



**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES**

**PROTOCOLO**

**MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL PARA LA  
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES**



## **I. OBJETIVO**

El presente protocolo, tiene como objetivo brindar los lineamientos para el desarrollo de las actividades y atención de la ciudadanía, considerando los enfoques de género, interculturalidad e interseccionalidad, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, en el marco de los lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, aprobados por el Ministerio de Salud.

## **II. FINALIDAD**

El presente documento tiene por finalidad proteger la vida, la salud y el trabajo seguro durante la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, y siguiendo los Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, aprobados por el Ministerio de Salud.

## **III. ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la entidad, independientemente de su vínculo contractual, de todas las sedes de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, a nivel nacional.

## **IV. RESPONSABILIDADES**

- 4.1 Los titulares de cada órgano y unidad orgánica, son responsables por el cumplimiento del presente protocolo en sus respectivos órganos o unidades orgánicas.
- 4.2 Es responsabilidad de los colaboradores el estricto cumplimiento de las medidas y demás disposiciones establecidas en la presente, bajo apercibimiento de sanción.

## **V. BASE LEGAL**

- 5.1 Ley N°29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificaciones
- 5.2 Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID – 19) en el territorio nacional.
- 5.3 Decreto de Urgencia N° 029-2020, por el que dictan “Medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana”
- 5.4 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 y control del COVID -19.”

- 5.5 Resolución Ministerial N°055-2020-TR, que aprueba la “Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”
- 5.6 Resolución Ministerial N°040-2020-MINSA, por el que aprueba el “Protocolo para la Atención de Personas con Sospecha o Infección Confirmada por Coronavirus (2019-nCoV)”
- 5.7 Resolución Ministerial N° 084-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico de Atención y Manejo Clínico de Casos de COVID -19.
- 5.8 Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID – 19”.
- 5.9 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 vigilancia de la declaratoria de emergencia producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”.

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

## **VI. DISPOSICIONES GENERALES**

### **6.1 Principios de la atención a los usuarios**

La prevención como medio para evitar el contagio y diseminación del COVID-19 entre el personal y en las sedes de MIGRACIONES, recae en el cumplimiento de 3 principios fundamentales.

- a. Promover la adopción de comportamientos preventivos en salud:
  - Frecuente y adecuada ejecución del lavado de manos
  - Adopción de prácticas de higiene permanente de la infraestructura
- b. Detección y manejo de personas con síntomas sospechosos de COVID-19
- c. Virtualización de los canales de atención y trabajo remoto

### **6.2 Fases para la atención a los usuarios de forma presencial**

El Protocolo se ha estructurado en 4 pilares con una aproximación práctica a través de recomendaciones que pueden ser implementadas, considerando las áreas de gestión estratégica y de relación con sus partes interesadas, teniendo siempre como propósito central la protección de la salud de las personas durante la reactivación de las actividades de forma presencial.

- En el Pilar 1, se encuentra un enfoque en la protección del colaborador y su relación con el entorno a través de aspectos clave como la higiene en el área de trabajo la comunicación, la gestión adecuada de las plataformas de atención y los locales.
- En el Pilar 2 se plantean las estrategias más importantes para la reactivación de



las actividades de atención presencial, cuyos fundamentos se basan en las recomendaciones apropiadas para iniciar, el análisis de brechas, información de la situación con clientes y las iniciativas de soporte tecnológico.

- En el Pilar 3, Se implementarán herramientas para el monitoreo de la ejecución del plan que garantice un marco de trabajo en el cual puedan visualizar riesgos del personal.
- El pilar 4, tiene como propósito el mantenimiento y sostenibilidad del protocolo de reactivación con miras al fortalecimiento de herramientas de calidad y productividad, liderazgo en los miembros del equipo y la aplicación de lecciones aprendidas que conlleven a mejores resultados.

## **VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

### **7.1 ADECUACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **7.1.1 Canales de Atención al Usuario**

- a) **Atención de Información:** De conformidad con la Directiva S05.GU.DI.001- Gestión de los canales de atención y calidad del servicio, MIGRACIONES cuenta con los canales de comunicación Virtuales, Call Center y correo electrónico, los que se atenderán de manera remota de acuerdo a los lineamientos y disposiciones del área responsable.

#### **7.1.2 Canales de Atención de procedimientos y servicios del TUPA**

- a) **Servicios a Usuarios Extranjeros:** De conformidad a las Directivas para la obtención de las calidades Migratorias, el área responsable implementará el registro virtual, para los usuarios que al ingreso al país registraron sus biometrías y cumplen los estándares de calidad, para los casos en los que no se aplique esta metodología de registro, estos serán atendidos de manera presencial y en estricto cumplimiento a una cita programada con anterioridad.
- b) **Servicios a Usuarios Nacionales:** La atención de los servicios que no se encuentren virtualizados se efectuará en estricto orden de ingreso y de acuerdo a la cita programada con anterioridad.

### **7.2 ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN**

Se adoptarán las siguientes acciones para la adecuación de la infraestructura para la atención a los usuarios y personal durante su ingreso, permanencia y salida de las instalaciones de MIGRACIONES a nivel nacional:



- Se implementarán vidrios o micas que permitan separar a los usuarios de los colaboradores; quienes mantendrán el uso de sus implementos de seguridad (mascarillas, protectores faciales, entre otros.).
- Se controlará la temperatura en el área de tamizaje.
- Se implementarán puntos de lavado de manos y desinfección, principalmente en los ingresos.
- Se deberá incorporar para las colas, guías que permitan conocer a los usuarios la distancia que deben mantener.

### **7.3 ESTRATÉGIA PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL**

#### **7.3.1 De la comunicación interna y externa**

- Los Órganos competentes, en coordinación con la Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica, deben mantener informada a la ciudadanía y usuarios de forma continua, a través del Portal Institucional y redes sociales principalmente sobre los siguientes aspectos:
  - Priorización de atención de consultas vía virtual.
  - Restricción de ingreso a las sedes de MIGRACIONES en caso de presentar síntomas asociados al COVID-19.
  - Precisar restricciones asociadas al aforo.

#### **7.3.2 De la atención a los Usuarios**

- Programar atenciones considerando aforo y distanciamiento obligatorio dentro de las instalaciones de MIGRACIONES.
- Establecer acciones que eviten colas y aglomeramiento de usuarios en las inmediaciones de las instalaciones de MIGRACIONES.
- Priorización de la atención a personas de alto riesgo.

#### **7.3.3 De los aspectos logísticos para el control de ingreso**

- Las puertas de ingreso consideran un espacio separado para colaboradores y para usuarios, a fin de evitar contacto.
- Se deberá evaluar una zona de evacuación: espacio cercano a la puerta de salida, que permita ubicar al usuario o colaborador, en tanto se definan las acciones respecto a problemas de salud que pueda presentar durante su estadía en MIGRACIONES.
- Se cuentan con Equipos de Protección Personal - EPP para todo el personal de atención.
- Las ventanillas estarán provistas de láminas de seguridad.
- Se empleará termómetros infrarrojos en todas las puertas de ingreso.
- Se dispondrá el uso de alcohol en gel y/o lavaderos de manos, instalados en la entidad.
- Se debe controlar el ingreso y aforo de los ambientes de atención al público usuario.
- Al ingreso de la entidad, se cuenta con bandejas para desinfección del calzado.



#### **7.3.4 Disposición de señaléticas y alertas visuales**

- A la entrada de las instalaciones de MIGRACIONES se cuenta con alertas visuales (en lenguaje comprensible) con instrucciones a los usuarios para que tomen conocimiento sobre las acciones preventivas para el ingreso a la entidad; así como, para su desplazamiento por la misma.
- Colocar carteles sobre la higiene de manos, dirigidas al público, los cuales deberán tener principalmente la siguiente información:
  - Higiene respiratoria uso de mascarillas.
  - Cubrir la nariz/boca al toser o estornudar, con pañuelo desechable o con el codo.
  - Usar pañuelo para contener las secreciones y descartarlos en un recipiente o bolsa de plástico después de su uso.
  - Realizar higiene de manos después de tener contacto con secreciones respiratorias y objetos/materiales contaminados.

### **7.4 MEDIDAS OPERATIVAS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL DE LOS USUARIOS**

#### **7.4.1 Medidas de control de las operaciones**

- **De la disposición de recursos por tipo de sede**

Las sedes de MIGRACIONES dependiendo de las siguientes características y por el número de usuarios y servicios que brinde se ha clasificado en 4 tipos de acuerdo al siguiente cuadro:

Sede		Número de usuarios por día	Número de salas para la atención	Número de puertas de Ingreso	Número de baños	Área de la sede
Tipo 1	Mayor a	600	4	4	3	1000 M2
Tipo 2	Menor a	559	2	3	2	900 M2
Tipo 3	Menor a	300	1	2	1	450 M2
Tipo 4	Menor a	200	1	1	1	200 M2

La Gerencia de Usuarios designará responsables en cada una de las instalaciones para el desarrollo de las actividades operativas con los siguientes roles:

- Supervisor
- Tamizaje ingreso
- Orientación en el exterior
- Orientador accesos a servicios higiénicos, escaleras, lavaderos.
- Orientación en sala interior.

Uno o más roles podrán ser cumplido por el mismo servidor, dependiendo del tipo de instalaciones.

**Supervisor:**

Tendrá especial cuidado a mantener los ambientes aptos para la atención al público en base a las siguientes acciones, las que serán registradas en la lista de chequeo del plan de atención, de acuerdo al Anexo N° 03, de forma diaria:

- Limpieza y desinfección periódica de sus ambientes, de forma controlada, teniendo un registro de la fecha, y de la persona que efectuó la desinfección.
- Abastecimiento de material de aseo de manos en los servicios higiénicos.
- Señalización de aforos en las áreas de uso común y de las disposiciones sanitarias.
- Control del ingreso y acceso a las instalaciones, todos deberán contar con mascarillas, solo el personal autorizado ingresara a las oficinas o los usuarios con cita del día a las salas de atención.
- Equipamiento para la protección personal y barreras de distanciamiento entre el personal y los usuarios.
- Control de temperatura al personal y usuarios antes del ingreso a los recintos.
- Desinfección de los usuarios antes del ingreso.
- Control por medio de ticket para los turnos de atención.
- Reportar diariamente al responsable de la sede cualquier problema, así como la lista de chequeo.

**Tamizaje:**

Las acciones de tamizaje se realizarán conforme al Protocolo de tamizaje para el ingreso a las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones, vigente.

**Orientación en el exterior:**

El orientador tiene las siguientes actividades a su cargo

- Vigilar el cumplimiento al distanciamiento social en la zona de ingreso.
- Controlar que el usuario no ingrese si no tiene cita previamente tramitada.
- De existir citas disponibles, de acuerdo al orden, gestionará en el sistema la cita para el usuario.
- Apoyar al personal de tamizaje para que una persona que se le negó el ingreso no se coloque nuevamente en la cola.
- Orientar el ingreso de usuarios de riesgo de manera preferencial.

**De la orientación en pasadizos, escalera, baños y salas.**

El orientador tiene las siguientes actividades a su cargo:

- Orientar al usuario a la sala que le corresponda a su trámite
- Vigilar el cumplimiento del distanciamiento social.
- No permitir la concentración de usuarios en pasadizos, escaleras o ambientes no autorizados.



- Controlar el ingreso a los servicios higiénicos de forma ordenada
- Comunicar al usuario la atención al llamado del turno para su atención.

**De la atención de casos de emergencia dentro de las instalaciones**

Cuando producto de la espera o durante la atención un usuario se desploma al suelo se deberán adoptar las siguientes medidas.

- No aproximarse a la persona y comunicarse a la distancia, tratando de entablar un dialogo que le permita evaluar su estado.
- Comunicarse de forma inmediata con la autoridad medica de la zona.
- Derivar o detener el flujo de personas por el espacio donde se produjo la emergencia.
- Estos casos serán atendidos, conforme al Protocolo de Atención de incidentes de salud sospechosos de COVID-19.

**7.4.2 Atención de personas de riesgo**

- Se priorizará el ingreso de las personas adultos mayores, mujeres embarazadas y/o con niños menores de 12 años y toda persona que pertenezca al grupo de riesgo.
- Se otorgará una atención en los módulos establecidos de forma prioritaria, vigilando que estén en el menor tiempo posible dentro de las instalaciones.
- En caso de presentarse varias personas pertenecientes al grupo de riesgo todas serán atendidas al mismo tiempo, de acuerdo a la disponibilidad de módulos.

**VIII. ANEXOS**

**ANEXO N° 01:** Fases para la reactivación de la atención presencial a los usuarios

**ANEXO N° 02:** Infografía del flujo de la atención presencial a los usuarios

**ANEXO N° 03:** Lista de Cheque del Plan de Atención

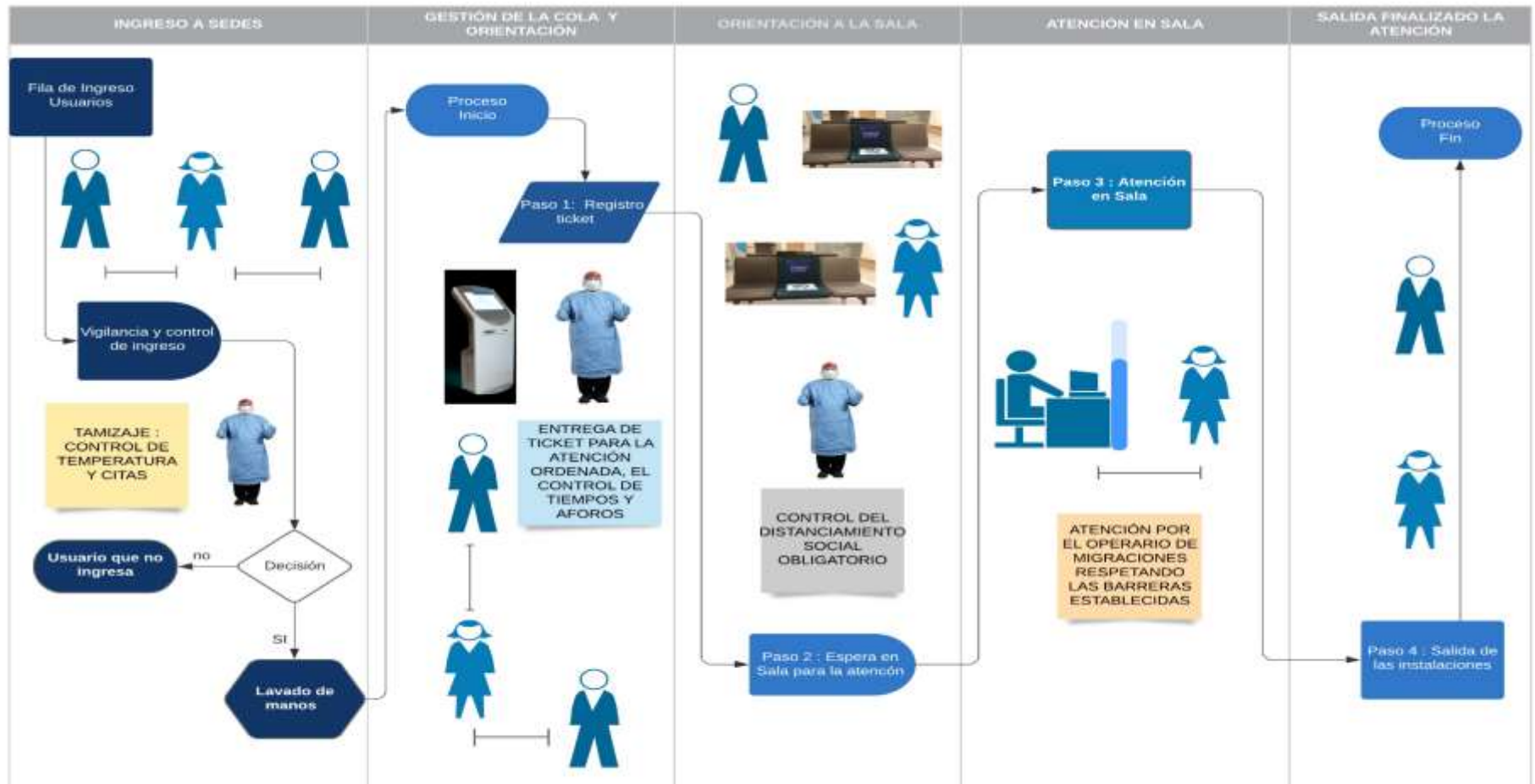


## ANEXO N° 01

### FASES PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL A LOS USUARIOS

Protección del Trabajador y Relación con el entorno	Estrategia de Reactivación de la atención	Plan de atención al usuario	Mantenimiento y Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión y Aplicación de Protocolos de higiene y limpieza.</li> <li>• Definición de la logística de personal, turnos, aglomeraciones permitidas y adecuaciones de infraestructura.</li> <li>• Proporcionar seguridad ante posibles contagios de los trabajadores que deben estar físicamente. Protocolo en caso de contagio de alguna persona, a quien comunicar y que hacer.</li> <li>• Establecer mecanismo de comunicación de información positiva para colaboradores y usuarios</li> <li>• Crear documentos de comunicación estandarizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendaciones para abordar un plan de reactivación de la atención frente a la crisis/Emergencia sanitaria actual por COVID 19.</li> <li>• Ejecutar un Gap Analysis para determinar las brechas entre requerimientos de reactivación y las capacidades actuales a través de listas de chequeo de acciones necesarias a implementar.</li> <li>• Mantener a los usuarios informados de los impactos en la entrega de nuestros servicios.</li> <li>• Evaluar riesgos de las operaciones en las sedes y agencias de acuerdo a la criticidad del entorno local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar el flujo de las operaciones para el ingreso, atención y salida de los usuarios y colaboradores</li> <li>• Monitoreo del personal para el mantenimiento de la estrategia de atención a través de reportes.</li> <li>• Desarrollar las capacidades de gestión del conocimiento en base a estadísticas de atención, medición de tiempos.</li> <li>• Redefinición de los presupuestos y sus planes de ejecución, para afrontar la situación actual y gestionar la continuidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de herramientas de aseguramiento de calidad en la atención al Usuario</li> <li>• Establecer una estrategia que garantice el liderazgo de todos los responsables de agencias y Jefes Zonales,</li> <li>• Recopilar e incorporar las lecciones aprendidas a partir de la práctica del plan de atención al usuario establecido.</li> </ul>

**ANEXO N° 02**  
**INFOGRAFÍA DEL FLUJO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL A LOS USUARIOS**





**ANEXO N° 03**

**LISTA DE CHEQUEO DEL PLAN DE ATENCIÓN**

Lea cada punto con cuidado. Busque la manera de aplicar la medida.

1. Si la medida ya ha sido aplicada marque SI, si no se ha realizado, marque NO. Use el espacio RECOMENDACIÓN DE MEJORA para escribir una descripción de su recomendación, observaciones sobre la aplicación o para el cumplimiento de la misma.
2. Después de comprobar todos los puntos, lea otra vez los puntos en los que ha marcado SI. Elija los puntos que le parezcan más importantes. Marque ACCION PRIORITARIA a esos puntos.
3. Antes de terminar el control, asegúrese de que usted ha marcado SI o NO a cada punto.

**Limpieza y desinfección de las instalaciones para la jornada de atención**

Actividad / RECOMENDACIÓN	¿SE HA REALIZADO?		RECOMENDACIÓN DE MEJORA	ACCIÓN PRIORITARIA
	SI	NO		
¿Los trabajadores tienen a su disposición las instrucciones escritas en el lugar de trabajo para efectuar la limpieza de su puesto de trabajo?				
¿Se cuenta con contenedores cerrados para disponer los residuos de los EPP usados, material de limpieza desechable?				
Las superficies que se tocan con frecuencia (pasamanos, manijas de puertas, escritorios, mesas, interruptores, ascensores, entre otros), ¿han sido limpiados antes del inicio de actividades con productos a base de agua con hipoclorito o productos desinfectantes?				
Se cuenta en las instalaciones y servicios sanitarios con papel higiénico, agua potable, jabón para lavado de manos, ¿alcohol en gel y toallas de papel para el secado de manos?				

**Comunicación y señalización de las salas de atención**

Actividad / RECOMENDACIÓN	¿SE HA REALIZADO?		RECOMENDACIÓN DE MEJORA	ACCIÓN PRIORITARIA
	SI	NO		
Se cuenta con avisos o carteles que contengan:				
Forma adecuada de lavado de manos.				
Como proteger a los demás al toser o estornudar.				



Rutas de acceso y salida				
Señalización de espacios habilitados para el distanciamiento social				
Micas separadoras en los módulos en buen estado				

**Monitoreo de la salud del personal de las plataformas de atención**

Actividad / RECOMENDACIÓN	¿SE HA REALIZADO?		RECOMENDACIÓN DE MEJORA	ACCIÓN PRIORITARIA
	SI	NO		
¿Se monitorea el estado de salud del personal, se cuenta con termómetro y se mide la temperatura de los trabajadores en las instalaciones?				
¿Se registro en la bitácora información los posibles contagiados en caso de alguna persona infectada que permita hacer trazabilidad?				
¿Se cuenta con los EPP necesarios para el personal, y se monitorea su correcta utilización?				
Se verifico en el listado de colaboradores que acuden físicamente a la sede, agencia, Puesto de control o Jefatura Zonal su autorización de ingreso,				
Se indico el tipo de trabajo efectuado				
Guardar la distancia de 1.50 metros entre puestos de trabajo.				

**Tamizado de los usuarios al ingreso a las instalaciones**

Actividad / RECOMENDACIÓN	¿SE HA REALIZADO?		RECOMENDACIÓN DE MEJORA	ACCIÓN PRIORITARIA
	SI	NO		
Se efectúa el tamizado de usuarios y colaboradores sobre estado de salud previo a su ingreso, uso de medicación previa, trastornos inmunitarios o embarazo, ¿sean considerados especialmente sensibles al riesgo de contagio?				



Se siguen procedimientos de desinfección al ingreso a las instalaciones. Una persona dispuesta en la entrada se encarga de:				
Medir la temperatura				
Suministrar gel o verificar el lavado de las manos				
Verificar la desinfección de zapatos con desinfectante.				