



Resolución Secretarial

Lima, 3.º de JUNIO del 2020

Visto el expediente N° 20-043690-001, que contiene el Informe N° 009-2020-OGD-SG/MINSA de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano; el Informe N° 079-2020-OOM-OGPPM/MINSA de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, el Informe N° 581-2020-OGAJ/MINSA de la Oficina General de Asesoría Jurídica;



S. ALTABÁS

CONSIDERANDO:

Que, a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declara emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, la cual fue ampliada por haberlo dispuesto así el Decreto Supremo N° 020-2020-SA;



L. CUEVA

Que, al amparo de dicha norma, la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó mediante Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, 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". La Primera Disposición Complementaria Final de dicha Resolución Ministerial, establece que cada entidad del Poder Ejecutivo se encuentra facultada para aprobar lineamientos específicos para regular su funcionamiento, entrega de bienes, prestación de servicios y trámites, y acciones para la atención a la ciudadanía durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19;



L. BAREZ

Que mediante Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, se establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prórroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, disponiéndose el reinicio de las actividades en las entidades del Sector Público y la atención a la ciudadanía;



Que, en su rol de órgano encargado de formular e implementar los estándares, procedimientos y directivas de los procesos de atención al ciudadano, gestión de documentos y archivos, así como realizar su seguimiento y monitoreo, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano ha propuesto la "Directiva que regula la

atención al público en el Ministerio de Salud, durante la Emergencia Sanitaria por la existencia del Covid-19”;

Que, el referido proyecto ha sido elaborado conforme a la estructura que establece la Directiva sobre “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA;

Que, en virtud a lo expuesto resulta necesario emitir el acto resolutivo correspondiente, donde se designe al apruebe el protocolo para la atención al público en el Ministerio de Salud, durante la emergencia sanitaria por la existencia del COVID-19;

Con el visado de la Directora Ejecutiva de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, del Director General de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; en el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; y el Decreto Supremo N° 008-2017-SA y modificatorias, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1. – Aprobar la Directiva Administrativa N° 292-2020/MINSA: “Directiva que regula la atención al público en el Ministerio de Salud, durante la Emergencia Sanitaria por la existencia del Covid-19” que como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución Secretarial.

Artículo 2. – Encargar a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría General, la publicación de la presente Resolución Secretarial en el portal de Transparencia del Ministerio de Salud.

Regístrese y comuníquese.

FÁTIMA ALTABAS KAJATT
Secretaria General



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 292-2020/MINSA
QUE REGULA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MINISTERIO DE SALUD,
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA EXISTENCIA DEL COVID-19

I. OBJETIVO

Establecer medidas para la adecuada atención a la ciudadanía del Ministerio de Salud (MINSA), en tanto dure la Emergencia Sanitaria declarada por la existencia del COVID-19 en nuestro país.

II. FINALIDAD

Desarrollar las actividades para la atención de la ciudadanía salvaguardando las medidas sanitarias y el distanciamiento social en el marco de la Emergencia Sanitaria a través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - OGD, y las que hagan sus veces.

III. AMBITO DE APLICACIÓNa

Las disposiciones contenidas en el presente documento son de observancia obligatoria para todo el personal, bajo cualquier régimen laboral o modalidad de contratación, que labora en áreas de atención a la ciudadanía.

IV. 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° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4. 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.
- 3.5. Decreto de Urgencia N° 025-2020, a través del cual se dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 el territorio nacional.
- 3.6. 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.
- 3.7. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.8. Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y modificatorias.
- 3.9. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.10. 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.
- 3.11. Decreto Supremo N° 020-2020-SA, Decreto Supremo que prorroga la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA
- 3.12. 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.
- 3.13. Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía en la Nueva Convivencia Social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- 3.14. Resolución Ministerial N° 039-2020/MINSA, documento técnico denominado: "Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del COVID-19".



- 3.15. Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú.
- 3.16. Resolución Ministerial N° 239-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19".
- 3.17. Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba el documento denominado "Guía para la Prevención del Coronavirus en el Ámbito Laboral".
- 3.18. 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 durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19 en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".
- 3.19. Resolución Ministerial N° 453-2019/MINSA, que aprueba la Directiva N° 265-MINSA/2019-OGD-SG, Directiva Administrativa que establece el Sistema de Gestión Documental del Ministerio de Salud.
- 3.20. Resolución Secretarial N° 042-2020-MINSA, que aprueba las Disposiciones Internas para la Atención de expedientes durante el Período de Emergencia Sanitaria conforme a las Disposiciones establecidas en el Decreto de Urgencia N° 026-2020 y Decreto de Urgencia N° 029-2020.
- 3.21. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE, que aprueba la "Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19".

V. DISPOSICIONES GENERALES

La Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano – OGD, y las áreas que hagan sus veces, establecen mecanismos para facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites por canales alternativos al presencial (canales telefónicos y virtuales).

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Ingreso de los/as Ciudadanos/as

- a. Los/as ciudadanos/as que ingresen a Mesa de Partes de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano – OGD o la que haga sus veces, deberán hacer uso obligatorio de la mascarilla durante toda su permanencia en la institución.
- b. El personal de vigilancia previo al ingreso a las instalaciones del MINSA toma la temperatura a los ciudadanos/as, permitiendo el ingreso de aquellos que registren valores menores a 38°C. Caso contrario se restringirá el acceso a las instalaciones y deberán hacer uso de los canales alternativos (telefónicos y virtuales).
- c. Los/as ciudadanos/as al ingreso deben desinfectarse las manos con alcohol gel y hacer uso de la bandeja de desinfección del calzado u otro similar.
- d. Sólo está permitido el ingreso de una persona para realizar el trámite en cualquiera de las ventanillas de la plataforma de atención a la ciudadanía, salvo que requiera de un acompañante por tener alguna discapacidad.
- e. Los/as ciudadanos/as mantienen la distancia de 1 metro entre sí respetando los espacios señalizados para el orden de atención.



f. El aforo en la plataforma de atención a la ciudadanía es restringido y visible al/a la ciudadano/a; asimismo, de alcanzarse dicho aforo, el personal de vigilancia solicita a las personas esperar en orden y respetando la misma distancia, en los exteriores de las instalaciones. (Ver ANEXO 01)

g. El horario de la atención presencial será de 10:00 a 19:00 horas

6.2. De los/as servidores/as responsables de la atención

Deben cumplir con las siguientes acciones:

a. Lavarse las manos con frecuencia y en forma adecuada por un mínimo de 20 segundos con agua y jabón.

b. Uso continuo del alcohol en gel.

c. Cubrirse la nariz y boca con el antebrazo o papel desechable al toser o estornudar, eliminando el papel en un tacho cerrado y lavándose las manos en forma inmediata.

d. Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca.

e. Mantener el ambiente de trabajo ventilado y desinfectado.

f. Mantener la distancia social como mínimo de 1 metro.

6.3 Atención no presencial

6.3.1 Telefónica

a. El MINSA dispone de la central telefónica (01) 315-6600, que atiende las llamadas de la ciudadanía y las deriva a las diferentes unidades orgánicas del MINSA, para absolver las consultas.

b. La OGD brinda información requerida por el/la ciudadano/a, sobre estado situacional de expedientes, orientación para el registro de reclamaciones; entre otros; a través de llamadas telefónicas.

c. La atención telefónica se brinda en el horario de 10:00 a 19:00 horas según lo definido en el **Anexo 01**.

6.3.2 Virtual

El MINSA cuenta con servicios virtuales en la página web institucional www.gob.pe/minsa, disponibles los siete días de la semana, las 24 horas del día, siendo los siguientes:

- Consulta el estado de tu trámite
- Consulta sobre procedimientos y requisitos
- Libro de reclamaciones
- Solicitud de acceso a la información pública
- Denuncias
- Observatorio de precios de medicamentos
- Biblioteca Virtual



- h. Centros de Salud Mental Comunitarios
- i. Buzón de sugerencias

El proceso de atención de manera virtual se describe en el **Anexo 02**.

6.3.3 Mesa de Partes Virtual

El MINSA cuenta con una Mesa de Partes Virtual a disposición de los/las ciudadanos/as a través del correo electrónico mesadepartes@minsa.gob.pe debiendo consignar la siguiente información:

- Persona Natural
 - Apellidos y nombres
 - Número de DNI o Carné de Extranjería, según corresponda.
 - Domicilio
 - Número de teléfono
 - Dirección de correo electrónico
- Persona Jurídica
 - Razón Social
 - Número de Registro Único de Contribuyente (RUC)
 - Domicilio de la persona jurídica
 - Datos del representante legal o apoderado
 - Número de DNI o Carné de Extranjería del apoderado o representante legal
 - Número de teléfono
 - Dirección de correo electrónico
 - En caso la solicitud o consulta tenga datos adjuntos, estos deben ser remitidos en un archivo en formato PDF

- a. De faltar algún requisito se envía un correo al remitente solicitando la subsanación, con un plazo máximo de dos (2) días hábiles; de lo contrario se tendrá por no recibida.
- b. Es preciso indicar que este canal de atención no podrá ser utilizado para aquella 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 TUPA del MINSA.
- c. El horario de atención de la mesa de partes virtual es de 10:00 a 19:00 horas.



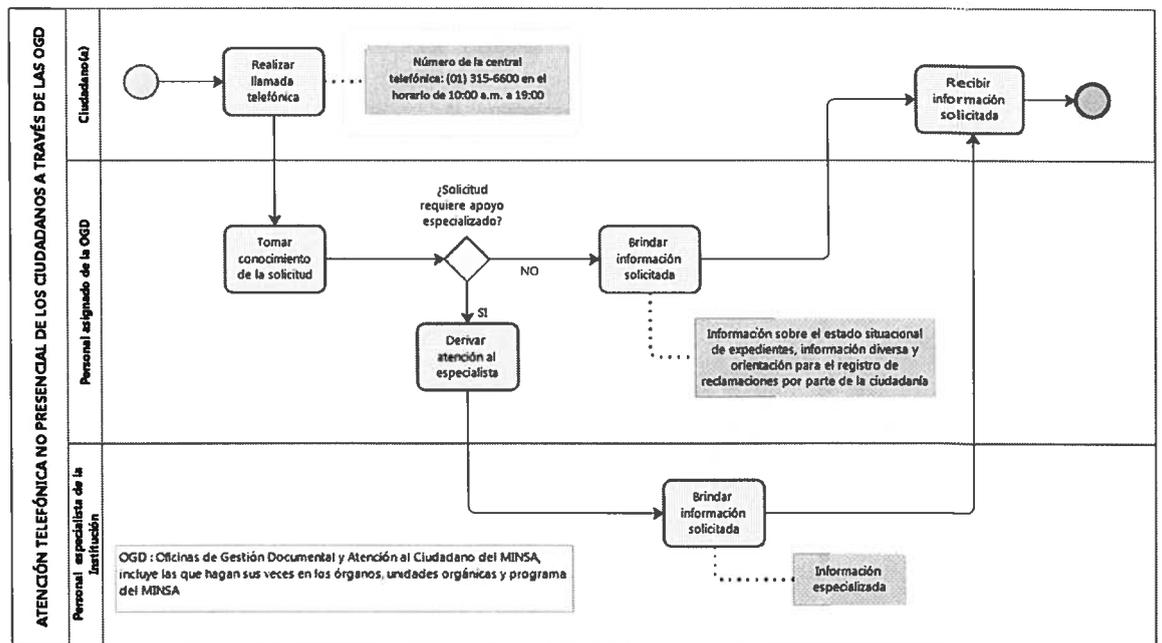
VII. RESPONSABILIDADES

- 7.1 El/la directora/a Ejecutivo/a de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano o quienes hagan sus veces, son los encargados de velar por el cumplimiento de la presente directiva.
- 7.2 Todo el personal del MINSA que labora en la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano o quienes hagan sus veces, es responsable del cumplimiento del presente documento.
- 7.3 El/la directora/a Ejecutivo/a de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano o quienes hagan sus veces realizará las coordinaciones necesarias para garantizar la limpieza y/o desinfección permanente de las áreas de atención al ciudadano, con especial énfasis en los servicios higiénicos.

VIII. ANEXOS

- ANEXO 01: Flujograma de Atención telefónica no presencial de los ciudadanos a través de la OGD
- ANEXO 02: Flujograma de Atención virtual no presencial de los ciudadanos a través de las OGD

ANEXO 01: Flujograma de Atención telefónica no presencial de los ciudadanos a través de la OGD



ANEXO 02: Flujograma de Atención virtual no presencial de los ciudadanos a través de la OGD

