

# **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES**

## **PROTOCOLO**

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

		<b>MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE PROPAGACIÓN E IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19</b>
<b>CÓDIGO</b> S07.UGD.PTL.001	<b>VERSIÓN</b> 01	

## ÍNDICE

- I. OBJETIVO
- II. FINALIDAD
- III. ALCANCE
- IV. RESPONSABILIDADES
- V. BASE LEGAL / REFERENCIAS
- VI. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
- VII. DISPOSICIONES GENERALES
- VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
- IX. DISPOSICIONES FINALES
- X. CONTROL DE CAMBIOS

		<b>MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE PROPAGACIÓN E IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19</b>
<b>CÓDIGO</b> S07.UGD.PTL.001	<b>VERSIÓN</b> 01	

## I. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo 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, del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y del Puerto Callao, a fin de dar atención a los escritos presentados de manera virtual.

## II. FINALIDAD

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.

## III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo son de aplicación obligatoria 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, del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y de Puerto Callao; 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 Gerencia General, a través de la Unidad de Gestión Documental, 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 respectivas dependencias.
- 4.4 Es responsabilidad de los/las servidores/as de la Unidad de Gestión Documental cumplir con el presente protocolo, indistintamente de la relación contractual.
- 4.5 El incumplimiento a las disposiciones del presente acarrea responsabilidad administrativa.

		<b>MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE PROPAGACIÓN E IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
S07.UGD.PTL.001	01	

## V. BASE LEGAL / REFERENCIAS

- 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 Mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, de fecha 11 de marzo de 2020, se declara el estado de emergencia sanitaria; la misma que es prorrogada por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA.
- 5.8 Decreto Supremo N° 201-2020-PCM, de fecha 21 de diciembre de 2020, prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 184-2020-PCM por el plazo de treinta y un (31) días calendario, a partir del viernes 01 de enero de 2021, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19.
- 5.9 Decreto Supremo N° 009-2020-IN, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES.
- 5.10 Resolución Ministerial 103-2020 PCM que aprueba “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”.
- 5.11 Resolución Ministerial N° 139-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico Prevención y Atención de personas afectadas por COVID-19 en el Perú.
- 5.12 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.
- 5.13 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.
- 5.14 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.
- 5.15 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.
- 5.16 Recomendaciones para “La Manipulación de Documentos de Archivo Frente al COVID-19”, de la Dirección de Conservación del Archivo General de la Nación

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

		<b>MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE PROPAGACIÓN E IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19</b>
<b>CÓDIGO</b> S07.UGD.PTL.001	<b>VERSIÓN</b> 01	

## VI. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 6.1. DEFINICIONES

N°	Término	Definición
1	<b>Administrado</b>	Personas naturales o jurídicas que participan en un procedimiento administrativo. Ciudadano (sea cual sea su nacionalidad) que tiene una relación jurídico - administrativa con MIGRACIONES, que goza de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer, producir pruebas, obteniendo una decisión motivada y fundada en derecho. Para efectos del presente procedimiento el administrado es llamado también ciudadano.
2	<b>Agencia Digital</b>	Es la plataforma implementada en la web institucional, en donde se realizan los distintos tramites que se realizaban a través de las oficinas de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
3	<b>Derivar</b>	Remitir a través del Sistema de Gestión Documental, el documento presentado ante la Mesa de Partes a las áreas destinatarias para su atención, tanto de manera digital y física.
4	<b>Digitalizar</b>	Es el proceso de escanear la documentación que se recibe por Mesa de Partes y cargar el archivo en el Sistema de Gestión Documental.
5	<b>Escrito</b>	Documento físico o electrónico presentado por los administrados ante una entidad. Los escritos pueden contener solicitudes.
6	<b>Expediente</b>	Es un conjunto de escritos o documentos presentados por los ciudadanos, correspondientes a un procedimiento administrativo.
7	<b>Mesa de Partes</b>	Es la unidad de recepción documental encargada de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados.

		<b>MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE PROPAGACIÓN E IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
S07.UGD.PTL.001	01	

<b>8</b>	<b>Mesa de Partes Digital</b>	Es la sección de la Agencia Digital, que cumple la función de la Mesa de Partes o Unidad de Recepción Documental convencional, que fue creada con el fin de que los ciudadanos e instituciones públicas y privadas puedan presentar sus escritos ante la entidad.
<b>9</b>	<b>Protocolo de atención</b>	Registro de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en proceso de interacción con la ciudadanía
<b>10</b>	<b>Registrar</b>	Es el proceso por el cual el documento es ingresado en el Sistema de Gestión Documental a fin de que se le pueda asignar un número.
<b>11</b>	<b>Representante</b>	Es el ciudadano que, en plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles, se encuentra debidamente autorizado para actuar en representación de un promotor frente a la Superintendencia Nacional de Migraciones.
<b>12</b>	<b>Sistema de Gestión Documental</b>	Es un sistema informático que permite la administración de la documentación emitida y recibida por MIGRACIONES, permitiendo la creación de documentos, emisión, derivación, recepción y hacer seguimiento de la documentación registrada en MIGRACIONES.

## 6.2 ABREVIATURAS:

<b>N°</b>	<b>Término</b>	<b>Abreviaturas</b>
<b>1</b>	<b>Gerencia General</b>	<b>GG</b>
<b>2</b>	<b>Jefatura Zonal</b>	<b>JZ</b>
<b>3</b>	<b>Sistema de Gestión Documental</b>	<b>SGD</b>
<b>4</b>	<b>Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia Nacional de Migraciones</b>	<b>TUPA</b>
<b>5</b>	<b>Unidad de Gestión Documental</b>	<b>UGD</b>

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

La Superintendencia Nacional de Migraciones, lleva a cabo acciones que coadyuvan 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.

		<b>MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE PROPAGACIÓN E IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19</b>
<b>CÓDIGO</b> S07.UGD.PTL.001	<b>VERSIÓN</b> 01	

## VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1 Sobre la presentación virtual de escritos a través de la Mesa de Partes Virtual

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](http://www.migraciones.gob.pe) mediante la cual se reciben escritos de personas naturales, y personas jurídicas públicas y privadas.

Los administrados tienen la opción de presentar de manera virtual, sus escritos 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 como a las Mesas de Partes Auxiliares de Jefaturas Zonales, del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y del Puerto Callao.

La Mesa de Partes Virtual actuará como Sede Electrónica, procediendo a derivar los documentos presentados dentro de su horario regular de lunes a viernes de 8:00 a 16:30 horas. Todos los documentos presentados 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 derivación.

#### 8.1.1 Presentación virtual de escritos de personas naturales

- a. Los/as ciudadanos/as presentan ante la Superintendencia Nacional de Migraciones, a través de la página web antes mencionada, los escritos o tipos de solicitudes señalados en la Mesa de Partes Virtual.
- b. El escrito o solicitud se presenta 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, registra los datos solicitados en la página de mesa de partes virtual

- c. El escrito o solicitud (formato o carta) debe ser escaneada y cargada en archivo digital de óptima resolución (formato PDF), de preferencia a colores, debidamente firmada, con texto legible y claro; debiendo incluir en el cuerpo del documento, la dirección de

		<b>MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE PROPAGACIÓN E IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19</b>
<b>CÓDIGO</b> S07.UGD.PTL.001	<b>VERSIÓN</b> 01	

correo electrónico a la que se remitirá la respuesta, en caso corresponda.

- d. El escrito o solicitud debe estar debidamente foliada siempre y cuando incluya anexos.
- e. El escrito o solicitud y sus anexos deben ser cargados en archivo digital de óptima resolución (formato PDF), de preferencia a colores en la web ya mencionada.

### **8.1.2 Presentación virtual de escritos de personas jurídicas públicas y privadas**

- a. Las personas jurídicas públicas y privadas presentan ante la Superintendencia Nacional de Migraciones, a través de la página web antes mencionada, los escritos o solicitudes señalados en la Mesa de Partes Virtual.
- b. El escrito o solicitud es presentado 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, registra los datos solicitados en la página <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad> de mesa de partes virtual

- c. El escrito o solicitud (formato o carta) debe ser escaneado y cargada en archivo digital de óptima resolución (formato PDF), de preferencia a colores, debidamente firmada, con texto legible y claro; debiendo incluir en el cuerpo del documento, la dirección de correo electrónico institucional a la que se remite respuesta, en caso corresponda.
- d. El escrito o solicitud debe estar debidamente foliado siempre y cuando incluya anexos.
- e. El escrito o solicitud y sus anexos deben ser cargados en archivo digital (formato PDF) en la web ya mencionada.

### **8.1.3 De las Jefaturas Zonales y el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez**

Las Mesas de Partes Auxiliares de las Jefaturas Zonales, del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y del Puerto Callao, deben orientar a los/as administrados/as de acuerdo al protocolo de acuerdo a los numerales 8.1.1 y 8.1.2 de este protocolo.

		<b>MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE PROPAGACIÓN E IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19</b>
<b>CÓDIGO</b> S07.UGD.PTL.001	<b>VERSIÓN</b> 01	

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

- 8.2.1 Ingresa a la bandeja de su dependencia de la Mesa de Partes Virtual. El registro de documentos es desconcentrado por dependencia.
- 8.2.2 Ingresa al perfil de Mesa de Partes del Sistema de Gestión Documental, y procede con el registro de documento a partir de la información señalada la bandeja de su dependencia en la Mesa de Partes Virtual y genera el código de registro.
- 8.2.3 Traslada el archivo PDF del documento ingresado en la Mesa de Partes Virtual al Sistema de Gestión Documental.
- 8.2.4 Verifica que el asunto contenga la información mínima necesaria para identificar el trámite.
- 8.2.5 Deriva el documento a la dependencia correspondiente para su atención.

## **8.3 Sobre la respuesta de los órganos y unidades orgánicas a los escritos o solicitudes presentadas**

- 8.3.1 Los órganos y unidades orgánicas deben recibir, asignar y procesar las solicitudes de acuerdo a su normativa vigente y competencias.
- 8.3.2 Cuando corresponda, los órganos y/o unidades orgánicas deben responder a las solicitudes recibidas, dirigiendo la respuesta al correo electrónico señalado en el cuerpo del documento remitido por la institución pública o privada solicitante.

## **IX. DISPOSICIONES FINALES**

- 9.1 La Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones - OTIC debe asegurar la implementación y funcionamiento de la Recepción Virtual de documentos mediante la página web de la entidad ([www.migraciones.gob.pe/](http://www.migraciones.gob.pe/)).
- 9.2 La Gerencia General, mediante la Unidad de Gestión Documental, 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, Ley del Procedimiento Administrativo General.

		<b>MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA MESA DE PARTES FRENTE AL RIESGO DE PROPAGACIÓN E IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL COVID-19</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
S07.UGD.PTL.001	01	

**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 a lo ya indicado en el presente documento.

## X. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión anterior</b>	<b>Sección / Ítem</b>	<b>Cambios realizados con respecto a la versión anterior</b> <b>Categorías: N: Nuevo, M: Modificado, E: Eliminado</b>
01	---	M: Cambia de denominaciones y sigla del órgano en código del DN de acuerdo al Decreto Supremo N° 009-2020-IN, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, RS N° 000148-2020-MIGRACIONES, que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES y a la RS N° 000154-2020-MIGRACIONES, que aprueba el “Cuadro de equivalencias y siglas de los órganos y unidades orgánicas de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Asimismo, la versión del documento regresa a 01, efectuándose la verificación del detalle de los cambios por comparación con la versión anterior Protocolo “Medidas adoptadas para la atención de la mesa de partes virtual frente al riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19”.