PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIO PARA PREVENIR Y CONTROLAR LA PROPAGACIÓN DE COVID-19 A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL ORGANISMO NACIONAL DE SANIDAD PESQUERA - SANIPES

I. OBJETIVO

Establecer la metodología para la atención a los ciudadanos a través de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – SANIPES, para la prevención y control del COVID-19.

II. ALCANCE

El presente Protocolo comprende disposiciones de obligatorio cumplimiento para todo el personal que preste servicios en Trámite Documentario y Atención al Ciudadano del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – SANIPES, independientemente del vínculo laboral o contractual al que se encuentre sujeto, a efectos de prevenir y controlar el contagio de COVID-19

III. SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1. La atención de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano se llevará a cabo a través medios digitales, en el horario de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm; excepcionalmente, se brindará atención de manera presencial para la entrega de Certificados Sanitarios, conforme se detallará en los siguientes apartados del presente Protocolo.

3.1.1 Trámite Documentario brindará atención a través de dos (2) canales:

a) Documentos generados por otras entidades del sector público: Plataforma de Interoperabilidad de Estado – PIDE.

b) Documentos generados por los ciudadanos: Los ciudadanos podrán efectuar la presentación de sus documentos a través de la siguiente dirección electrónica tramitesdoc@sanipes.gob.pe.

3.1.2 Atención al Ciudadano brindará atención a través de los siguientes canales:

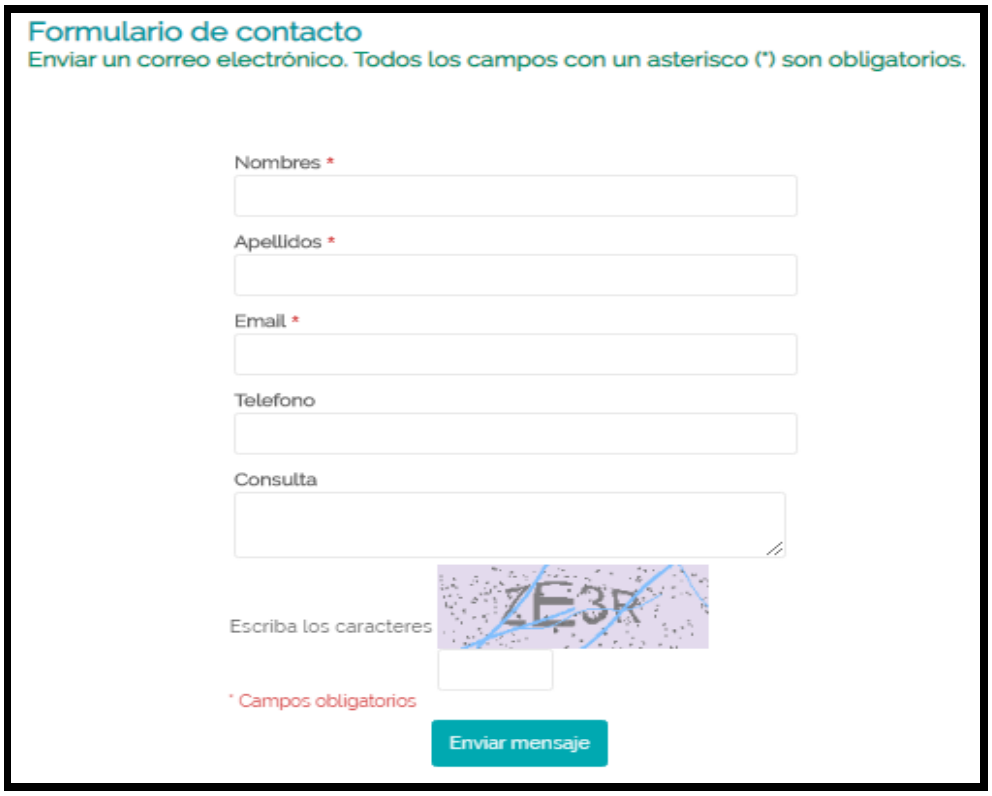
a) Canal telefónico:

- Central telefónica: (51-1) 213-8570
- Anexos: 7040, 7073, 7075, 7096
- Anexo (Tesorería): 7049

b) Canal virtual:

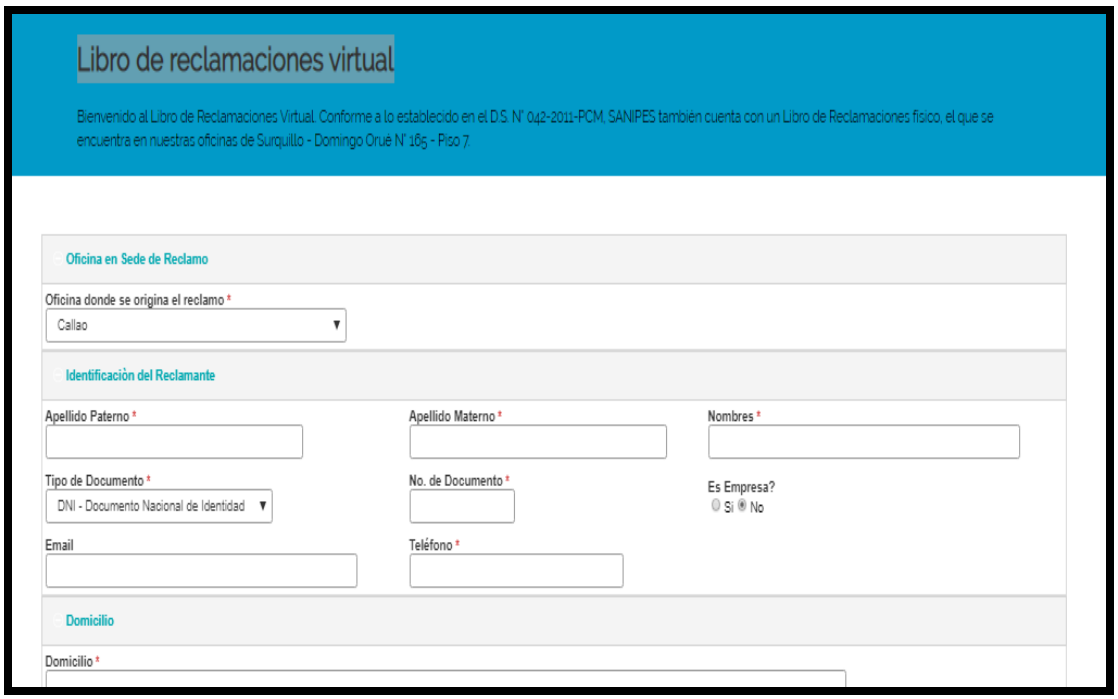
- Los ciudadanos pueden dirigir sus consultas a la siguiente dirección electrónica: atencionaladministrado@sanipes.gob.pe; y a través del

Portal Institucional de SANIPES, en el enlace denominado "CONTÁCTANOS" http://www.sanipes.gob.pe/contacto/



- Los ciudadanos pueden hacer seguimiento del estado de sus trámites a través del Portal Institucional de SANIPES, en el enlace denominado "CÓMO VA TU TRÁMITE" http://app02.sanipes.gob.pe:8095/GestionDocumento/Consulta_Hoja_Tramite/

- Los ciudadanos pueden realizar sus reclamos de manera virtual a través del Portal Institucional de SANIPES, en el enlace denominado “LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUALES” http://www.sanipes.gob.pe/libro-reclamaciones/



- Los ciudadanos pueden realizar sus denuncias de manera virtual a través del Portal Institucional de SANIPES, en el enlace denominado “HAZ LLEGAR TU DENUNCIA” http://www.sanipes.gob.pe/denuncia/

- Los ciudadanos también pueden realizar sus denuncias vía WhatsApp al teléfono 945-344-011 y a través de correo electrónico a alertasanipes@sanipes.gob.pe.

IV. SOBRE EL RECOJO PRESENCIAL DE LOS CERTIFICADOS SANITARIOS

4.1. La atención presencial a través de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano se encuentra restringido a la entrega de Certificados Sanitarios; sin perjuicio de los Certificados Sanitarios firmados electrónicamente que pueden ser entregados de manera digital a través de la Plataforma VUCE o mediante correo electrónico.

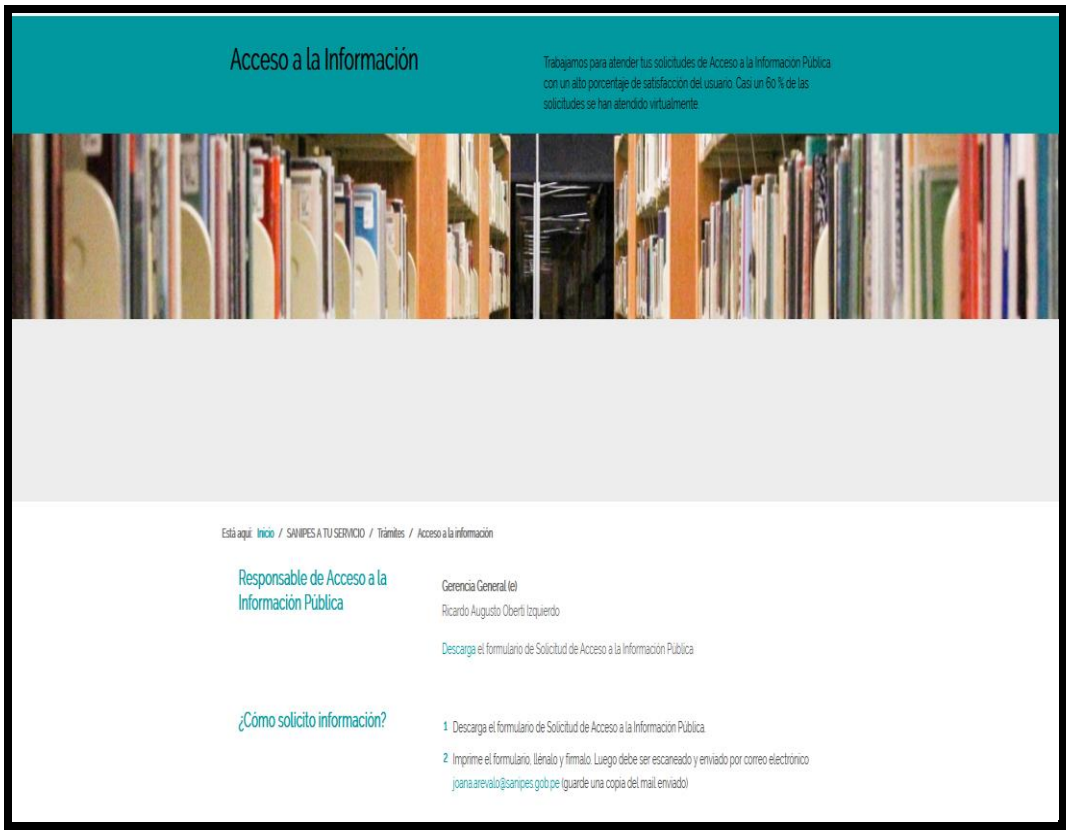
4.2 La entrega presencial de los documentos se realizará de 11:00 am a 01:00 pm, en el primer piso de la Sede Central de SANIPES (Av. Domingo Orué N° 165 - Surquillo); el personal que efectúe dicha labor deberá emplear en todo momento mascarilla y guantes; asimismo, deberá mantener 1 metro de distancia, como mínimo, respecto del ciudadano que proceda a recoger el Certificado Sanitario.

4.3 Los ciudadanos que se apersonen a recoger los Certificados Sanitarios, deberán realizarlo usando de manera obligatoria mascarilla y guantes, lo cual será controlado y verificado por el personal de seguridad. Sólo se permitirá el ingreso de una persona por empresa.

V. SOBRE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

5.1 Durante el Estado de Emergencia no se restringe el derecho de acceso a la información pública, este debe satisfacerse siempre que las limitaciones de tránsito decretadas o impedimentos de orden técnico y administrativo, no se constituyan en obstáculos insalvables; sin embargo, de no ser posible atender el pedido a través de los medios digitales implementados por SANIPES, el pedido se atenderá indefectiblemente al concluir el aislamiento social obligatorio, lo cual deberá ser debidamente informado a los solicitantes.

5.2 Durante o después del Estado de Emergencia, las solicitudes de acceso a la información pública se realizan a través del canal virtual implementado en el Portal Institucional de SANIPES https://www.sanipes.gob.pe/web/index.php/es/sanipes-a-tu-servicio/tus-tramites/acceso-a-la-informacion



FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: OBERTI IZQUIERDO Ricardo Augusto FAU 20565429656 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 05/05/2020 08:51:45-0500