

**PODER EJECUTIVO**

NORMA	TÍTULO	ORGANISMO EMISOR	RESUMEN
<p>RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 103-2020-PCM (04.05.2020)</p>	<p>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”</p>	<p>PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS</p>	<p>Se aprobó 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”, que en Anexo forma parte integrante de la presente resolución ministerial.</p> <p><b>“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</b>  <b>Primera.- Lineamientos institucionales</b> 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; sin transgredir lo dispuesto en los Lineamientos aprobados en el artículo 1 de la presente resolución ministerial y siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.  <b>Segunda.- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.</b>La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR emite la normativa complementaria que corresponda, en el marco de sus competencias, para la mejor aplicación de lo dispuesto en los Lineamientos aprobados en el artículo 1 de la presente resolución ministerial.”</p> <p>El Objetivo de la presente norma es dictar lineamientos para las entidades del Poder Ejecutivo, a efectos que adopten las medidas pertinentes para el desarrollo de sus actividades y atención de la ciudadanía, considerando los enfoques de género, interculturalidad e interseccionalidad, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, durante la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, 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. La alta dirección de las entidades determina los bienes y servicios que proveerá durante el estado de emergencia sanitaria, en razón de sus funciones, formalizadas en su documento de gestión organizacional y/o Ley de creación. La máxima autoridad administrativa de cada entidad del Poder Ejecutivo o quien haga sus veces, implementa en lo que corresponda, las medidas contenidas en los presentes Lineamientos; sin perjuicio de otras que en función a la naturaleza del o servicio que presta pudiera adoptar la propia entidad.</p> <p><b>1. Medidas prioritarias iniciales:</b>  Las entidades deben priorizar los siguientes aspectos y, dentro de ese marco, establecer las medidas señaladas por la presente norma:  a. Aplicar el trabajo remoto en todas las actividades y acciones en las que fuera posible.  b. Virtualizar y habilitar la digitalización de trámites, servicios u otros, así como mecanismos no presenciales en lo que fuera posible para la entidad.  c. Establecer el aforo máximo de los locales y áreas para establecer las medidas de sanidad y acondicionamiento necesario.  d. Elaborar y aprobar el “Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID- 19 en el</p>

trabajo” de acuerdo a los Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, aprobados por el Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA.

**2. Para la reactivación de las entidades públicas:**

2.1 Las entidades públicas deben considerar la adecuada prestación de los servicios y actividades críticas para su funcionamiento, con el fin de determinar la organización del trabajo, así como la entrega de bienes y prestación de servicios a la ciudadanía. Podrán considerar como criterios todo lo relacionado con servicios esenciales, con la cadena de pago, la atención al ciudadano sujeta a plazo, entre otros.

2.2 Las entidades, a través de la Oficina de Recursos Humanos, o la que haga sus veces, deben aplicar 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.

**3. Para la atención a la ciudadanía y funcionamiento de las entidades:**

Entre las medidas más resaltantes tenemos las siguientes:

- Establecer, promover y difundir la mejora o implementación de diversos canales de atención y entrega de bienes y servicios a la ciudadanía, priorizando la adopción de canales telefónicos y digitales, a fin de evitar la aglomeración de ciudadanos en las instalaciones de las entidades, para lo cual se podrán dictar disposiciones específicas en el marco de la facilitación administrativa.
- Evaluar e implementar, de manera progresiva, la digitalización de trámites a través de ventanillas virtuales y promover la simplificación administrativa, a fin de reducir el traslado de la ciudadanía a las entidades públicas, con especial énfasis en las poblaciones vulnerables y grupos de riesgo.
- Acondicionar las zonas físicas de la entidad en la que se brinda la atención presencial a la ciudadanía, teniendo presente la accesibilidad para las personas con discapacidad, con el fin de asegurar que su infraestructura y distribución mantenga el distanciamiento social y demás lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.
- Evaluar la instalación de anexos telefónicos en las zonas de atención, a fin que los ciudadanos que requieran realizar consultas o comunicarse con el personal que se ubica dentro de las oficinas lo hagan a través de dicha vía, evitando el contacto directo, de manera progresiva y de acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la Entidad.
- Determinar el aforo en cada una de sus instalaciones, tanto para la atención de la ciudadanía, como para el desarrollo de actividades del personal, según las recomendaciones sanitarias y lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud.
- Establecer mecanismos de gestión de cola y atención que garanticen que las personas cumplan las medidas de distanciamiento social determinadas por el Ministerio de Salud, las cuales deben establecerse al interior y exterior de cada entidad. Entre las medidas que las entidades pueden evaluar y considerar se encuentran: (i) la instalación de vidrios o láminas de acrílico en los módulos de atención a los ciudadanos y ciudadanas, (ii) reemplazar los asientos de espera de atención, por filas

			<p>para personas paradas, colocando señales en el piso que considere la medida de distanciamiento establecida por el MINSA, (iii) desinfección permanente de teléfonos y equipos puestos a disposición de la ciudadanía, (iv) señalética visible para la atención de servicios de atención preferente y servicios a personas con discapacidad, (v) medidas de desinfección del dinero en la atención de las ventanillas de caja y de ser el caso facilitar el pago a través de tarjetas de débito, crédito o medios virtuales, entre otros. Se debe establecer el servidor de la institución que se encargará del cumplimiento de esta medida para optimizar su cabal acatamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Difundir, a través de los medios de comunicación, como plataformas web y redes sociales, y en formatos accesibles para las personas con discapacidad, los protocolos de atención que detallen todas las recomendaciones sanitarias implementadas para la ciudadanía. Asimismo, desplegar en los canales de información interna las recomendaciones que permitan reducir el contacto interpersonal. Además, evaluar implementar una sección de preguntas y respuestas frecuentes en la web institucional, que contenga información sobre el funcionamiento de los servicios durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria, información administrativa para proveedores y usuarios, canales de comunicación habilitados, entre otros que se consideren pertinentes.</li><li>• Establecer para el ingreso a las instalaciones de la entidad, tanto para los servidores, servidoras, visitantes y en los servicios de atención al público, el uso obligatorio de mascarillas, la medición de la temperatura haciendo uso de instrumentos de medición infrarrojos sin contacto (con el fin de detectar posibles casos sospechosos), limpieza y desinfección de calzado y la aplicación de alcohol u otro desinfectante de manos, recomendado por la autoridad sanitaria, que proveerá la entidad. Asimismo, verificar la edad de los visitantes, a efectos de desarrollar una atención rápida a los que pertenezcan a personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes a los grupos de riesgo. En el caso de los servidores y servidoras de la entidad, además, se controlará su temperatura al finalizar la jornada laboral.</li><li>• Implementar un protocolo interno de atención a personas o servidores/as que, encontrándose en las instalaciones de la entidad, presentan síntomas del COVID-19, siguiendo los Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19 y demás recomendaciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud sobre la materia. Asimismo, capacitar a los servidores de la entidad en la implementación de dicho protocolo.</li><li>• Implementar, si fuera el caso, la variación o ampliación de los horarios de atención de la entidad, así como la posibilidad de establecer que las mismas se realicen previa cita, entre otros mecanismos, a fin de evitar las aglomeraciones de personas en las instalaciones de las entidades.</li><li>• Establecer un protocolo especial para la rápida 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 debe recomendar a los ciudadanos que solo una persona asista a realizar el trámite.</li><li>• De corresponder la entrega de notificaciones como resultado de procedimientos</li></ul>
--	--	--	--

administrativos, requerir la autorización expresa del administrado para la notificación electrónica, de conformidad con las disposiciones vigentes que al respecto establece la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, con excepción de aquellos casos en que, por mandato legal, la notificación electrónica resulte obligatoria.

#### **4. Para la asistencia y jornada laboral de las y los servidores civiles:**

4.1 Los/Las directores/as o jefes/as de órganos y unidades orgánicas determinan las siguientes modalidades de trabajo aplicables a las funciones y actividades de la entidad, de acuerdo con la priorización que realicen:

- Trabajo presencial
- Trabajo remoto
- Trabajo en modalidades mixtas.

Considerando las modalidades de trabajo y las características de su personal a cargo, los/las directores/as o jefes/as de órganos y unidades orgánicas determinan la asignación de funciones y actividades a los servidores o servidoras, haciendo uso de las recomendaciones y medidas sanitarias que correspondan. Dicha asignación se comunica a la Oficina de Recursos Humanos, o la que haga sus veces, así como a los servidores o servidoras, mediante comunicación virtual o medio físico, según corresponda.

4.2 De conformidad con lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 026-2020, cuando la naturaleza de la labor del personal que pertenece al grupo de riesgo identificado por el Ministerio de Salud no sea compatible con el trabajo remoto y mientras dure la emergencia sanitaria por el COVID-19, el empleador debe otorgar una licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior, o considerar el goce de vacaciones pendientes y/o adelanto de las mismas, en tanto exista acuerdo de las partes (empleador y servidor), y sin perjuicio de cualquier otro derecho de carácter laboral que le asista al servidor, conforme a su propio régimen laboral, debiendo las entidades del sector competente tales como SERVIR u otras desarrollar las normas que sean pertinentes.

4.3 En el caso de los servidores o servidoras que hayan permanecido bajo licencia con goce, desde la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, podrán hacer compensación una vez concluida la Declaratoria de Emergencia Sanitaria, de acuerdo con la normativa aplicable y conforme a las condiciones que cada entidad establezca.

4.4 Difundir entre el personal, las reglas sobre el uso de los equipos de protección personal (mascarillas, guantes, entre otros), que les serán otorgados sin costo por la entidad, así como medidas de higiene (lavado frecuente de manos, uso de alcohol, entre otros).

4.5 Asegurar que, en las zonas comunes de la entidad, tales como, patios, halls, comedores, ascensores, escaleras, servicios higiénicos, entre otras, se mantenga el distanciamiento social adecuado, evitando el contacto frontal, así como otras medidas de salubridad y prevención establecidas por el Ministerio de Salud. Para ello, debe regularse el tránsito de personas al interior de las entidades. Además, evaluar la pertinencia del uso de los comedores o cafeterías institucionales, y, en caso de contar con concesionarios, establecer las reglas de sanidad y salubridad que correspondan a la emergencia sanitaria.

		<p>De no contarse con comedor o no resultar pertinente su uso, el personal podría consumir sus alimentos en sus propios espacios.</p> <p>4.6 Las actividades laborales que, por su naturaleza, no puedan realizarse de forma remota, o la entidad considera esenciales que se realicen de forma presencial, deben realizarse asegurando el distanciamiento social y demás recomendaciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud.</p> <p>4.7 Evaluar y establecer horarios de labores flexibles, escalonados y diferenciados, a fin de evitar que el íntegro del personal de la entidad asista a laborar simultáneamente y se reduzca el uso del transporte público, sobre todo, en las horas de mayor demanda. Para ello puede evaluarse la distribución de la jornada en días continuos o discontinuos, la identificación del lugar de prestación de los servicios (presencial o 8 virtual) y la distribución de horas en las labores. Esto se establece según las pautas que establezca SERVIR.</p> <p>(...)</p> <p>4.9 Implementar formas de marcación y/o registro de asistencia de personal distintas al registro manual o uso de la huella digital, tales como tarjetas de proximidad, el registro facial, el código QR, entre otros, de manera progresiva y de acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la Entidad.</p> <p>4.10 Extender el uso de la notificación electrónica para la remisión de comunicaciones y documentos de cualquier naturaleza a los funcionarios, directivos y servidores civiles de la entidad, evitándose el uso de comunicaciones escritas.</p> <p><b>5. Para el desarrollo de actividades y procedimientos internos:</b></p> <p>5.1 Evaluar los procedimientos internos de emisión de actos resolutiveos, con el fin de simplificarlos y que cuenten con las opiniones, informes o sustentos estrictamente necesarios para su emisión, pudiendo usarse para ello los medios tecnológicos disponibles, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa aplicable a cada caso, así como la seguridad de la información. Igualmente, evaluar la posibilidad de incorporar el visado a través de medios digitales, para la emisión de tales actos.</p> <p>5.2 Mantener operativas las mesas de partes virtuales y optimizar su funcionamiento, a fin de asegurar que las entidades del Poder Ejecutivo continúen funcionando de manera interconectada y se mantenga una correcta administración de la gestión documental.</p> <p>5.3 Evaluar e implementar, de manera progresiva, la digitalización de trámites internos de la entidad, con el fin de que se realicen a través del sistema de trámite documentario, o sistema que haga sus veces, y no se genere documentación física que entregar, con el objeto de reducir el traslado de los servidores dentro de las instalaciones.</p> <p>(...)</p> <p>5.5 Procurar evitar que se desarrollen actividades tanto laborales como de otra índole en sótanos o zonas sin adecuada ventilación o con exceso de concentración que contravenga el aislamiento social necesario.</p> <p>5.6 Las entidades que por sus competencias tienen personal que realiza labores de campo o que deban salir de su jurisdicción de residencia, deben evaluar el establecimiento de cronogramas para las salidas de dicho personal, de tal manera que salgan de manera rotativa, y en lo estrictamente necesario. Asimismo, se les debe garantizar el uso de los equipos de protección necesarios para sus labores.</p> <p>5.7 Evitar las comisiones de servicio fuera de las instalaciones de la entidad, sin perjuicio</p>
--	--	--

			<p>de las que deban realizarse para lo estrictamente necesario.</p> <p>5.8 En caso de existir la necesidad de realizar reuniones de trabajo o coordinación entre entidades de la Administración Pública, con gremios o representantes de la sociedad civil, debe preferirse realizarlas de manera virtual mediante el uso de tecnologías de la información. Las reuniones presenciales se realizarán de manera excepcional y solo cuando sea absolutamente necesario, considerando los lineamientos y recomendaciones del Ministerio de Salud sobre el distanciamiento social.</p> <p>5.9 Restringir la realización de cursos, seminarios, talleres u otros similares de forma presencial, prefiriendo el desarrollo de cursos virtuales dirigidos tanto a la ciudadanía como a los y las servidores/as civiles de la entidad o de otras entidades públicas.</p> <p><b>6. Otras medidas a adoptar:</b></p> <p>6.1 Difundir entre el personal la “Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”, aprobada por Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, y los “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID19” aprobados por Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, así como el canal de contacto con el médico ocupacional de la entidad y/o facilitar al personal el acceso a los servicios de salud, si presentan síntomas sospechosos de COVID-19. Además, garantizar que el personal del tópic de la entidad, de contar con dicha área, se encuentre debidamente capacitado sobre la detección de síntomas, medidas de seguridad a adoptar y dónde llamar en caso tengan un paciente sospecho.</p> <p>6.2 Las entidades podrán disponer de condiciones de trabajo para los servidores a fin de evitar contagios tales como aspectos relativos a la movilidad de los servidores a su lugar de trabajo. Esto será posible sólo durante el periodo que duren las medidas extraordinarias para la respuesta al COVID19.</p> <p>Entre otras medidas.  Más información entrar al siguiente Link:  <a href="https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/683045/Lineamientos_y_Medidas_para_la_Atencion_de_Entidades_P%C3%BAblicas_al_Ciudadano_durante_el_Covid-19.pdf">https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/683045/Lineamientos_y_Medidas_para_la_Atencion_de_Entidades_P%C3%BAblicas_al_Ciudadano_durante_el_Covid-19.pdf</a></p>
<p>Fe de Erratas  Decreto  Supremo  N° 078-2020-PCM  (05.05.2020)</p>		<p>Presidencia del  Consejo de Ministros</p>	<p>Mediante Oficio N° 000414-2020-DP-SG/SCM, la Secretaría del Consejo de Ministros solicita se publique Fe de Erratas del Decreto Supremo N° 078-2020-PCM, publicado en la edición del 2 de mayo de 2020. Página 5, artículo 1 de la parte resolutive:</p> <p>DICE:  “Artículo 1.- Prórroga del Estado de Emergencia Prorrogar el Estado de Emergencia por desastre a consecuencia de intensas precipitaciones pluviales, declarado mediante el Decreto Supremo N° 036-2020- PCM, en varios distritos de algunas provincias de los departamentos de Arequipa, Ayacucho y Junín, detallados en el Anexo que forma parte integrante del presente decreto supremo, por el plazo de sesenta (60) días calendario, a partir del 07 de mayo del 2020, (...).”</p> <p>DEBE DECIR:  “Artículo 1.- Prórroga del Estado de Emergencia Prorrogar el Estado de Emergencia por</p>

		<p><i>desastre a consecuencia de intensas precipitaciones pluviales, declarado mediante el Decreto Supremo N° 036-2020- PCM, en varios distritos de algunas provincias de los departamentos de Arequipa, Ayacucho y Junín, detallados en el Anexo que forma parte integrante del presente decreto supremo, por el plazo de sesenta (60) días calendario, a partir del 05 de mayo del 2020, (...).”</i></p>
--	--	--