



Resolución de Gerencia General

Nº 014-2020-INACAL/GG

Lima, 19 de mayo de 2020

VISTO:

La Nota N° 012-2020-INACAL/GG-EFGDAC del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, el Informe N° 0063-2020-INACAL/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 064-2020-INACAL/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

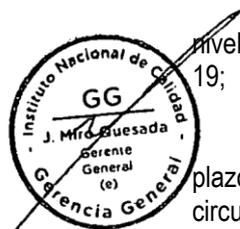
Que, la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, establece que el Instituto Nacional de Calidad – INACAL es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de la Producción, con personería jurídica de derecho público, con competencia a nivel nacional y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; además, es el ente rector y máxima autoridad técnico - normativa del Sistema Nacional para la Calidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declara el Estado de Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19;

Que, con Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declara el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, calificado como una pandemia al haberse extendido en más de cien países del mundo de manera simultánea;

Que, el artículo 11 del precitado Decreto Supremo señala que durante la vigencia del estado de emergencia, los ministerios y las entidades públicas en sus respectivos ámbitos de competencia dictan las normas que sean necesarias para cumplir dicho decreto supremo;

Que, con Decreto Supremo N° 083-2020-PCM, se proroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM y N° 075-2020-PCM; y precisado o modificado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM, N° 046-2020-PCM, N° 051-2020-PCM, N° 053-2020-PCM, N° 057-2020-PCM, N° 058-2020-PCM, N° 061-2020-PCM, N° 063-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 068-2020-PCM y N° 072-2020-PCM, por el término de catorce (14) días calendario, a partir del lunes 11 de mayo de 2020 hasta el domingo 24 de mayo de 2020;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA y su modificatoria, se aprueba el Documento Técnico denominado: “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, cuya finalidad es contribuir con la prevención del contagio por Sars-Cov2 (COVID-19) en el ámbito laboral, a partir de la emisión de lineamientos generales para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición;

Que, mediante la 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”; esta Resolución Ministerial establece, entre otros, las medidas que debe implementar cada institución para el retorno de actividades; entre ellas, lo relacionado a la atención al público, mecanismos de protección de los trabajadores y usuarios, condiciones que deben tener los espacios de atención, la habilitación de los mismos, las facilidades de ingreso y salida de los usuarios, el aforo máximo y demás condiciones que deben tomarse en cuenta e implementarse en salvaguarda de la salud de las personas;

Que, asimismo, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE se aprueba la “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19”, cuyo objetivo es servir como guía para las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas, de los tres niveles de gobierno, en el proceso retorno a labores y adaptación para su funcionamiento en el marco de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, de tal modo que este proceso se realice de manera ordenada y resguardando la seguridad y salud de los/las servidores/as;

Que, en este contexto, mediante Nota N° 012-2020-INACAL/GG-EFGDAC, el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano presenta la propuesta de “Protocolo para la atención al ciudadano en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL durante la Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19”, el cual tiene por finalidad regular la atención a los ciudadanos en el INACAL y la gestión documental, durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria a nivel nacional para prevenir y controlar la propagación del contagio por el COVID-19, a través de medidas excepcionales y transitorias;

Que, a través del Informe N° 0063-2020-INACAL/OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite opinión en el sentido que resulta viable la aprobación del Protocolo propuesto;

Que, con el Informe N° 064-2020-INACAL/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión en el sentido que de acuerdo al literal h) del artículo 17 del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, constituye una función de la Gerencia General, aprobar directivas u otros documentos de gestión interna, de carácter administrativo;

Con las visaciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad; el Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, que aprueba la





Resolución de Gerencia General

Sección Única del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad – INACAL; el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, sus normas modificatorias, complementarias y ampliatorias; la Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA y su modificatoria, que aprueba el Documento Técnico “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”; la 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”; y, la 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”;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el “Protocolo para la atención al ciudadano en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL durante la Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19”, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Disponer que el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano difunda el Protocolo aprobado en el artículo 1 de la presente resolución.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución de Gerencia General y su anexo en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Calidad (www.inacal.gob.pe), el mismo día de la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.

Regístrese, comuníquese y publíquese.




Javier Miró Quesada Ponce
Gerente General (e)
Instituto Nacional de Calidad

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD – INACAL DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PRODUCIDA POR EL COVID-19

I. FINALIDAD

Regular la atención a los ciudadanos ante los servicios que presta el Instituto Nacional de Calidad (en adelante INACAL) y la gestión documental, durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional¹ para prevenir y controlar la propagación del contagio por el COVID-19, a través de medidas excepcionales y transitorias.

II. BASE LEGAL

N°	Norma Legal	Referencia aplicable
1	Ley N° 30224	Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad
2	Ley N° 26842	Ley General de Salud
3	Ley N° 29783	Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
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
5	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
6	Decreto de Urgencia N° 026-2020	Decreto Supremo que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional
7	Decreto Supremo N° 004-2013-PCM	Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
8	Decreto Supremo N° 004-2019-JUS	Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
9	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
10	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, sus normas modificatorias, ampliatorias y complementarias.
11	Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA	Aprueba el Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú, y su modificatoria.
12	Resolución Ministerial N° 239-2020/MINSA	Aprueba el Documento Técnico: “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19” y su modificatoria

¹ Decreto Supremo N° 008-2020-SA.

13	Resolución Ministerial N° 055-2020-TR	Aprueban el documento denominado “Guía para la Prevención del Coronavirus en el Ámbito Laboral”
14	Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM	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
15	Resolución de Secretaría General N° 035-2017-INACAL/SG	Aprueba la Directiva “Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad –INACAL”

III. ALCANCE

Las medidas contenidas en el presente Protocolo son de obligatorio cumplimiento por los servidores civiles que brindan atención a la ciudadanía, en las diversas sedes del INACAL, independientemente del régimen laboral y/o contractual con la entidad, durante la emergencia sanitaria.

IV. DEFINICIONES

- a) **Canales de Atención:** Medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios previstos por el INACAL.
- b) **Desinfección²:** Reducción por medio de sustancias químicas y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta en un nivel que no ponga en riesgo la salud.
- c) **Distanciamiento social:** Medida que consiste en mantener como mínimo un (1) metro de distancia entre las personas, para evitar que una persona con una potencial infección por COVID-19, tosa o estornude y proyecte pequeñas gotículas que contengan el virus.
- d) **Documento:** Información creada, recibida y conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.
- e) **Grupos de riesgo³:** Las personas en grupos de riesgo son las que presentan características asociadas a mayor riesgo de complicaciones por COVID-19: personas mayores de sesenta y cinco (65) años y quienes cuenten con comorbilidades como hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, otros estados de inmunosupresión y otras que establezca la Autoridad Nacional Sanitaria.
- f) **INACAL Virtual:** Plataformas que permiten el acceso a servicios digitales que presta el INACAL, cuyo enlace se encuentra ubicado en su Portal Web Institucional.
- g) **Mascarilla:** Equipo de barrera o protección, que cubre boca o nariz para reducir la transmisión de enfermedades.
- h) **Mesa de Partes Virtual:** Servicio digital que permite al administrado presentar documentos digitales, respetando los requisitos generales establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General vigente.
- i) **Sistema de Gestión Documental (SGD):** Sistema de Información que se constituye en un soporte tecnológico orientado a tener el control de la documentación que ingresa y se elabora en la institución; así como de la documentación que se genera en el INACAL, permite realizar el seguimiento del flujo de atención de los documentos por parte de los usuarios internos y externos.
- j) **Tienda Virtual:** Es una plataforma que permite la búsqueda y venta de Normas Técnicas Peruanas y textos afines en formato digital.

² Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies, aprobada por Resolución Directoral N° 003-2020-INACAL/DN

³ Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, aprobados por Resolución Ministerial N° 239-2020/MINSA

- k) **Trámite documentario:** proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).
- l) **Visita:** Persona que acude a las instalaciones del INACAL con la finalidad de participar de un evento o reunión programada por algún órgano institucional en las instalaciones de la entidad.

V. ABREVIATURAS

CID: Equipo Funcional del Centro de Información y Documentación

DN: Dirección de Normalización

EFGDAC: Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

EFA: Equipo Funcional de Abastecimiento

EFTI: Equipo Funcional de Tecnología de la Información

GG: Gerencia General

INACAL: Instituto Nacional de Calidad

OCEI: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Responsabilidades

Los órganos del INACAL son responsables de brindar una adecuada y oportuna atención a los ciudadanos, siempre que se tomen las medidas necesarias para no afectar la Emergencia Sanitaria, dispuesta por el gobierno y las recomendaciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud.

La GG a través del EFGDAC comunica, difunde, instruye y supervisa el cumplimiento del presente Protocolo.

El EFA supervisa el cumplimiento de las condiciones contractuales de los servicios de seguridad y limpieza, en el marco de las disposiciones sanitarias emitidas por las Autoridades competentes.

El ingreso de visitas al INACAL durante la Emergencia Sanitaria es restringido. El ingreso a las instalaciones del INACAL es excepcional y se realiza bajo estricta responsabilidad y autorización expresa de la Alta Dirección, Directores y/o Jefes, según corresponda.

6.2 Horarios y modalidades de atención

6.2.1 Recepción

- a. Solicitar de manera obligatoria al ciudadano su DNI o carnet de extranjería y/o pasaporte, para luego ingresar la información en el Registro de Visitas del INACAL.
- b. Orientar a los ciudadanos del uso de los mecanismos de información virtuales, que permitan reducir el contacto directo interpersonal, con la finalidad de mitigar el riesgo de exposición y contagio del COVID-19.
- c. Informar a los ciudadanos que se acerquen a realizar consultas, que éstas se efectuarán de manera obligatoria mediante un anexo telefónico, considerándose las medidas sanitarias después de cada uso.

6.2.2 Horario de atención

- a. El horario de atención presencial al INACAL en Mesa de Partes es continuo de Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00 horas. Según disposiciones establecidas por el INACAL o el Gobierno Nacional el horario de atención puede ser modificado, previo aviso en el Portal Institucional, en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada por el Gobierno.
- b. La recepción de documentos también se podrá realizar a través de la Mesa de Partes Virtual, a la que se accede las 24 horas del día al correo mesavirtual@inacal.gob.pe. La atención y trámite virtual se sujeta al horario regular de 08:30 a 16:30 horas. La presentación de documentos luego del horario regular se tendrá por ingresada en el día y hora hábil siguiente.
- c. La atención al ciudadano a través de la central telefónica (511) 640 8820 se realiza de lunes a viernes en el horario de atención presencial establecido para este periodo de Emergencia Sanitaria.
- d. La atención que brinda el INACAL a los ciudadanos se realiza a través de sus canales presencial, telefónico y/o virtual, sin embargo se prioriza la atención a través de los canales telefónico y virtual, siendo el canal presencial de carácter excepcional y sólo cuando no sea posible su presentación virtual.

6.2.3 Servicios en línea

La GG a través del EFGDAC pone a disposición de los ciudadanos **servicios en línea** a través de la página web institucional: www.inacal.gob.pe, según se detalla a continuación:

- a) **Consulta el estado de tu trámite:** En esta sección se puede consultar por el estado de su expediente presentado al INACAL.
- b) **Libro de Reclamaciones:** A través del cual se puede efectuar algún reclamo por insatisfacción o disconformidad del usuario, con relación a la prestación de un servicio que brinda el INACAL, completando el formulario virtual, finalmente se envía el formulario.
- c) **Consulta de trámite de pago:** En esta sección se puede consultar por el estado de trámite de pago.
- d) **Solicitud de acceso a la información pública:** En esta parte se describe el procedimiento de acceso a la información pública, a continuación, una vez llenado el formulario, se envía la solicitud para su atención.
- e) **Denuncias:** Implementado en el marco de la normativa sobre protección al denunciante de actos de corrupción y sanción de las denuncias realizadas de mala fe, así como de la ISO 37001. En el portal web institucional del INACAL, se debe seguir las instrucciones y completar los campos solicitados para su debida atención.
- f) **Contáctenos:** A través del cual podrá realizar las consultas relacionadas a los servicios que brinda el INACAL a través de su página web contáctenos.

7 Medidas obligatorias de estricto cumplimiento

7.2 Por parte del Personal de INACAL

Durante la Emergencia Sanitaria el personal de INACAL que tiene contacto con el público debe utilizar los implementos de protección contra el COVID-19 (mascarilla, protector de cara, guantes y otros que resulten necesarios), con la finalidad de resguardar su estado de salud y mitigar el riesgo de exposición y contagio, en el marco de lo establecido por el Documento Técnico "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo a exposición a COVID-19", aprobado con Resolución Ministerial N° 239-2020- MINSa y su modificatoria.

Los servidores que brindan atención al ciudadano deben cumplir las siguientes medidas:

- a) Usar mascarilla, y protección facial.
- b) Lavarse las manos con frecuencia y en forma adecuada por un mínimo de 20 segundos con agua y jabón.

- a. El horario de atención presencial al INACAL en Mesa de Partes es continuo de Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00 horas. Según disposiciones establecidas por el INACAL o el Gobierno Nacional el horario de atención puede ser modificado, previo aviso en el Portal Institucional, en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada por el Gobierno.
- b. La recepción de documentos también se podrá realizar a través de la Mesa de Partes Virtual, a la que se accede las 24 horas del día al correo mesavirtual@inacal.gob.pe. La atención y trámite virtual se sujeta al horario regular de 08:30 a 16:30 horas. La presentación de documentos luego del horario regular se tendrá por ingresada en el día y hora hábil siguiente.
- c. La atención al ciudadano a través de la central telefónica (511) 640 8820 se realiza de lunes a viernes en el horario de atención presencial establecido para este periodo de Emergencia Sanitaria.
- d. La atención que brinda el INACAL a los ciudadanos se realiza a través de sus canales presencial, telefónico y/o virtual, sin embargo se prioriza la atención a través de los canales telefónico y virtual, siendo el canal presencial de carácter excepcional y sólo cuando no sea posible su presentación virtual.

6.2.3 Servicios en línea

La GG a través del EFGDAC pone a disposición de los ciudadanos **servicios en línea** a través de la página web institucional: www.inacal.gob.pe, según se detalla a continuación:

- a) **Consulta el estado de tu trámite:** En esta sección se puede consultar por el estado de su expediente presentado al INACAL.
- b) **Libro de Reclamaciones:** A través del cual se puede efectuar algún reclamo por insatisfacción o disconformidad del usuario, con relación a la prestación de un servicio que brinda el INACAL, completando el formulario virtual, finalmente se envía el formulario.
- c) **Consulta de trámite de pago:** En esta sección se puede consultar por el estado de trámite de pago.
- d) **Solicitud de acceso a la información pública:** En esta parte se describe el procedimiento de acceso a la información pública, a continuación, una vez llenado el formulario, se envía la solicitud para su atención.
- e) **Denuncias:** Implementado en el marco de la normativa sobre protección al denunciante de actos de corrupción y sanción de las denuncias realizadas de mala fe, así como de la ISO 37001. En el portal web institucional del INACAL, se debe seguir las instrucciones y completar los campos solicitados para su debida atención.
- f) **Contáctenos:** A través del cual podrá realizar las consultas relacionadas a los servicios que brinda el INACAL a través de su página web contáctenos.

7 Medidas obligatorias de estricto cumplimiento

7.2 Por parte del Personal de INACAL

Durante la Emergencia Sanitaria el personal de INACAL que tiene contacto con el público debe utilizar los implementos de protección contra el COVID-19 (mascarilla, protector de cara, guantes y otros que resulten necesarios), con la finalidad de resguardar su estado de salud y mitigar el riesgo de exposición y contagio, en el marco de lo establecido por el Documento Técnico "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo a exposición a COVID-19", aprobado con Resolución Ministerial N° 239-2020- MINSa y su modificatoria.

Los servidores que brindan atención al ciudadano deben cumplir las siguientes medidas:

- a) Usar mascarilla, y protección facial.
- b) Lavarse las manos con frecuencia y en forma adecuada por un mínimo de 20 segundos con agua y jabón.

- c) Utilizar alcohol o gel desinfectante antes y después de una atención a un ciudadano o administrado.
- d) Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.
- e) Al entrar en contacto con el público en general, mantener una distancia mínima de un (1) metro.
- f) Asegurarse que el ambiente de trabajo se encuentre ventilado y desinfectado.
- g) Encontrarse alerta ante posibles síntomas de COVID-19 que presente algún ciudadano e informarlo inmediatamente al superior jerárquico.
- h) Cumplir con las medidas dispuestas en el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID - 19 en el trabajo del INACAL.

En caso el servidor presente fiebre, tos o dificultad al respirar, procede a comunicarlo a su superior jerárquico de manera telefónica, o en caso de encontrarse en la institución se dirigirá de manera inmediata al tópico de la entidad para su debida atención, a fin que el médico ocupacional le brinde la atención del caso.

El EFGDAC en coordinación con el profesional de la salud (médico ocupacional), acondiciona el área en la que se brinda la atención presencial a la ciudadanía, con el fin de asegurar el distanciamiento social y el cumplimiento de las recomendaciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud.

7.3 Por parte de los Administrados al solicitar atención.

Los ciudadanos que asistan de manera presencial a los locales del INACAL, deben cumplir obligatoriamente con las siguientes disposiciones:

- a) Hacer uso obligatorio y de manera correcta de una **mascarilla facial** , para mitigar el riesgo de exposición y contagio del COVID-19 y ubicarse en las marcaciones establecidas asegurando el **distanciamiento social de no menor de un (1) metro** . Ante el incumplimiento el personal de INACAL está autorizado a suspender la atención del administrado, para lo cual el personal de seguridad y vigilancia realiza una supervisión constante para el estricto cumplimiento y/o registro de alguna incidencia. En caso de no acatar las indicaciones el personal de seguridad impedirá su ingreso o lo invitará a retirarse de la institución.
- b) Se someten a ser confirmados por el personal del INACAL (médico, enfermera, o servidor designado), para la **toma de temperatura** utilizando el termómetro infrarrojo sin contacto. Sólo pueden ingresar a las instalaciones de la entidad aquellos ciudadanos que no superen los 38°C; en caso se presente temperatura mayor a 38.0 °C., no se le permite el ingreso y se le proporciona información de los canales de atención y orientación sobre COVID-19 gestionados por el MINSA y EsSalud.
- c) Autorizado el ingreso, los ciudadanos proceden a **desinfectarse las manos con alcohol en gel, así como a desinfectar su calzado** en una mezcla de agua con lejía, tapete sanitizante con desinfectante líquido, una alfombra microporosa u otro similar, que son proporcionados por el INACAL.
- d) Se prioriza la rápida atención de las personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre otras personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes a los grupos de riesgo.
- e) **No se permitirá aglomeraciones** durante el momento de espera. De no contarse con área disponible en la sala de espera, los ciudadanos deben permanecer haciendo fila, utilizando la acera de la calle desde la puerta de ingreso del INACAL, de manera ordenada y guardando la distancia social mínima.

- f) Solo **se autoriza el ingreso de una persona por trámite** en cualquiera de las plataformas de atención al ciudadano, recomendando a los ciudadanos en situación de vulnerabilidad, utilizar los canales alternativos (vía telefónica y/o virtual) que el INACAL ha puesto a disposición.

8 Atención de áreas y servicios por parte de INACAL

8.2.3 Mesa de Partes presencial restringida.

Recomendar a los ciudadanos el uso de la Mesa de Partes Virtual, para próximos trámites, a la cual se accede a través del correo electrónico: mesavirtual@inacal.gob.pe, a fin de que ingresen sus solicitudes y pedidos por dicho acceso virtual desde cualquier lugar, sin tener necesidad de acercarse nuevamente a los locales del INACAL.

Los documentos ingresados por los canales virtuales se registran en el Sistema de Trámite Documentario (SITRADO) y continúan su trámite y evaluación conforme a las normas que los regulan.

En el caso que el administrado no señale domicilio en la comunicación electrónica, se le notificará a la dirección electrónica desde donde remite su documentación, a la cual se le hará llegar el número de Registro asignado en el Sistema de Trámite Documentario (SITRADO) y la clave para realizar el seguimiento respectivo.

8.2.4 Mesa de Partes virtual.

El INACAL ha habilitado una Mesa de Partes Virtual a disposición de las entidades del estado, servidores públicos y ciudadanía en general para el envío y recepción de documentos, a través del siguiente correo electrónico mesavirtual@inacal.gob.pe. El correo debe contener los siguientes datos, según sea el caso:

Persona natural	Persona jurídica
Apellidos y nombres.	Razón Social.
Número de DNI o Carné de Extranjería, según corresponda.	Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
Domicilio.	Cargo de la persona que envía el correo.
Número de teléfono móvil (opcional).	Domicilio de la persona jurídica en caso se requiera una respuesta de manera física.
Número de teléfono fijo (opcional).	Número de teléfono móvil (opcional).
Dirección de correo electrónico.	Número de teléfono fijo (opcional).
	Dirección de correo electrónico.

En caso la solicitud o consulta tenga datos adjuntos, estos deben ser remitidos en un archivo en formato PDF no mayor de 20 MB, de ser mayor, deberá enviarse mediante dos (2) correos electrónicos.

De no consignarse algún requisito en la documentación presentada por el ciudadano, se remite un correo solicitando la subsanación en el día, de lo contrario se notificará que no es posible continuar

con el trámite correspondiente puesto que la documentación se encuentra incompleta. Es preciso indicar que 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 (equipos de calibración, entre otros).

El personal del EFGDAC ingresa el correo y los anexos, según corresponda, en el Sistema de Gestión Documental, en formato PDF y lo deriva al órgano correspondiente.

El personal del EFGDAC envía un correo confirmando al ciudadano la recepción del documento y el número de expediente de trámite para el respectivo seguimiento.

8.2.5 Centro de Información y Documentación

Atención Presencial

El personal del CID procede con la atención de los ciudadanos que soliciten acceder a los servicios presenciales de compra de normas técnicas y documentos afines y/o de uso de sala de lectura, considerando las siguientes pautas:

- a) En el caso que el ciudadano requiera adquirir normas técnicas y/o documentos afines, se registrará sus datos y generará la proforma de pago que se remitirá por correo electrónico al personal de caja, a fin que puedan realizar el cobro respectivo.
- b) Una vez verificado el pago, el personal del CID procede a la entrega de la norma técnica y/o documentos afines, al ciudadano y éste firma la conformidad del producto.
- c) En caso el ciudadano requiera la consulta de la norma técnica y/o documentos afines, en sala de lectura, cumplirá con las disposiciones establecido en este documento.
- d) Para la atención de consultas referenciales se prioriza el uso del canal telefónico y/o virtual.

Atención Virtual

El CID, en coordinación con la DN, OCEI y EFTI, pone a disposición de los ciudadanos servicios en línea alojados en la página web institucional, además de contar con canales de atención telefónica y por correo electrónico, los mismos que se detallan a continuación:

- a) **Catálogo en Línea:** El cual permite la búsqueda de Normas Técnicas Peruanas y documentos afines, por nombre, código o clasificación Internacional de Normas (ICS), proporcionando la ficha bibliográfica de los documentos seleccionados.
<http://www.inacal.gob.pe/cid/categoria/normas-tecnicas-peruanas>
- b) **Tienda Virtual:** A través de la cual se puede realizar compras en línea de Normas Técnicas Peruanas y documentos afines en formato digital.
<https://tiendavirtual.inacal.gob.pe>
- c) **Plataforma web Normas Libres:** Repositorio de Normas Técnicas Peruanas y Normas Internacionales ISO seleccionadas, que han sido liberadas para su lectura a texto completo, mientras esté vigente la situación de Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19.
<http://normaslibres.inacal.gob.pe:8095/>
- d) **Plataforma web Sala de Lectura Virtual:** Los usuarios del INACAL, previo registro, tienen acceso por un periodo de tiempo limitado, a la lectura en línea de todo el catálogo de Normas Técnicas Peruanas y documentos afines.

- e) **Atención de Consultas por canal telefónico:** Los especialistas del CID atienden las solicitudes de información de los usuarios, a través de los anexos 2222 y 2223, vinculados a nuestra central telefónica (511) 640 8820.
- f) **Atención de Consultas por correo electrónico:** Los especialistas del CID atienden las solicitudes de los usuarios que se realizan a los correos cid@inacal.gob.pe y tiendavirtual@inacal.gob.pe, así como, aquellas derivadas de los buzones contáctenos y transparencia y acceso a la información pública.

8.2.6 Tesorería

Si la gestión a realizar implica la recepción o entrega de dinero, recomendar al ciudadano realizar sus transacciones a través del POS o transferencias bancarias, a fin de emplear lo menos posible el uso de dinero en efectivo.

9 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 9.2 Todos los servicios y/o atención que brinden los órganos del INACAL deben adecuarse a lo señalado en el presente protocolo, pudiendo dictar la Gerencia General, cualquier otra medida adicional que se considere idónea, para la prevención y control del COVID-19 en la atención al ciudadano y gestión documental.
- 9.3 En caso se compruebe fraude o falsedad en la declaración, información o documentación presentada por el ciudadano, se procede conforme a lo regulado en el numeral 34.4 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.⁴
- 9.4 De comprobarse suplantación de identidad y/o fraude informático, se procede conforme a lo regulado en la Ley N°30096, Ley de Delitos Informáticos y su modificatoria.
- 9.5 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, 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 y directivas aplicables sobre la materia.

⁴ Artículo 34 – TUO Ley 27444

34.4 Como resultado de la fiscalización posterior, la relación de administrados que hubieren presentado declaraciones, información o documentos falsos o fraudulentos al amparo de procedimientos de aprobación automática y de evaluación previa, es publicada trimestralmente por la Central de Riesgo Administrativo, a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros, consignando el Documento Nacional de Identidad o el Registro Único de Contribuyente y la dependencia ante la cual presentaron dicha información. Las entidades deben elaborar y remitir la indicada relación a la Central de Riesgo Administrativo, siguiendo los lineamientos vigentes sobre la materia. Las entidades están obligadas a incluir de manera automática en sus acciones de fiscalización posterior todos los procedimientos iniciados por los administrados incluidos en la relación de Central de Riesgo Administrativo.