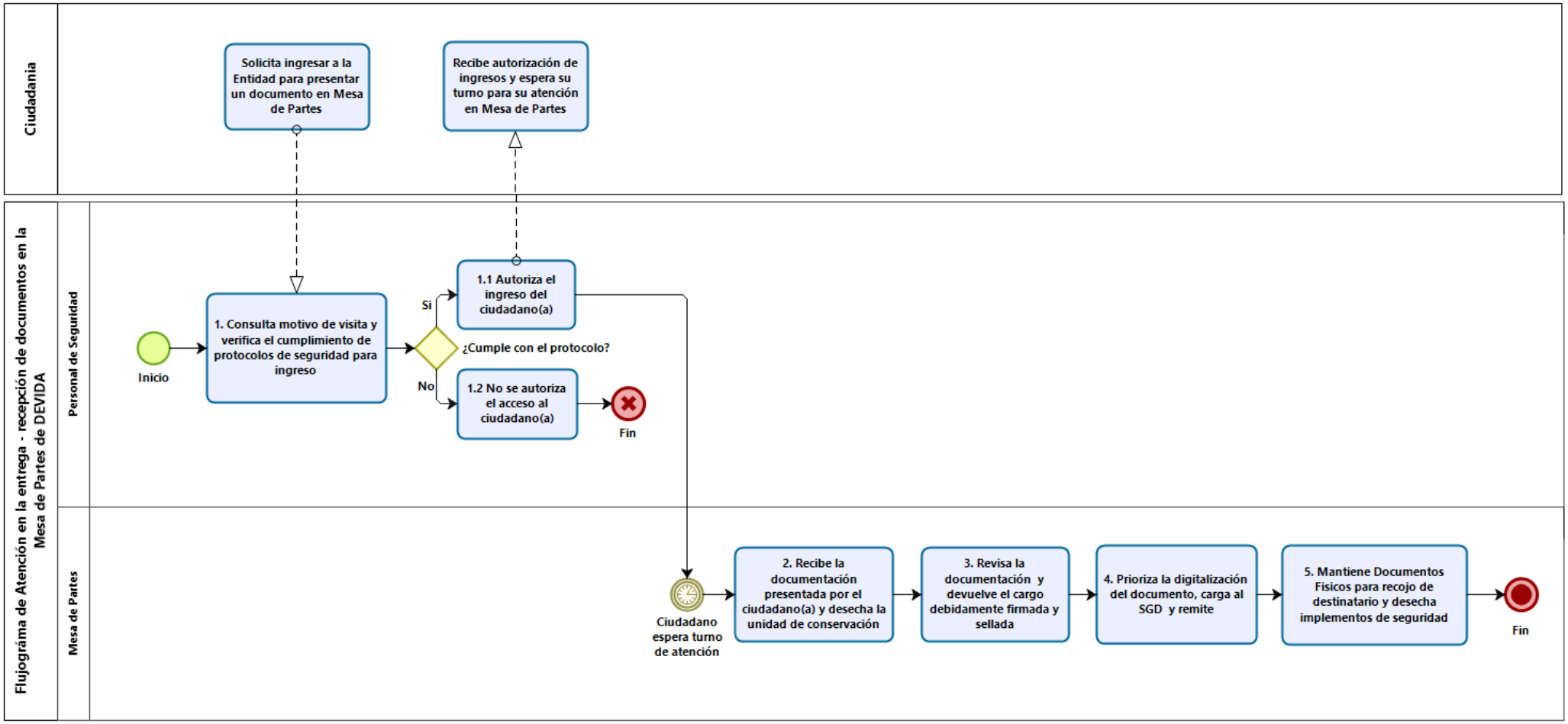
l) En el caso que la ciudadanía necesite realizar llamadas de coordinación con algún servidor(a) de DEVIDA, lo puede realizar a través del anexo telefónico ubicado y administrado por el área de recepción de DEVIDA, evitando el contacto directo, de manera progresiva. Dicho anexo telefónico debe ser desinfectado antes y después de su uso (Se recomienda como medida alternativa hacer uso de su propio equipo móvil).

m) En el caso de que algún ciudadano(a) quiera hacer uso del libro de reclamaciones, el/la servidor(a) del área de recepción le indica donde podrá realizarlo (Se debe desinfectar la pasta del libro de reclamaciones y el lapicero antes y después de su uso).

n) Se realiza la limpieza y desinfección de manera permanente en los ambientes donde se brinda la atención a la ciudadanía, tanto de uso público (manijas, pasamanos, ventanillas módulos, anexo telefónico a disposición del público, área de recepción, 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.

o) El presente protocolo de atención a la ciudadanía. se puede encontrar en la página web y en las redes sociales de DEVIDA.

p) La ciudadanía y/o proveedores(as) pueden realizar consultas y preguntas sobre el funcionamiento de los servicios durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria a través de llamada telefónica, correo electrónico y en la página web de DEVIDA.

PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - DEVIDA

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN EN LA ENTREGA – RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA MESA DE PARTES DE DEVIDA