



Protocolo de atención a la ciudadanía para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el Coronavirus (COVID-19) en los servicios que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y las que hagan sus veces en las dependencias del Ministerio de Cultura a nivel nacional

Aprobado por Resolución Ministerial N° 116-2020-MC

Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

Ministerio de Cultura

Protocolo de atención a la ciudadanía para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el Coronavirus (COVID-19) en los servicios que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y las que hagan sus veces en las dependencias del Ministerio de Cultura a nivel nacional

1. Objetivo

- Establecer las pautas que permitan adoptar acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el Coronavirus (COVID-19) en la atención y/o servicios que se brindan a los ciudadanos
- Servir de guía para los/las servidores/as que brindan atención directa a los ciudadanos, a fin que adopten las precauciones y medidas de higiene necesarias para su propio cuidado y el de su entorno, contribuyendo así con el bienestar de la comunidad en general



2. Alcance

- El presente protocolo es de aplicación obligatoria para todos los/las servidores/as a nivel nacional que prestan labores de atención al público (como mesa de partes, informes, recepción, caja) en el Ministerio de Cultura, haciéndose extensivo a las respectivas Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras, bajo cualquier modalidad contractual, laboral o formativa que desarrollen.



3. Responsabilidad

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras del Ministerio de Cultura, son las encargadas de velar por el cumplimiento del presente protocolo, de acuerdo a su competencia.

La Oficina General de Recursos Humanos o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras, es la encargada de adoptar y recomendar las medidas preventivas de la propagación del Coronavirus (COVID19) que disponga el Ministerio y/o el Gobierno Central, de considerarse pertinentes.



La Oficina General de Estadística y Tecnologías de Información y Comunicaciones (OGETIC) o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras, brinda una dirección de correo electrónico para el funcionamiento de una Mesa de Partes alterna, respecto a la cual, se puede incorporar mejoras para brindar una mayor funcionalidad. Asimismo, proporciona una plataforma de videoconferencia institucional que permita establecer sesiones de videoconferencia entre dos o más participantes. Para el caso de la sede central se cuenta con el correo electrónico: mesadepartes@cultura.gob.pe y la plataforma de videoconferencia que se puede acceder desde el siguiente enlace: <http://videoconferencia.cultura.gob.pe/>

La Oficina General de Administración o la o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras a través de

La Oficina de Operaciones y Mantenimiento, es la encargada de velar por el cumplimiento del presente protocolo por parte 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, teléfonos a disposición del público, 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 Coronavirus (COVID 19).

- La Oficina de Tesorería, es la encargada de velar por el cumplimiento del presente protocolo en la ventanilla de Caja.

- La Oficina de Abastecimiento, es la encargada de velar por el cumplimiento del presente protocolo en la atención que se brinde a proveedores..

Disposiciones Específicas

ATENCIÓN PRESENCIAL

Ciudadanos

- Uso obligatorio de mascarilla. Se recomienda utilizar guantes de látex o nitrilo.
- Reducir el aforo en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía debiendo mantener una distancia social mínima de un (1) metro entre una y otra persona.
- El acceso es solo de una persona por trámite.
- Recomendar a los grupos de personas en situación de riesgo o que presenten síntomas de infección respiratoria a utilizar los canales alternativos a la presentación física.
- El personal de seguridad tomará la temperatura al ciudadano/a
- Antes de ingresar a las instalaciones, el agente de seguridad proporciona alcohol en gel al ciudadano/a
- De ser posible, el personal de seguridad comunicará, en forma general, al ciudadano/a sobre los canales alternativos (vía telefónica y/o virtual) para realizar algunos trámites puestos a disposición de la ciudadanía.
- En todo momento se debe salvaguardar las medidas mínimas de distanciamiento social obligatorias.

IMPORTANTE:

En caso se detecte presencia de fiebre (temperatura mayor a 38° centígrados) u otro síntoma descrito en literal iv. del a.3) del presente, el personal de seguridad procederá a registrar los datos del visitante: Nombre y N° de DNI, e indicará al ciudadano/a por medidas de prevención y seguridad no puede ingresar y se le recomienda acudir a su domicilio.

De persistir en su ingreso, el personal de seguridad procede a registrar la incidencia y comunica inmediatamente al jefe de seguridad y al personal de Plataforma para las acciones correspondientes.



Disposiciones Específicas

ATENCIÓN PRESENCIAL

Servidores

- Uso obligatorio de mascarillas, alcohol en gel permanentemente, y adicionalmente deben:
- Lavarse las manos con frecuencia
- Cubrirse la nariz y boca con el antebrazo o papel desechable al toser o estornudar
- Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.
- Evitar saludar o despedirse de sus compañeros de trabajo con apretón de manos, beso en la mejilla y 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 un (1) metro.
- Mantener el ambiente de trabajo ventilado y desinfectado.
- Mantenerse alerta ante posibles casos de personas que manifiesten síntomas de Coronavirus (COVID19), en Plataforma de atención e informarlo inmediatamente al superior jerárquico.
- Cumplir con las medidas de prevención adoptadas por el Gobierno Central y la institución.
- En caso el/la servidor/a presente fiebre, tos o dificultad al respirar, procede a comunicarlo oportunamente, y se dirige inmediatamente al tópico de la institución para su debida atención, a fin de que el médico ocupacional pueda brindarle atención médica.



Disposiciones Específicas

ATENCIÓN PRESENCIAL

Atención en Mesa de Partes

El personal de Mesa de Partes procede con la atención siguiendo las siguientes pautas:

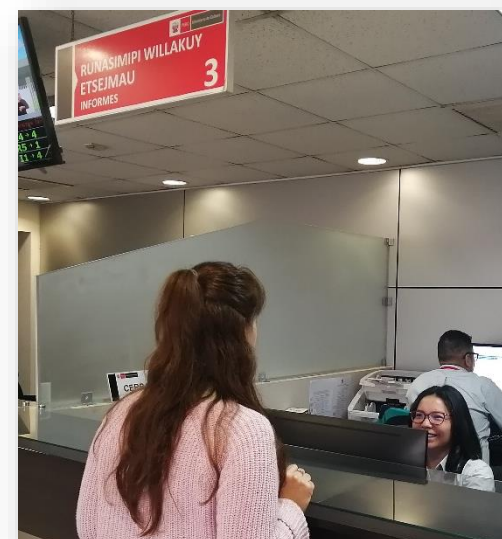
- Darle la bienvenida al ciudadano, manteniendo un (1) metro de distancia, entre una y otra persona, consultar el motivo de su visita y proceder con la atención.
- El ciudadano procede a dejar la documentación en la ventanilla correspondiente, en caso no tener consultas respecto al trámite a realizar procede a tomar un (1) metro de distancia frente al registrador.
- El personal de Mesa de Partes recibe el documento según el numeral 6.1 de la Directiva N°002-2019-SG/MC “Lineamientos de Gestión Documental en el Ministerio de Cultura” y emite el cargo correspondiente o indica las observaciones de ser el caso.



Atención en Informes

El personal de Informes procede con la atención siguiendo las siguientes pautas:

- Darle la bienvenida al ciudadano, manteniendo un (1) metro de distancia, entre una y otra persona, consultar el motivo de su visita y proceder a la orientación de acuerdo a la consulta del usuario, proporcionándole la información pertinente y los formularios necesarios de ser el caso.
- En el caso de las consultas en materia técnica, el personal de Informes comunica al usuario vía telefónica con el especialista competente.
- Una vez terminada la atención al ciudadano, el personal de limpieza procede a desinfectar el teléfono utilizado por el público con alcohol gel (ubicado delante de la ventanilla del módulo de atención).



Disposiciones Específicas

ATENCIÓN PRESENCIAL

Atención en Recepción / Visitas

De manera excepcional y previa autorización del funcionario de la Alta Dirección correspondiente, previo sustento del/la jefe/a de la unidad orgánica y/o inmediato superior, comunica a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o las que hagan sus veces en las Unidades Ejecutoras y Proyectos Especiales, la pertinencia y necesidad de recibir la visita, la pertinencia y necesidad de recibir al ciudadano, manteniendo como mínimo un (1) metro de distancia, entre una y otra persona.

Atención en Caja

El personal de Caja procede con la atención siguiendo las siguientes pautas:

- Darle la bienvenida al administrado manteniendo como mínimo un (1) metro de distancia, entre una y otra persona, consulta el motivo de su visita, asimismo se orienta a fin de que pueda realizar transacciones a través de POS o transferencia bancaria, a fin de evitar el pago con dinero en efectivo.
- En caso el administrado disponga de efectivo, luego de efectuada la recepción del mismo y la emisión del comprobante de pago correspondiente, se le brinda al administrado alcohol en gel, a fin de que proceda con la desinfección de sus manos; asimismo, el personal de Caja inmediatamente después de custodiar el dinero en efectivo, hace lo propio antes de atender al siguiente ciudadano.



Disposiciones Específicas

ATENCIÓN TELEFÓNICA

El Ministerio de Cultura dispone de una central telefónica: (01) 618 9393 (opción 0), que atiende y deriva las llamadas a las diferentes unidades orgánicas que son solicitadas por la ciudadanía, asimismo se brinda el servicio de Defensor del Usuario 618 9393 (opción 5), el cual absuelve consultas y reclamos de la ciudadanía.

Las Direcciones Desconcentradas y las Unidades Ejecutoras brindan atención telefónica a los ciudadanos disponiendo de una central telefónica propia, la cual es difundida oportunamente en sus respectivas páginas web y/o redes oficiales del Ministerio de Cultura



Canales de atención a la ciudadanía

SERVICIOS VIRTUALES

La Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura pone a disposición de los ciudadanos servicios en línea a través de la página web institucional www.gob.pe/cultura, los mismos que se detallan a continuación:

Consulta el estado de tu trámite.

Consulta sobre procedimientos y requisitos

**Servicio de Intérprete de Lengua de Señas
Peruanas**

Libro de reclamaciones

Sugerencias



Canales de atención a la ciudadanía

ATENCIÓN VÍA DIGITAL

Mesa de Partes Virtual

Se cuenta con una Mesa de Partes alterna a través del correo electrónico: **mesadepartes@cultura.gob.pe**, mediante el cual se reciben las solicitudes o consultas de la ciudadanía referentes al Ministerio.

El correo debe contener los siguientes datos, según sea el caso:



Persona Natural

- Apellidos y nombres
- Número de DNI o Carne de Extranjería, según corresponda.
- Domicilio
- Número de teléfono móvil (opcional).
- Número de teléfono fijo (opcional).
- Dirección de correo electrónico.

Persona Jurídica

- Razón Social.
- Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
- Cargo de la persona que envía el correo
- Número de la Partida Electrónica donde obra inscrita la persona jurídica.
- Domicilio de la persona jurídica.
- Datos del representante legal o apoderado:
 - ✓ Número de DNI o Carne de Extranjería, según corresponda
 - ✓ Apellidos y nombres.
 - ✓ Número del asiento registral donde obra inscrito su poder (antigüedad no mayor de 03 meses).
 - ✓ Número de teléfono móvil (opcional).
 - ✓ Número de teléfono fijo (opcional).
 - ✓ Dirección de correo electrónico.

Disposiciones Específicas

ATENCIÓN VÍA DIGITAL

Mesa de Partes Virtual

- a) Datos adjuntos en archivo en formato PDF.
- b) De faltar algún requisito se envía un correo, solicitando la subsanación.
- a) Este canal de atención no es 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 Ministerio de Cultura
- b) El personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (OACGD) ingresa el correo y los anexos (en caso se hubieran remitido) en el Sistema de Gestión Documental - SGD, en formato PDF.
- c) La OACGD, a través del SGD, deriva el documento a la dependencia correspondiente.
- d) La OACGD envía un correo de respuesta al ciudadano(a) indicando el número de expediente.
- e) En caso, la dependencia tuviera la respuesta a la consulta de la ciudadanía, puede contestar al correo del ciudadano(a) con copia al correo mesadepartes@cultura.gob.pe



Disposiciones Específicas

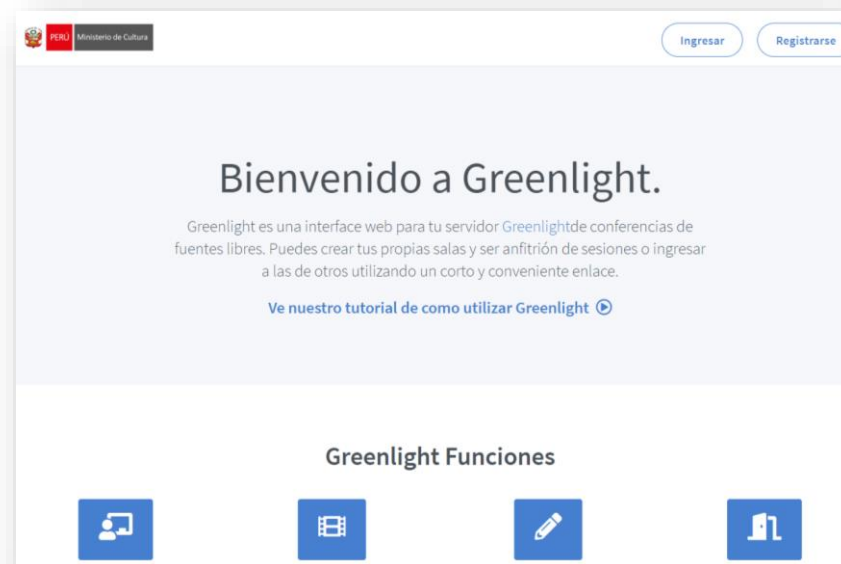
ATENCIÓN VÍA DIGITAL

Atención por videoconferencia

Se tiene a disposición una plataforma que permite brindar atención a los ciudadanos por videoconferencia por parte de los especialistas de las direcciones y oficinas del Ministerio en tiempo real de video y voz a través de internet entre el especialista y el ciudadano, previa reserva a través del módulo de “Reserva de citas” y aceptación de políticas de uso y privacidad por parte del administrado. La conexión a la videoconferencia y su velocidad de transmisión depende del usuario

Atención por medio de WhatsApp

Se tiene a disposición una plataforma de informes virtual a través de WhatsApp, en tiempo real, mediante el cual el usuario puede absolver sus consultas en el más breve plazo y cuyo horario de atención es el mismo que el de la Plataforma de Atención al Ciudadano, Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras, sin necesidad de apersonarse a las mismas para solicitar informes. Dicha plataforma es difundida oportunamente.



GRACIAS!!!

Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

Ministerio de Cultura