



PERÚ

Ministerio del  
Ambiente

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DEL AMBIENTE DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA DECLARADA ANTE LA PROPAGACIÓN DEL CORONAVIRUS – COVID 19**

### **I. OBJETIVO**

Establecer las medidas para la atención de los ciudadanos en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del Ministerio del Ambiente (en adelante MINAM), durante el Estado de Emergencia Sanitaria declarado a nivel nacional para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19.

### **II. ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en el presente Protocolo son de obligatorio cumplimiento por parte de los servidores civiles del MINAM durante el Estado de Emergencia Sanitaria, independientemente del régimen laboral y/o contractual con el cual se vinculen a la entidad. Asimismo, es de obligatorio cumplimiento para los ciudadanos a los que se brinde atención en las sedes del MINAM.

### **III. BASE LEGAL**

1. Ley N° 26842, Ley General de Salud.
2. Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y sus modificatorias.
3. 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 sus modificatorias.
4. Decreto Legislativo N° 1013, que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.
5. Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
6. Decreto Legislativo N° 1505, Decreto Legislativo que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.
7. 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.
8. 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.
9. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
10. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, 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, y su ampliatoria.
11. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, 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 ampliatorias.
12. Resolución Ministerial N° 039-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: “Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del COVID-19”.



PERÚ

Ministerio del  
Ambiente

13. Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: “Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú”.
14. 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”.
15. Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba el documento denominado “Guía para la prevención del coronavirus en el ámbito laboral”.
16. 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”.
17. Resolución de Secretaría General N° 020-2020-MINAM, que actualiza la Directiva N° 02-2019-MINAM/SG, denominada “Disposiciones que regulan la gestión documental en el Ministerio del Ambiente”.
18. Resolución de Secretaría General N° 027-2020-MINAM, que formaliza la aprobación del “Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 en el Trabajo del Ministerio del Ambiente”.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.

#### **IV. DISPOSICIONES GENERALES**

##### **4.1 De la atención a los ciudadanos**

- 4.1.1. Durante el Estado de Emergencia Sanitaria, declarado a nivel nacional para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19, la atención en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM será preferentemente de manera virtual y/o telefónica.
- 4.1.2 Una vez culminado el aislamiento social obligatorio (cuarentena), se ha previsto habilitar la Mesa de Partes Presencial.

##### **4.2. Del Horario de atención en la Mesa de Partes Virtual y la Central Telefónica**

- 4.2.1. La recepción de documentos se realiza a través de la Mesa de Partes Virtual, [mesadepartes@minam.gob.pe](mailto:mesadepartes@minam.gob.pe), a la cual se accede en el horario regular de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 horas. La presentación de documentos luego del horario regular se tendrá por ingresada en el día y hora hábil siguiente.
- 4.2.2. Los documentos ingresados por la Mesa de Partes Virtual son registrados en el ECODOC PLUS y continúan su trámite y evaluación conforme a las normas que los regulan.
- 4.2.3 La atención al ciudadano a través de la Central Telefónica (01) 6116000, para las consultas y orientación sobre los procedimientos y trámites en el MINAM, se efectúa en el horario regular de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 horas.



PERÚ

Ministerio del  
Ambiente

#### **4.3. De las medidas de protección de los servidores civiles que prestan servicios de forma presencial en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM**

- 4.3.1. La Oficina General de Recursos Humanos, aplicará un tamizaje a los servidores y servidoras que realizarán labores presenciales previo a su regreso al trabajo, 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 Ministerio de Salud, los cuales se encuentran contemplados en el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid 19 en el trabajo, aprobado por Resolución de Secretaria General N° 027-2020-MINAM.
- 4.3.2. Los servidores civiles que prestan servicios de forma presencial en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM realizarán su marcación de ingreso en los dispositivos electrónicos instalados en las puertas de acceso, quedando prohibido el uso de la marcación por huella digital.
- 4.3.3. La Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía (en adelante OGDAC) supervisará que los servidores civiles antes mencionados, ingresen y utilicen durante el desarrollo de sus actividades mínimamente la mascarilla quirúrgica, como implemento de protección contra el COVID-19. No obstante, podrá autorizarse el uso adicional de materiales de protección como guantes y otros que resulten necesarios, con la finalidad de resguardar su estado de salud y mitigar el riesgo de exposición y contagio del COVID-19, los que observarán que el hecho de brindar atención a los ciudadanos es considerado un puesto de riesgo mediano de exposición.
- 4.3.4. Posteriormente a su ingreso, el servidor civil será sometido al procedimiento de medición de la temperatura. Solamente se autorizará el ingreso de aquel que tengan una temperatura igual o menor que 38 grados. En los casos que se detecte en el servidor civil una temperatura mayor a la permitida, no se podrá ingresar a laborar y el profesional encargado de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad procederá a realizar el procedimiento para la atención inmediata. El control de temperatura también se realizará al finalizar la jornada laboral.
- 4.3.5. Antes de ingresar a los ambientes de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM, el servidor civil desinfectará su calzado en el contenedor ubicado en la puerta de acceso al personal.
- 4.3.6. Luego de ello, procederá al lavado de manos y/o aplicación de la solución hidroalcohólica, conforme las instrucciones emitidas por el personal de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad. El lavado de manos por el espacio de al menos 20 segundos y/o aplicación de solución hidroalcohólica se realizará antes y después de atender a un usuario del servicio, así como al hacer uso del servicio higiénico.
- 4.3.7. Los servidores civiles que prestan servicios de forma presencial en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM tomarán su refrigerio en horario escalonado a fin de evitar la aglomeración de personas y se mantenga el distanciamiento de 1.5 metros, todos los desperdicios generados serán clasificados por los mismos servidores y depositados en los contenedores para dicho efecto.
- 4.3.8. La OGDAC dispondrá un punto estratégico para el acopio de equipos de protección personal usados y del material descartable que pudiera estar contaminado (mascarillas u otros), para su manejo adecuado.



PERÚ

Ministerio del  
Ambiente

4.3.9. Las ventanillas de atención deben contar con la implementación adecuada a efectos de evitar la posible propagación del COVID-19, tales como:

- Franja de distanciamiento de 1.5 metros entre el ciudadano y el mostrador donde se encuentra el servidor civil.
- Lámina o Mampara de vidrio.
- Silla para la atención al ciudadano, la misma que se ubicará a 1.5 metros de distancia.
- Dispensador de solución hidroalcohólica.

## V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 5.1. De la atención presencial en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM y en el Módulo de Registro de Visitas

5.1.1. La OGDAC es la responsable de la atención presencial de los ciudadanos en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM. Por tanto, vela por asegurar el distanciamiento social, las disposiciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud, así como las medidas establecidas en el presente protocolo.

5.1.2. Se prioriza la rápida atención 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.

5.1.3. Se procederá a la toma de temperatura de los ciudadanos que busquen ingresar a los espacios de atención al público utilizando el termómetro digital infrarrojo tipo pistola. Sólo pueden ingresar los ciudadanos que cuenten con una temperatura menor o igual a 38 grados.

5.1.4. Si algún ciudadano presenta temperatura mayor a 38 grados, no se le permitirá el ingreso y se le proporcionará información de los canales de atención y orientación virtuales, comunicándole que debe dirigirse al centro de salud más cercano para su atención. De persistir en su ingreso, el personal de vigilancia procede a registrar la incidencia y comunica a su supervisor para las acciones correspondientes.

5.1.5. Autorizado el ingreso, el ciudadano procederá a realizar la desinfección de su calzado en la bandeja instalada en la parte exterior de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM y a desinfectarse las manos con solución hidroalcohólica, siendo obligatorio el uso de mascarilla quirúrgica o comunitaria durante su permanencia en las instalaciones del MINAM.

### 5.2. De la recepción de documentos en la Mesa de Partes Presencial

5.2.1. La atención en ventanillas de Mesa de Partes Presencial se realiza respetando la distancia social mínima de un 1.5 metros entre el servidor civil y el ciudadano.

5.2.2. El ciudadano entrega el documento en la ventanilla y se ubica en la silla de espera ubicada a 1.5 metros de distancia, donde permanecerá a fin de recibir la constancia de recepción del documento presentado.



PERÚ

Ministerio del  
Ambiente

5.2.3. En el área de espera los ciudadanos deben respetar la distancia social mínima de 1.5 metros, a la espera de su turno de atención.

5.2.4. De corresponder la entrega de notificaciones como resultado de procedimientos administrativos, se debe requerir la autorización expresa del ciudadano para la notificación electrónica, de conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, con excepción de aquellos casos en que, por mandato legal, la notificación electrónica resulte obligatoria.

### **5.3. De la atención de consultas, seguimiento de expedientes y orientación de los ciudadanos**

5.3.1. La atención de consultas, seguimiento de expedientes y orientación requeridos por los ciudadanos se realizarán preferentemente mediante los siguientes canales de atención:

- Correo electrónico: [atención-ciudadania@minam.gob.pe](mailto:atención-ciudadania@minam.gob.pe).
- Central Telefónica: (01) 6116000.

5.3.2. De apersonarse los ciudadanos a las instalaciones del MINAM a efectos de realizar consultas, el personal del Módulo de Registro de Visitas los orientará respecto de los canales de atención señalados precedentemente. De persistir en ser atendidos en las instalaciones de la entidad, se brindará atención telefónica a cuyo efecto se pondrá a disposición un anexo telefónico.

5.3.3. La asistencia técnica a los ciudadanos es preferentemente virtual y/o telefónica. En el supuesto de requerir asistencia técnica de forma presencial, el ciudadano deberá solicitar una cita al correo electrónico: [atención-ciudadania@minam.gob.pe](mailto:atención-ciudadania@minam.gob.pe), debiendo señalar el tema o procedimiento sobre el cual desea consultar y la Oficina o Dirección a cargo de la atención.

5.3.4. La OGDAC promoverá acciones que contribuyan a reducir la asistencia de los ciudadanos en forma presencial.

### **5.4. Apoyo del personal de vigilancia de la entidad**

Se contará con el apoyo del personal de vigilancia para el ingreso y permanencia de los ciudadanos en las instalaciones de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM, respecto a lo siguiente:

- Verificar el uso obligatorio de mascarilla quirúrgica o comunitaria y proveer de solución hidroalcohólica antes del ingreso de los ciudadanos.
- Medir la temperatura de los ciudadanos antes del ingreso, a través de termómetros digitales infrarrojos tipo pistola, con la finalidad de no permitir ingresar a aquellos ciudadanos cuya temperatura sea mayor a los 38 grados.
- Verificar y controlar el distanciamiento social entre los ciudadanos.



PERÚ

Ministerio del  
Ambiente

## VI. INGRESO DE VISITAS

- 6.1. El ingreso de visitas al MINAM durante el Estado de Emergencia Sanitaria es restringido y se realiza bajo estricta responsabilidad del/la titular del órgano, unidad orgánica, programa o proyecto especial del MINAM que autorice la visita.
- 6.2. Las visitas que ingresan al MINAM obligatoriamente deben usar mascarilla quirúrgica o comunitaria.
- 6.3. Queda prohibido el ingreso de las visitas que no cumplan con las disposiciones contenidas en el presente Protocolo.
- 6.4. La OGDAC promoverá la realización de reuniones a través de plataformas digitales, teleconferencia o modo virtual mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs), así como el uso del canal telefónico.

## VII. RESPONSABILIDAD

- 7.1. La OGDAC es responsable de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Protocolo, así como de apoyar en brindar una adecuada y oportuna atención de los ciudadanos, en el marco las disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional durante el Emergencia Sanitaria y la normativa sanitaria emitida por el Ministerio de Salud.
- 7.2. La OGDAC orientará a los ciudadanos sobre las disposiciones del presente Protocolo a través de afiches informativos colocados en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía del MINAM.
- 7.3. La Oficina de Abastecimiento, en coordinación con la OGDAC, supervisa el apoyo brindado por el personal de vigilancia.

## VIII. DISPOSICIONES FINALES

- 8.1. Los aspectos de gestión documental no regulados en el presente Protocolo se rigen por las disposiciones contenidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y por la Directiva N° 02-2019-MINAM/SG denominada "Disposiciones que regulan la gestión documental en el Ministerio del Ambiente" (Versión 2 actualizada por Resolución de Secretaría General N° 020-2020-MINAM).
- 8.2. Para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, conforme a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 021-2019-JUS y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, así como las demás disposiciones sobre la materia, se cuentan con los siguientes canales de atención:
  - Formulario virtual: <http://transparencia.minam.gob.pe:99/>
  - Correo electrónico: [transparencia@minam.gob.pe](mailto:transparencia@minam.gob.pe)