



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

PROTOCOLO

**MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA
MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE
PROPAGACION E IMPACTO SANITARIO DE LA
ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19**



I. OBJETO

Adoptar acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19, en la atención a través de la mesa de partes central y las mesas de partes auxiliares a nivel nacional, contribuyendo así con el bienestar de la comunidad en general.

II. FINALIDAD

El presente documento tiene por finalidad establecer las acciones para la gestión de la mesa de partes virtual, mesa de partes central y las mesas de partes auxiliares de las Jefaturas Zonales y del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de MIGRACIONES a fin de dar atención a las solicitudes recibidas de manera virtual.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo son puestas de conocimiento para los usuarios y de obligatorio cumplimiento para todos los/las servidores/as que laboren en las áreas de Mesa de Partes Virtual, Mesa de Partes Central y Mesas de Partes Auxiliares de las Jefaturas Zonales y del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de MIGRACIONES; así como el personal de notificaciones que, son los encargados de enviar y recibir los documentos de otras unidades orgánicas a nivel nacional, bajo cualquier modalidad contractual, laboral o formativa que desarrollen.

IV. RESPONSABILIDADES

Responsabilidad en el Protocolo

- 4.1 La Oficina General de Administración y Finanzas¹, mediante el Área de Certificaciones, Trámite Documentario y Archivo², es responsable de liderar el compromiso para ejecutar el presente protocolo, así como de disponer la priorización de los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de las actividades programadas.
- 4.2 Las Jefaturas Zonales son responsables de ejecutar el presente protocolo en los extremos que correspondan a las Mesas de Partes de las Jefaturas Zonales.
- 4.3 Los titulares de cada órgano y unidad orgánica, son responsables por el cumplimiento e implementación del presente protocolo en sus respectivos órganos o unidades orgánicas.
- 4.4 Es responsabilidad de los/las servidores/as de Trámite Documentario cumplir con el presente protocolo, indistintamente de la relación contractual.
- 4.5 El incumplimiento de las disposiciones del presente protocolo acarrea responsabilidad administrativa.

¹ De acuerdo al nuevo ROF corresponde a la Oficina de Administración y Finanzas.

² De acuerdo al nuevo ROF corresponde a la Unidad de Gestión Documental, dicha unidad orgánica de acuerdo al Artículo 39° de la Segunda Sección del ROF dependerá jerárquicamente de la Gerencia General.



V. BASE LEGAL

- 5.1 Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales.
- 5.2 Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones –MIGRACIONES.
- 5.3 Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de MIGRACIONES.
- 5.4 Decreto de Urgencia N° 026-2020 establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus en el territorio nacional.
- 5.5 Decreto Supremo N° 007-2017-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de MIGRACIONES.
- 5.6 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 5.7 Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendarios y dicta medidas de prevención del COVID-19.
- 5.8 Decreto Supremo N° 044-2020-PCM declara el estado de emergencia nacional desde el 16 al 30 de marzo del 2020.
- 5.9 Decreto Supremo N° 045-2020-PCM precisa los alcances del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el estado de emergencia nacional.
- 5.10 Decreto Supremo N° 046-2020-PCM precisa los alcances del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el estado de emergencia
- 5.11 Decreto Supremo N° 094-2020-PCM que establece las medidas que debe convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- 5.12 Decreto Supremo N° 009-2020-IN, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.
- 5.13 Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía en la Nueva Convivencia Social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- 5.14 Decreto Supremo N° 135-2020-PCM, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- 5.15 Decreto Supremo N° 146-2020-PCM, que modifica el Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, Decreto Supremo que establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social y Prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del COVID-19, modificado por los Decretos Supremos N° 129-2020-PCM, N° 135-2020-PCM y N° 139-2020-PCM.
- 5.16 Resolución Ministerial N°283-2020-MINSA, que modifica los numerales 6.1.10, 7.3.4 y 8.6 del Documento Técnico: “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19”, aprobado por Resolución Ministerial N°239-2020-MINSA y modificado mediante Resolución Ministerial N°265-2020-MINSA, respecto a los trabajadores que presenten factores de riesgo para COVID-19 y las consideraciones para el regreso o reincorporación al trabajo.

- 5.17 Resolución Ministerial N°448-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.
- 5.18 Resolución de Superintendencia N° 000129-2020-MIGRACIONES, que oficializa la aprobación del Plan de vigilancia, prevención y control del COVID-19 en la Superintendencia Nacional de Migraciones, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad.
- 5.19 Recomendaciones para “La Manipulación de Documentos de Archivo Frente al COVID-19”, de la Dirección de Conservación del Archivo General de la Nación³.
- 5.20 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".
- 5.21 Resolución de Superintendencia N°000131-2020-MIGRACIONES que, aprueba la creación de la Agencia Virtual de MIGRACIONES y la Mesa de Partes Virtual de MIGRACIONES, la misma que funcionara a través de la Agencia Virtual en el Portal Web Institucional.
- 5.22 Resolución de Superintendencia N° 000141-2020-MIGRACIONES, que dispone el cambio de denominación de la Plataforma “Agencia Virtual de MIGRACIONES”, ubicada en el Portal Institucional Web de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES (www.migraciones.gob.pe), por “Agencia Digital de MIGRACIONES.
- 5.23 Resolución de Superintendencia N° 000148-2020-MIGRACIONES, que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.
- 5.24 Resolución de Superintendencia N° 000153-2020-MIGRACIONES, que dispone la publicación del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES.
- 5.25 Resolución de Superintendencia N° 000154-2020-MIGRACIONES, que aprueba el “Cuadro de equivalencias y siglas de los órganos y unidades orgánicas de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- 5.26 Resolución de Superintendencia N° 000190-2020-MIGRACIONES, que aprueban la tramitación virtual de los servicios prestados en exclusividad denominados “Cancelación de Residencia” y “Certificado de Inscripción en el Registro Central de Extranjería”, previstos en el TUPA MIGRACIONES, a través de la Plataforma Agencia Digital de MIGRACIONES.

Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

La Superintendencia Nacional de Migraciones, lleva a cabo acciones que contribuyan a reducir la asistencia de los ciudadanos en forma presencial, utilizando para ello canales alternativos telefónicos y/o virtuales, contribuyendo a brindar una atención y/o servicios oportunos y de calidad, acondicionado siempre a las disposiciones establecidas por el Gobierno Central.

³ Archivo General de la Nación. Fuente:
<http://agn.gob.pe/portal/busqueda?url=portal&busqueda=recomendaci%C3%B3n&submit=> (revisado el 28.05.2020)

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Sobre la recepción virtual de documentos en la Mesa de Partes

La Superintendencia Nacional de Migraciones cuenta con una Mesa de Partes Virtual, a la que se accede a través de Agencia Digital de Migraciones en la página web www.migraciones.gob.pe mediante la cual se reciben solicitudes de personas naturales, así como de personas jurídicas públicas y privadas.

Los usuarios tienen la opción de presentar de manera virtual, documentos electrónicos dirigidos a MIGRACIONES, desde cualquier punto del país y el extranjero, las 24 horas del día y durante los 365 días del año, sin la necesidad de acercarse para tal fin a nuestra Mesa de Partes Central, así a las Mesas de Partes Auxiliares de Jefaturas Zonales y del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

La Mesa de Partes Virtual actuará como Sede Electrónica, procediendo a recibir los documentos con las formalidades pertinentes, dentro de su horario regular de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Los documentos ingresados serán derivados al área competente que evaluará su atención, el plazo legal con el que cuenta la Entidad para brindar la respuesta al documento empezará a computarse a partir de su recepción.

7.1.1 Recepción virtual de solicitudes de personas naturales

- a. Los/as ciudadanos/as podrán remitir sus solicitudes a la Superintendencia Nacional de Migraciones, seleccionando el tipo de solicitud ubicada en la ruta electrónica <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/mesa-partes>.
- b. La solicitud será presentada en el formato publicado en la página web institucional o en una carta que contenga los siguientes datos:
 - Apellidos y nombres
 - Número de DNI o Carné de Extranjería o PTP, según corresponda.
 - Número de expediente en trámite
 - Pretensión claramente explicada
 - Domicilio
 - Número de teléfono móvil
 - Número de teléfono fijo (opcional)
 - Dirección de correo electrónico

Además, llenara los datos solicitados en la página de mesa de partes virtual

- c. La solicitud (formato o carta) deberá ser escaneada y cargada en archivo digital (formato PDF) a colores, debidamente firmada, con texto legible y claro.
- d. La solicitud deberá estar debidamente foliada siempre y cuando incluya anexos.
- e. La solicitud y sus anexos deberán ser cargados en archivo digital (formato PDF) en la web ya mencionada.



7.1.2 Recepción virtual de solicitudes de personas jurídicas públicas y privadas

- a. Las personas jurídicas públicas y privadas podrán remitir a la Superintendencia Nacional de Migraciones, a través de la página web antes mencionada, los tramites señalados en la Mesa de Partes Virtual.
- b. La solicitud será presentada en Oficio, Carta, etc. que contenga los siguientes datos:
 - Denominación
 - Número de RUC
 - Domicilio
 - Número de teléfono móvil
 - Número de teléfono fijo (opcional)
 - Dirección de correo electrónico (institucional)
 - Pretensión claramente explicada

Además, llenara los datos solicitados en la página de mesa de partes virtual

- c. La solicitud (formato o carta) deberá ser escaneada y cargada en archivo digital (formato PDF) a colores, debidamente firmada, con texto legible y claro.
- d. La solicitud deberá estar debidamente foliada siempre y cuando incluya anexos.
- e. La solicitud y sus anexos deberán ser cargados en archivo digital (formato PDF) en la web ya mencionada.

7.1.3 De las Jefaturas Zonales y el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Las Mesas de Partes Auxiliares de las Jefaturas Zonales y el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, deben orientar a los/as ciudadanos/as, a las instituciones públicas y privadas de acuerdo al protocolo de acuerdo a los numerales 7.1.1 y 7.1.2 de este protocolo.

7.2 Sobre el registro y derivación de los documentos administrativos con la información contenida en la Mesa de Partes Virtual

Analista de Tramite Documentario

- 7.2.1 Ingresa a la bandeja de su dependencia de la Mesa de Partes Virtual. El registro de documentos es desconcentrado por dependencia.
- 7.2.2 Ingresa al perfil de Mesa de Partes del Sistema de Gestión Documental, y verifica que el asunto contenga la información mínima necesaria para identificar el trámite
- 7.2.3 En el caso de que la documentación remitida, no cumpla con los requisitos de ley, notifica al ciudadano mediante correo electrónico indicando el detalle de las observaciones a fin de que sean subsanadas y el documento pueda ser remitido nuevamente a través de la Agencia Digital.
- 7.2.4 Deriva el documento a la dependencia correspondiente para su atención.



7.3 Sobre la respuesta de los órganos y unidades orgánicas a las solicitudes remitidas

- 7.3.1 Los órganos y unidades orgánicas deberán recepcionar, asignar y procesar las solicitudes de acuerdo a su normativa vigente correspondiente.
- 7.3.2 Cuando corresponda, los órganos y/o unidades orgánicas responderán a las solicitudes recibidas, dirigiendo la respuesta al correo electrónico señalado en el cuerpo del documento remitido por la institución pública o privada solicitante.

VIII. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

- 8.1 Las actividades y responsabilidades detalladas en este Protocolo, actualmente son de competencia de los órganos, unidades orgánicas y/o equipos de trabajos implementados de conformidad con el ROF de Migraciones aprobado mediante el Decreto Supremo N°005-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 008-2014-IN.
- 8.2 A partir de la implementación del ROF de MIGRACIONES aprobado por Decreto Supremo N° 009-2020-IN y Resolución de Superintendencia N°148-2020-MIGRACIONES, las actividades y responsabilidades detalladas en este Protocolo serán asumidas por los órganos, unidades orgánicas y/o equipos de trabajo a las que dicho documento de gestión interna, les haya atribuido competencia.

IX. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

- 9.1 La Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística⁴ deberá asegurar la implementación y funcionamiento de la Recepción Virtual de documentos mediante www.migraciones.gob.pe/
- 9.2 La Oficina General de Administración y Finanzas⁵, mediante el Área de Certificaciones, Tramite Documentario y Archivo⁶, quien tiene a su cargo la Mesa de Partes, debe adecuarse a lo señalado en el presente protocolo, pudiendo dictar cualquier otra medida adicional, que, en la circunstancia respectiva, se considere idónea.
- 9.3 En caso se compruebe fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado, se procede conforme a lo regulado por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 en dicha materia.
- 9.4 En la medida que se emitan nuevas regulaciones normativas por la autoridad competente vinculadas al objeto del presente Protocolo, estas serán incorporadas y/o adoptadas en adición a lo ya indicado en el presente documento.

X. VIGENCIA

El presente protocolo entra en vigencia desde el día de su aprobación y en tanto continúe el estado de emergencia nacional.

⁴ De acuerdo al nuevo ROF corresponde a la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

⁵ De acuerdo al nuevo ROF corresponde a la Oficina de Administración y Finanzas

⁶ De acuerdo al nuevo ROF corresponde a la Unidad de Gestión Documental, dicha unidad orgánica de acuerdo al Artículo 39° de la Segunda Sección del ROF dependerá jerárquicamente de la Gerencia General.