



Firmado digitalmente por:
 RETO QUINTANILLA Angel
 Fabian FAU 20604932964 hard
 Motivo: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 09/06/2021 20:22:36-0500



**RESOLUCION DE PRESIDENCIA EJECUTIVA
 No.136-2021-ATU/PE**

Lima, 14 de setiembre de 2021

VISTOS:

El Informe N° 1082-2020-ATU/GG-UACGD y los correos electrónicos institucionales de fecha 09.03.2021 y 13.05.2021 de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, el correo electrónico institucional de fecha 15.01.2021 y el Informe N° 022-2021-ATU/GG-OPP-UPO de la Unidad de Planeamiento y Organización, y el Memorando N° 000003-2021-ATU/GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° D-000068-2021-ATU/GG-OGRH de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, el Informe N° D-000277-2021-ATU/GG-OAJ y Nota de Elevación N° D-000146-2021-ATU/GG-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 30900 se creó la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU como organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, económica y financiera;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario y se dictan medidas de prevención y control del COVID-19, estableciéndose que en el caso de los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19. Dicha medida fue prorrogada mediante Decretos Supremos Nos 020-2020-SA, 027-2020-SA, 031-2020-SA y 009-2021-SA hasta por un plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados desde el 7 de marzo de 2021;

Que, a través del Decreto Supremo N° 184-2020-PCM se declaró el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social por el plazo de treinta y un (31) días calendario, a partir del martes 01 de diciembre de 2020, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19. Asimismo, dicha medida fue prorrogada por Decretos Supremos Nos 008-2021-PCM, 036-2021-PCM, 058-2021-PCM y 076-2021-PCM hasta por un plazo de treinta y un (31) días calendario, a partir del sábado 1 de mayo de 2021;

Que, mediante Decreto de Urgencia N° 026-2020 se establecen diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el Territorio Nacional, con la finalidad de adoptar acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario de la enfermedad causada por el virus del COVID-19, así como, coadyuvar a disminuir la afectación a la economía peruana por el alto riesgo de propagación del mencionado virus a nivel nacional. Asimismo, mediante la Única Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto de Urgencia N° 127-2020, se prorrogó la vigencia del Título II del Decreto de Urgencia N° 026-2020 hasta el 31 de julio de 2021, para el caso del sector público y privado;



Firmado digitalmente por:
 REATEGUI NAPURI Ana
 Grimanesa FAU 20604932964 hard
 Motivo: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 09/06/2021 23:28:22-0500



Firmado digitalmente por:
 PEREZ BECERRA Ana Cecilia
 FAU 20604932964 hard
 Motivo: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 09/06/2021 17:38:11-0500



Firmado digitalmente por:
 DE LA CRUZ CARRERA Ruben
 Eber FAU 20604932964 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 09/06/2021 14:55:48-0500

Que, mediante Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM se aprueban los “Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”, facultándose a las entidades del Poder Ejecutivo a aprobar lineamientos específicos para regular su funcionamiento, entrega de bienes, prestación de servicios y trámites, y otras acciones para la atención a la ciudadanía durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19, sin trasgredir lo dispuesto en dicha norma 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;

Que, con relación a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud, mediante Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA se aprobó el Documento Técnico: “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, que tiene como objetivo específico establecer los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a Sarvs-Cov-2 (COVID-19);

Que, asimismo, en el caso del sector público, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE se aprobó la “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19”, Versión 3, con el objetivo de brindar orientación a las Oficinas de Recursos Humanos en el proceso de retorno a las labores;

Que, en esa misma línea, mediante Acta de fecha 20.01.2021 el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ATU aprobó el “Plan para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”;

Que, conforme a los artículos 69 y 70 de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU, aprobado por Resolución Ministerial N° 090-2019-MTC/01, la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental es la unidad orgánica de la Gerencia General encargada de administrar, custodiar y conservar la documentación, brindar información y orientación a ciudadanos y personas jurídicas sobre servicios de la ATU, así como de velar por la agilización de los procedimientos de atención y de gestión documentario;

Que, a través de los documentos de vistos, la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental propuso y sustentó técnicamente la aprobación de la “Directiva de atención a la ciudadanía para reducir el riesgo de Covid – 19 en la sede institucional de la Autoridad De Transporte Urbano Para Lima Y Callao - ATU”, la misma que ha sido elaborada conforme a los requisitos y procedimientos establecido en la Directiva que regula la formulación, aprobación y actualización de documentos normativos en la ATU, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 17-2020-ATU/PE, contando con los informes técnicos y legales favorables correspondientes;

Que, los literales j) y t) del artículo 16 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU, aprobada por Decreto Supremo N° 003-2019-MTC establecen como funciones de la Presidencia Ejecutiva, aprobar las normas de la competencia de la ATU y emitir resoluciones en los asuntos de su competencia;

Que, de igual manera, el numeral 7.4.1 de la Directiva que regula la formulación, aprobación y actualización de documentos normativos en la ATU, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 17-2020-ATU/PE, establece que corresponde a la Presidencia Ejecutiva dar visto bueno a la Directiva propuesta y la firma de la Resolución Ejecutiva que lo apruebe;



Firmado digitalmente por:
REATEGUI NAPURI Ana
Grimanesa FAU 20604932964 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/06/2021 23:27:58-0500



Firmado digitalmente por:
PEREZ BECERRA Ana Cecilia
FAU 20604932964 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/06/2021 17:39:03-0500



Firmado digitalmente por:
DE LA CRUZ CARRERA Ruben
Eber FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/06/2021 14:56:07-0500

Contando con el visado de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, la Unidad de Planeamiento y Organización, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Gerencia General, y;

De conformidad con lo dispuesto en la la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU; la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU, aprobada por Decreto Supremo N° 003-2019-MTC; la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU, aprobado por Resolución Ministerial N° 090-2019-MTC/01; el Decreto Supremo N° 008-2020-SA que declara Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, y sus prórrogas; el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social, y sus prórrogas; el 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, y sus prórrogas; 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”, aprobado por Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM; el Documento Técnico: “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, aprobado por Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA; la “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19”, Versión 3, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE; el “Plan para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, aprobado mediante acta de fecha 20.01.2021 del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ATU; y, la Directiva que regula la formulación, aprobación y actualización de documentos normativos en la ATU, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 17-2020-ATU/PE;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva de atención a la ciudadanía para reducir el riesgo de Covid – 19 en la sede institucional de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU (www.atu.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MARIA ESPERANZA JARA RISCO
Presidenta Ejecutiva

AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO - ATU



Firmado digitalmente por:
REATEGUI NAPURI Ana
Grimanesa FAU 20604932964 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/06/2021 23:27:28-0500



Firmado digitalmente por:
PEREZ BECERRA Ana Cecilia
FAU 20604932964 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/06/2021 17:39:32-0500



Firmado digitalmente por:
DE LA CRUZ CARRERA Ruben
Eber FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/06/2021 14:56:40-0500



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad de
Transporte Urbano para
Lima y Callao - ATU

DIRECTIVA

Código de Documento Normativo	Versión	Documento de Aprobación	Fecha de Aprobación	Páginas
D-004-2021-ATU/GG-UACGD	V01	Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 136-2021-ATU-PE	14/09/2021	06

**DIRECTIVA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA
REDUCIR EL RIESGO DE COVID – 19 EN LA SEDE
INSTITUCIONAL DE LA AUTORIDAD DE TRANSPORTE
URBANO PARA LIMA Y CALLAO - ATU**

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. BASE LEGAL.....	3
4. RESPONSABILIDAD.....	4
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
6. DISPOSICIONES GENERALES	4
7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	4

**DIRECTIVA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA REDUCIR EL RIESGO DE
PROPAGACIÓN DE COVID-19 EN LA SEDE INSTITUCIONAL DE LA AUTORIDAD DE
TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO - ATU**

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención a la ciudadanía que permitan adoptar acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de COVID -19 en la atención y /o servicios que se brindan a los ciudadanos a través de la Plataforma de Información y Orientación al Ciudadano y la Mesa de Partes en la sede institucional de la ATU

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente lineamiento son de obligatorio cumplimiento para todo el personal que preste servicios en la Plataforma de Información y Orientación al Ciudadano y Mesa de Partes de la TU, sin distinción del régimen laboral o contractual al que pertenecen.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud y en el Trabajo.
- 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, y su modificatoria.
- Ley N° 29973, Ley General de Personas con Discapacidad.
- 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.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara de Emergencia Sanitaria a nivel nacional y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, y sus prórrogas.
- Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, que declaró el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social, sus modificatorias y prórrogas.
- Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), aprobado por Decreto Supremo N° 003-2019-MTC.
- “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, aprobados por Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA.

- 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, aprobado por Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM.
- Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), aprobado por Resolución Ministerial N° 090-2019-MTC/01.
- “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19”, Versión 3, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000006-2021-SERVIR/PE.
- “Plan para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ATU mediante acta de fecha 20.01.2021.

4. RESPONSABILIDAD

La Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental de la ATU es la encargada de velar por el cumplimiento del presente documento, en el ámbito de su competencia.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Ciudadano:** Persona que interactúa con la ATU, de forma física o virtual, para efectuar consultas, trámites y procedimientos administrativos de su interés.
- **COVID-19:** La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2.
- **Personal de Recepción:** Personal que efectúa labores de atención, información y orientación al ciudadano en la ATU.
- **Personal de Mesa de Partes:** Personal que efectúa labores de atención en la Mesa de Partes de la ATU.
- **Plataforma de Atención Presencial:** Infraestructura física diseñada para optimizar la calidad y tiempo de respuesta a los ciudadanos, en la que se interactúa físicamente con el propósito de brindar información y orientación al ciudadano a través de la Plataforma de Información y Orientación al Ciudadano y registrar documentos a través de la Mesa de Partes presencial.
- **Plataforma de Atención No Presencial:** Infraestructura tecnológica diseñada para optimizar la calidad, acceso y tiempo de respuesta los ciudadanos, en la que no es necesario interactuar físicamente para brindar información y orientación al ciudadano a través del call center “ALO ATU” y registrar documentos a través de la Mesa de Partes virtual.

6. DISPOSICIONES GENERALES

La Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental lleva a cabo acciones que contribuyan a reducir la asistencia de los ciudadanos en forma presencial, utilizando para ello canales alternativos telefónicos y/o virtuales, dentro del horario establecido.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Medidas de acondicionamiento de las instalaciones físicas destinadas a la Atención del Ciudadano

En los ambientes donde se brinde información y orientación al ciudadano, así como donde se ubique la Mesa de Partes, se deben cumplir las siguientes medidas:

- Contar con un cartel de aforo sanitario en un lugar visible.

- Mantener las condiciones de distanciamiento físico y demás lineamientos sanitarios emitidos por la autoridad competente.
- Contar con mecanismos para la gestión de colas, que garanticen que los ciudadanos cumplan con las medidas sanitarias dispuestas por la autoridad competente.
- Contar con señalización y marcas de distanciamiento y de atención preferencial.
- Contar con una adecuada ventilación, restringiéndose la prestación de estos servicios en sótanos o ambientes cerrados.
- Implementar o mantener operativos los:
 - Equipos de medición infrarrojos sin contacto (termómetros).
 - Equipos de desinfección permanente para la limpieza y desinfección de calzado.
 - Dispensadores para la aplicación de alcohol u otro desinfectante de manos.
 - Equipos de protección para el personal de la ATU que atiende al ciudadano.

7.2 De la atención a través de la Plataforma de Atención Presencial

- a) El personal de la plataforma de atención presencial mantendrá publicado en un lugar visible las medidas de prevención para los ciudadanos, tales como:
 - Portar mascarilla que cubra boca y nariz.
 - Desinfección de manos con alcohol u otro desinfectante.
- b) Luego de la toma de temperatura y evaluación de signos de alerta en las instalaciones de la sede institucional, el personal de plataforma de atención presencial deberá seguir las siguientes indicaciones:
 - Dirigir al ciudadano de forma ordenada y ubicarlo en las señalizaciones marcadas en el piso que indican la distancia social mínima de un metro y medio de las zonas de acceso.
 - Proporcionar al ciudadano el ticket de atención

En caso el ciudadano no mantenga cubierta la nariz y boca con su mascarilla, se le exhortará a cumplir con las medidas de salubridad, de lo contrario se comunicará al Jefe de Seguridad a fin de que se tomen las acciones correspondientes.

- c) Lineamiento a seguir por el personal de la ATU

c.1. Personal de recepción

- El personal de recepción da la bienvenida al ciudadano, evitando cualquier tipo de contacto físico y manteniendo el distanciamiento correspondiente.
- Verificar que la cantidad de personas que se reúnan en un ambiente no exceda el aforo sanitario asignado al mismo. En caso se exceda el aforo, el personal de recepción verificará si se cuenta con disponibilidad de un ambiente que los soporte, de no ser así, se reduce la cantidad de personas participantes. En ningún caso deberán permitir reuniones que excedan el aforo permitido en el ambiente.

c.2. Lineamiento a seguir por el personal de Orientación al Ciudadano

- En la sede institucional de la ATU, el personal de orientación llama a su ventanilla a los ciudadanos que previamente obtuvieron un ticket, a través del sistema de gestión de colas implementado para tal fin, con la finalidad de evitar aglomeraciones en una sola ventanilla.

- Toda información u orientación debe ser brindada a través de la protección de la ventanilla, no permitiéndose el contacto directo con el ciudadano, salvo excepciones, debidamente justificadas.

c.3. Lineamiento a seguir por el personal de Mesa de Partes:

- El personal de Mesa de Partes que reciba la documentación da la bienvenida al ciudadano, evitando cualquier tipo de contacto físico con éste y manteniendo el distanciamiento mínimo de un metro y medio, de acuerdo a la señalización marcada en el piso.
- La recepción del documento se realizará en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Leyes especiales y normatividad institucional, luego se procede a acondicionar el documento para su escaneo, eliminando grapas, fasteners y todo elemento distinto al papel, siempre que no forme parte del contenido del expediente, observando en todo momento las normas sanitarias dictadas por la autoridad competente.

7.3 De la atención a través de la Plataforma de Atención No Presencial

La ATU frente a la emergencia sanitaria nacional, adopta como estrategia la aplicación de canales de atención al ciudadano a través de mecanismos no presenciales, a fin de reducir las visitas de los ciudadanos en la sede institucional de la ATU como mecanismo para reducir el riesgo de propagación del COVID-19.

a) Canal Telefónico

El personal de la UACGD atiende también llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de la central telefónica que atiende y deriva las llamadas de los ciudadanos a los teléfonos y anexos correspondientes.

Asimismo, a través del *call center* se brinda información a los administrados, sobre trámites administrativos, autorizaciones o sanciones, sugerencias, quejas y reclamos de los administrados.

b) Canal Virtual

El personal de la UACGD también atenderá a los ciudadanos a través de los medios no presenciales o virtuales alternativos que son publicados en la página web institucional www.atu.gob.pe de la ATU; ello conforme a las directivas y demás normas internas de la ATU sobre la materia.