



MINISTERIO DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES

SECRETARIA GENERAL

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA

Mayo 2020

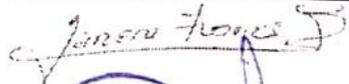
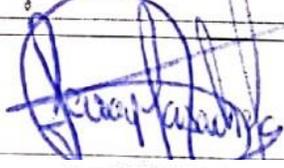
Acción	Nombres Completos	Cargo	Sumilla
Elaborado por	Janeth Flores	Analista de Administración 2	
	Geovanny Masache	Analista de Administración 2	
	Manuel Valles	Analista de Administración 1	
Revisado por:	Landy Carrillo Calis	Especialista de Seguridad y Salud Ocupacional	
Revisado por:	Fernando Marín Romo	Asesor Ministerial	
Aprobado por	María Elena Verdezoto	Secretaria General	 Firmado electrónicamente por: MARIA ELENA VERDEZOTO ORTIZ



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO..... 2

1. OBJETIVO GENERAL..... 3

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... 3

3. ALCANCE..... 3

4. REFERENCIAS..... 3

5. ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS PERTENECIENTES AL GRUPO PRIORITARIO..... 4

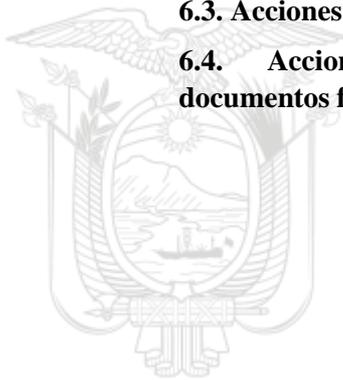
6. DESARROLLO..... 4

6.1. Acciones de prevención en el área de Atención al Usuario 4

6.2. Acciones de prevención en el manejo de la correspondencia..... 5

6.3. Acciones de prevención para el usuario interno: personal del MERNNR 6

6.4. Acciones de prevención para actividades que incluyan la manipulación de documentos físicos: 7





1. OBJETIVO GENERAL

En concordancia con la política de privilegiar al ser humano, impartida por la actual administración del Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables (MERNN), con este protocolo, el principal objetivo de la Secretaría General (SG) es el de precautelar la salud y la vida de los servidores que laboran en la Unidad y en la Institución y tendrán que acudir a sus oficinas para cumplir su trabajo, así como de los usuarios que requieran atención presencial.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1 Contribuir para el restablecimiento gradual y ordenado de los servicios de atención al usuario, aplicando todas las medidas de bioseguridad para reducir al máximo posible el riesgo de contagio del coronavirus (Covid-19).

2.2 Identificar con claridad los procedimientos que no se pueda atender de manera virtual y aquellos que exijan la presencia física de los servidores de la SG.

2.3 Definir horarios adecuados, de acuerdo con las instrucciones de las Direcciones de Talento Humano y Administrativa, y organizar al personal en al menos dos grupos para garantizar la atención presencial de manera continua y efectiva.

2.4 Atender con eficiencia y oportunidad los requerimientos de los usuarios internos y externos del MERNN.

3. ALCANCE

El cumplimiento de los protocolos establecidos por la SG será obligatorio para quienes realicen trabajo presencial, para los usuarios internos -léase funcionarios del MERNNR- y para los usuarios externos que requieran atención en las ventanillas de esta Cartera de Estado.

4. REFERENCIAS

- Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020, mediante el cual el señor Presidente de la República, declara el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la salud, que

representan un alto riesgo de contagio para toda la ciudadanía y generan afectación a los derechos de la salud y la convivencia pacífica del Estado, a fin de controlar la situación de emergencia sanitaria para garantizar los derechos de las personas ante la inminente presencia del virus COVID-19 en Ecuador.

- Resoluciones emitidas por el COE Nacional, mediante el cual se actualizan las directrices durante el Estado de Emergencia, principalmente las referidas a las jornadas laborales por teletrabajo y a las semaforizaciones de cada Cantón del Ecuador.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-094, “Directrices para el retorno al trabajo presencial del sector público”.
- Plan General para el retorno al Trabajo y Guía Aprobado COE.pdf V6

5. ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS PERTENECIENTES AL GRUPO PRIORITARIO.

- En caso de que los usuarios sean personas de la tercera edad o mujeres embarazadas, el personal de Atención al Usuario se encargará de brindarles atención preferencial.
- Si se tratare de trámites que pueden realizarlos de manera virtual, se les comunicará verbalmente o con algún elemento visual para evitar la espera innecesaria y que redirijan su esfuerzo a ese mecanismo más seguro.

6. DESARROLLO.

6.1. Acciones de prevención en el área de Atención al Usuario

- Para reducir al máximo la necesidad de realizar trámites de manera presencial, la Secretaría General mantiene la atención virtual al usuario interno y externo, de lunes a viernes hasta las 20:00, a través de los siguientes canales:
 - Sistema documental Quipux
 - buzón virtual mernnr.emergencia@recursosyenergia.gob.ec,
mejora.gestion@recursosyenergia.gob.ec

- Ante el ingreso de requerimientos durante los fines de semana y los feriados, personal de Atención al Usuario está organizado en turnos, para dar atención ágil a los usuarios de esta Cartera de Estado.
- El uso de estas herramientas será obligatorio para todos los usuarios y funcionarios del Ministerio durante la emergencia sanitaria y por el tiempo que dispongan las autoridades gubernamentales, locales e institucionales.
- Solo en casos urgentes y, por disposición expresa de la autoridad competente, se recibirá o se despachará documentación física en las ventanillas del Ministerio, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la Institución.
- La atención por ventanilla se habilitará únicamente para los requerimientos que no sea posible efectuarlos por los canales electrónicos habilitados.
- Todo usuario externo deberá acudir al MERNNR con los requisitos de bioseguridad (mascarilla, guantes opcional) y portando su cédula de identidad. Si no cumple estos requisitos, no se le permitirá el ingreso.
 - Se realizara un trámite por persona y no puede ingresar con acompañantes.
 - No se permitirá el ingreso de personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y menores de edad.
 - Para ingresar a las instalaciones del MERNNR, todo usuario externo que deberá pasar por el control de temperatura: Si es que tuviere más de 38⁰C, no podrá ser atendido.

6.2. Acciones de prevención en el manejo de la correspondencia

- Todos los funcionarios, servidores y trabajadores del MERNNR están obligados a comunicar resoluciones, dar disposiciones, enviar y recibir correspondencia interna y externa u otras actividades por medio de los canales digitales habituales y aquellos habilitados para optimizar la atención durante la emergencia sanitaria.
- Para cumplir la disposición anterior, todos los funcionarios que produzcan, generen o certifiquen memorandos, comunicados, informes y otro tipo de documentos oficiales, deberán haber obtenido su firma electrónica.

- Si un documento debe ser enviado o recibido con adjuntos, estos deben ser digitalizados, con el propósito de evitar su impresión y manipulación.
- Cuando el envío o la recepción de documentos no sea sean posibles por medios digitales y se trate de asuntos urgentes, se coordinará la atención en ventanillas y se vigilará el cumplimiento del protocolo implementado por la Dirección Administrativa.
- La atención en ventanilla se realizará los lunes y miércoles por máximo dos servidores, quienes deberán cumplir el protocolo de bioseguridad establecido por la Dirección Administrativa.
- Por ningún concepto se permitirá el ingreso de usuarios a la oficina de Atención al Usuario. Si hay necesidad de entregar cajas o paquetes, éstas serán recibidas en la entrada principal por el servidor de Secretaría General, quién cumplirá el proceso de desinfección y las normas de bioseguridad para verificar el contenido y entregar al usuario el recibido con su número de trámite.

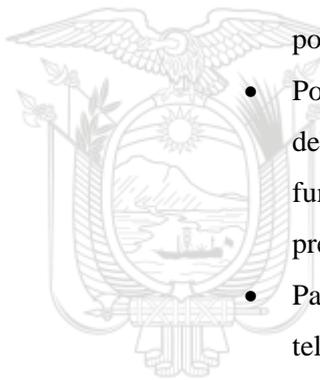
6.3. Acciones de prevención para el usuario interno: personal del MERNNR

- El envío de documentos a las Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas se lo realizará por Courier los lunes y miércoles, y cuando lo requieran las autoridades para atender asuntos prioritarios.
- El o los funcionarios que envíen o reciban sobres, paquetes, cajas y otro tipo de documentación, deberán cumplir los protocolos de bioseguridad establecidos en este Manual.
- El personal que atienda en ventanilla debe respetar y hacer respetar al usuario el distanciamiento social mínimo de dos metros y vigilar que permanezca con la mascarilla puesta, para minimizar el riesgo de contagio.
- Por ningún concepto se permitirá el ingreso de personal del Ministerio a la oficina de Atención al Usuario. Si hay necesidad de entregar cajas o paquetes de documentos, se dejará en la zona de desinfección.



6.4. Acciones de prevención para actividades que incluyan la manipulación de documentos físicos:

- Utilizar guantes y mascarillas desechables
- Evitar tocar con los guantes sucios cualquier parte del cuerpo, en especial los ojos, la nariz y la boca.
- Tener la precaución de lavarse bien las manos con jabón líquido antes y después de manipular documentos.
- Mantener el orden y la limpieza del lugar trabajo: antes de terminar la jornada laboral, dejar despejado el escritorio para facilitar el trabajo del personal de desinfección y evitar la pérdida o el deterioro de la documentación oficial.
- No consumir alimentos ni bebidas en el área donde trabaja con documentos.
- Si el trabajo a realizar es en el archivo, para ingresar debe ponerse un mandil limpio, de preferencia cerrado. Antes de salir, debe quitarse el mandil.
- Para ir al baño o para servirse alimentos, es importante quitarse el mandil y ponérselo nuevamente si regresa a continuar sus labores en el archivo.
- Por lo general, los expedientes no deben ser sacados de la Institución. No obstante, debido a la emergencia sanitaria, si para el cumplimiento de funciones, algún funcionario los requiere, debe cumplir lo establecido en el Reglamento para préstamo documental del MERNNR.
- Para la entrega de expedientes se deberá realizar una desinfección con un paño o tela secos, en un lugar lejano al área de trabajo para evitar alergias u otro tipo de molestias respiratorias.
- Luego de la entrega de la documentación, seguir el mismo procedimiento de limpieza de la mesa, escritorio o superficie, primero con un paño o tela de algodón secos y luego con otro humedecido con alcohol antiséptico al 70%.
- Cuando se realice la devolución de los expedientes, es necesario seguir el mismo procedimiento de limpieza y desinfección para volver a colocarlos en el lugar que corresponda.
- Cuando los pedidos de documentos que realicen usuarios internos y externos correspondan a información del Archivo Pasivo que esté digitalizada, deberá ser remitida a través de la cuenta de correo mernnr.emergencia@recursosyenergia.gob.ec.
- Cuando los pedidos de documentación correspondan al Archivo Pasivo físico que se encuentra en repositorios que están en la Institución o bajo administración y custodia de proveedores privados, con el propósito de minimizar el riesgo para los



funcionarios del MERNNR y para los usuarios, La Secretaría General entregará la documentación requerida los días lunes y miércoles. Los casos urgentes serán atendidos a la brevedad posible.

- Un solo servidor tendrá autorización para ingresar al Archivo Central y a los repositorios que esta Cartera de Estado tiene en instalaciones externas, cuando haya necesidad de buscar información requerida por los usuarios.
- Cuando otra unidad del Ministerio requiera en préstamo una documentación que se encuentre en el Archivo Central o en los demás repositorios, un empleado de Secretaría General responsable de esta área, primero realizará la búsqueda y, una vez localizada la información, informará al usuario interno y coordinará su entrega mediante el correo Zimbra.

