



Resolución Ministerial

N° 111 -2020-MINCETUR

Lima, 01 JUL 2020

Vistos, los Memorándums N° 438 y 564-2020-MINCETUR/SG/OGA de la Oficina General de Administración; el Informe N° 021-2020-MINCETUR/SG/OGA/OTDA y los Memorándums N° 113, 122 y 140-2020-MINCETUR/SG/OGA/OTDA de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; los Memorándums N° 422, 450 y 464-2020-MINCETUR/SG/AJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 11 de marzo de 2020, se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, y se dictaron medidas para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19, estableciéndose en el numeral 2.1.5 del artículo 2 de dicha norma, que *"en todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19"*; asimismo, con Decreto Supremo N° 020-2020-SA, se proroga la Emergencia Sanitaria a partir del 10 de junio de 2020, hasta por un plazo de noventa (90) días calendario;

Que, a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15 de marzo de 2020, se declara por el término de quince (15) días calendario, el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19; asimismo, con Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM y N° 116-2020-PCM, se proroga el Estado de Emergencia Nacional hasta el viernes 31 de julio de 2020;

Que, con Decreto de Urgencia N° 026-2020, se establecen diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el Territorio Nacional, con la finalidad de adoptar acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario de la enfermedad causada por el virus del COVID-19, así como, coadyuvar a disminuir la afectación a la economía peruana por el alto riesgo de propagación del mencionado virus a nivel nacional; asimismo, con Decreto Legislativo N° 1505, se proroga la vigencia del Título II del Decreto de Urgencia N° 026-2020 hasta el 31 de diciembre de 2020, para el caso del sector público;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, se aprueban 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", con el objetivo de que las entidades del Poder Ejecutivo adopten las medidas pertinentes para el desarrollo de sus actividades y atención de la ciudadanía, considerando los enfoques de género, interculturalidad e interseccionalidad, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, 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;

Que, el numeral 10.1 del artículo 10 del Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, dispone que las entidades del Sector Público desarrollan sus actividades de manera gradual, para lo cual adoptan las medidas pertinentes para el desarrollo de las mismas y la atención a la ciudadanía, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, priorizando en todo lo que sea posible el trabajo remoto, implementando o habilitando la virtualización de trámites, servicios u otros; asimismo, establece el horario de ingreso y salida a los centros de labores del Sector Público, para los servidores que brindan atención presencial a la ciudadanía;

Que, el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, aprobado por Resolución Ministerial N° 073-2005-MINCETUR/DM y sus modificatorias, establece que la Oficina de Trámite Documentario y Archivo tiene como funciones, entre otras, organizar, conducir, ejecutar y evaluar en lo que a su competencia corresponda el proceso de trámite documentario y archivo; así como informar y orientar al público usuario sobre los servicios y procedimientos que presta el Ministerio;

Que, con Informe N° 021-2020-MINCETUR/SG/OGA/OTDA la Oficina de Trámite Documentario y Archivo sustenta la necesidad de aprobar el "Protocolo para la Prevención y Control de la Transmisión del Covid-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión Documental durante el Estado de Emergencia Nacional y/o la Emergencia Sanitaria", con el objeto de establecer los lineamientos y acciones pertinentes para el desarrollo de las actividades en la atención de la ciudadanía y gestión documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, durante el Estado de Emergencia Nacional y/o Emergencia Sanitaria, a fin de prevenir y evitar la propagación del COVID-19; y,

De conformidad con la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del MINCETUR; la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil; el Reglamento de Organización y Funciones del MINCETUR, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR, y sus modificatorias; y el Manual de Organización y Funciones del MINCETUR, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 073-2005-MINCETUR/DM, y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el "Protocolo para la Prevención y Control de la Transmisión del COVID-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión Documental", que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial, en el marco de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, y el Decreto de Urgencia N° 026-2020, así como sus normas modificatorias y complementarias.

Artículo 2.- Disponer la publicación de esta Resolución y su Anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (www.gob.pe/mincetur), el mismo día de la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese.



EDGAR M. VASQUEZ VELA
Ministro de Comercio Exterior y Turismo



PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA TRANSMISIÓN DEL COVID-19 EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a los lineamientos y acciones a seguir ante la necesidad de cumplir con los servicios de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), a través de mecanismos no presenciales, priorizando la ejecución de servicios virtuales que permitan la continuidad en el trámite y gestión documental de los procedimientos administrativos que son necesarios de gestionar ante el Ministerio, con motivo de cumplir con las disposiciones de distanciamiento social y priorización de servicios digitales ante el Estado de Emergencia Nacional y/o Emergencia Sanitaria y evitar la propagación del contagio del coronavirus (COVID 19) .

La Oficina de Trámite Documentario y Archivo, será el Órgano administrativo encargado de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente documento, así como los demás Órganos y Unidades Orgánicas, deben coordinar de manera permanente con la finalidad de facilitar a la población, proveedores u otros ciudadanos que requieran un servicio del Ministerio, utilizar los canales telefónicos y virtuales de manera preferente y de manera excepcional permitir el ingreso a las instalaciones de la sede o a una atención presencial, debiendo orientar a sus usuarios sobre las ventajas de la atención a distancia.

2. OBJETIVOS

Establecer los lineamientos y acciones pertinentes para el desarrollo de las actividades en la atención de la ciudadanía y gestión documental en la sede del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en adelante MINCETUR, en el marco de la normatividad emitida para evitar la propagación del contagio por SARS-CoV-2 (COVID-19).

Difundir el uso de Ventanilla Virtual de MINCETUR a fin de reducir el traslado de la ciudadanía a las instalaciones.

3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Protocolo son de obligatorio cumplimiento, por los servidores civiles que prestan servicios en la entidad, independientemente del régimen laboral y/o contractual durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional y/o Emergencia Sanitaria.

Asimismo, es de obligatorio cumplimiento por las personas que se vinculen con MINCETUR en el marco de las consultas, trámites, procedimientos administrativos y otros aspectos de su competencia.



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

4. RESPONSABILIDAD

- a) La Oficina de Trámite Documentario y Archivo, en adelante OTDA, es la responsable de cumplir las acciones que contribuyan a reducir la asistencia de los ciudadanos en forma presencial.
- b) Los Órganos y Unidades Orgánicas del MINCETUR deben coordinar de manera permanente con la OTDA ante los casos no contemplados en el presente Protocolo; así como propiciar la difusión de los servicios virtuales a su público objetivo con los que se vinculan sus procedimientos administrativos y asegurar la permanente actualización del Sistema de Trámite Documentario en la Intranet del MINCETUR, de los documentos que sustentan los actos administrativos que hayan sido notificados de manera virtual por medio de correo electrónico, atendidos de manera directa por el área usuaria encargada del trámite de procedimiento y/o acto administrativo.

5. BASE LEGAL

- a) Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, así como sus normas modificatorias y complementarias.
- b) Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, así como sus normas modificatorias y complementarias.
- c) Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, así como sus normas modificatorias y complementarias.
- d) Decreto Legislativo N° 1497, que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19.
- e) 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".
- f) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- g) Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba el documento denominado "Guía para la Prevención del Coronavirus en el Ámbito Laboral".
- h) Resolución Secretarial N° 003-2020-MINCETUR, que aprueba la "Directiva que regula la Gestión Documental del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo".
- i) Resolución Directoral N° 029-2020-MINCETUR/SG/OGA-OP, que aprueba el "Protocolo de prevención para evitar el contagio del coronavirus (COVID-19) al reinicio de las labores en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).





6. DISPOSICIONES GENERALES

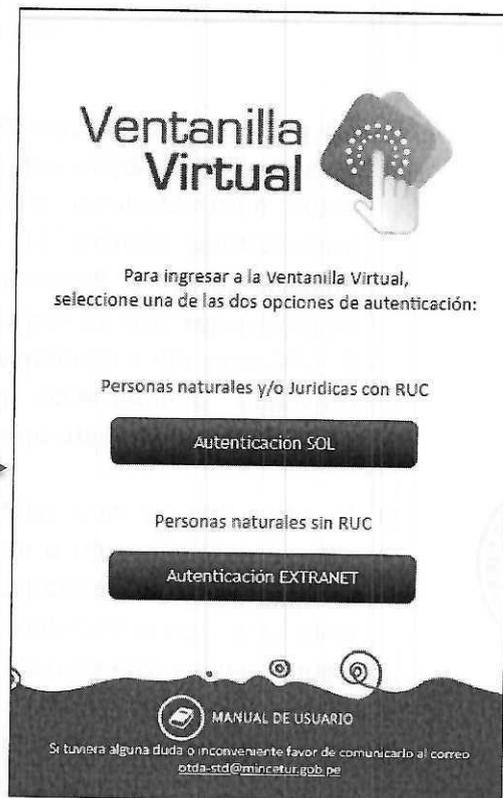
A fin de evitar la afluencia de los administrados en las oficinas del Ministerio, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo impulsará las siguientes medidas:

Atención a distancia:

- a) En el marco del Estado de Emergencia Nacional y/o Emergencia Sanitaria se prioriza la recepción de los documentos de los administrados por medio *online*. Para ello, el ciudadano o persona jurídica cuenta con la Ventanilla Virtual de MINCETUR para Personas Naturales sin RUC y Personas Naturales y/o Jurídicas con RUC. El acceso es a través de la página web del Ministerio o del enlace directo siguiente: <http://ventanillavirtual.mincetur.gob.pe/>. Esta plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana de manera completamente *online*, sin tener que acercarse presencialmente al Ministerio. La atención y trámite de los documentos ingresados por Ventanilla Virtual se sujeta al horario regular de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas. La presentación de documentos luego del horario regular se tendrá por ingresada en el día y hora hábil siguiente.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

- TUPA
- Consulte su Expediente
- Extranet
- Libro Virtual de Reclamaciones
- Libro de Reclamaciones - CENESPAR
- Denuncias
- Ventanilla Virtual
- Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE
- Ventanilla Única de Turismo - VUT
- Sugerencias

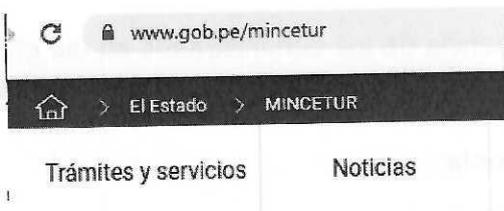


- b) El seguimiento de expedientes registrados a través de Ventanilla Virtual o Mesa de Partes se realiza a través del enlace <https://www.mincetur.gob.pe/atencion-al-ciudadano/consulte-su-expediente/> o vía telefónica, a través del teléfono (01) 513-6100 anexo 2142.



PERÚ

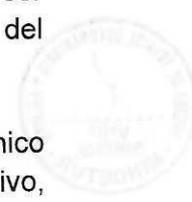
Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo



ATENCIÓN AL CIUDADANO

- TUPA
- **Consulte su Expediente**
- Extranet
- Libro Virtual de Reclamaciones
- Libro de Reclamaciones - CENESPAR
- Denuncias
- Ventanilla Virtual
- Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE
- Ventanilla Única de Turismo - VUT
- Sugerencias

- c) Se prioriza la utilización de las notificaciones electrónicas para la entrega de documentos emitidos por el MINCETUR como resultado de procedimientos y/o actos administrativos, para lo cual se requiere la autorización expresa del administrado (Anexo 1), la cual debe ser actualizada en el registro del documento en el Sistema de Trámite Documentario, de conformidad con las disposiciones que al respecto establece el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La notificación debe ser realizada directamente por el área usuaria encargada del trámite del procedimiento y/o acto administrativo.
- d) El área usuaria que notifique de manera virtual mediante correo electrónico alguna comunicación o respuesta en el marco del procedimiento administrativo, deberá registrar de manera obligatoria en el Sistema de Trámite Documentario este acto, con la finalidad de contar con la información actualizada para posterior seguimiento y determinación de responsabilidades legales.
- e) En caso los administrados requieran realizar consultas o comunicarse con el personal que se ubica dentro de las oficinas, se priorizará el uso de la vía telefónica y los correos electrónicos, cuyos números y direcciones figuran en el portal institucional.
- f) El personal que tiene contacto con el público debe utilizar los implementos de protección contra el COVID-19 (mascarilla, guantes y otros que resulten





necesarios), con la finalidad de resguardar su estado de salud ante el riesgo de exposición y contagio del COVID-19.

- g) El ingreso de los administrados a las instalaciones del MINCETUR es excepcional, para el caso de visitas, y se realiza bajo responsabilidad y autorización expresa del/la directora/a general o responsable del área. El personal de seguridad verifica su cumplimiento y apoya en el ingreso de los ciudadanos.
- h) Los ciudadanos que ingresan a MINCETUR, obligatoriamente, deben usar mascarillas faciales, incluso durante las diligencias que realicen y hasta encontrarse fuera de la Institución. El personal de seguridad verifica su cumplimiento.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

7.1. ATENCIÓN PRESENCIAL



Para los casos de necesidad excepcional de tener que acercarse para una atención presencial se detallan las siguientes consideraciones para la atención en **Mesa de Partes, Caja de Pagos, Módulo de Recepción de Visitas y Correspondencia (Notificaciones personales)**.

a) Consideraciones comunes

- 
- 
1. El horario de atención será continuado, siendo este de lunes a viernes de 10:00 a 19:00 horas.
 2. El aforo de la Plataforma de atención a usuarios se reducirá hasta dieciocho (18) personas como máximo, respetando siempre el distanciamiento social (1 metro de distancia como mínimo).
 3. Se prioriza la rápida atención de ciudadanos de las personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, entre otras personas en situación de vulnerabilidad y pertenecientes a los grupos de riesgo definido en el "Protocolo de Prevención para Evitar el Contagio del Coronavirus (COVID-19) al Reinicio de las Labores en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR)" emitido por la Oficina de Personal (en adelante, EL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN).

b) De los servidores civiles

1. El personal que labore en Mesa de Partes no debe estar considerado dentro del grupo de riesgo definido en EL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN del MINCETUR.
2. En sus puestos de atención, el personal debe mantener el metro de distancia entre ellos, así como la distancia respectiva de los escritorios.
3. Mantener el espacio de trabajo ventilado.



4. Asimismo, deben usar mascarilla permanentemente y guantes, tal como se indica en EL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN.

c) De los usuarios

1. La mascarilla es de uso obligatorio para todo administrado que ingrese al MINCETUR.
2. El ingreso de los administrados se deberá realizar cruzando el pediluvio que contiene una solución química para la desinfección del calzado y el tapiz para el respectivo secado.
3. Se procederá con la toma de temperatura por el personal de vigilancia dispuesto para dicha labor. Sólo pueden ingresar los administrados que cuenten con una temperatura menor o igual a 37.5°C. En caso de que algún administrado, presente temperatura mayor a 37.5 °C, no se le permitirá el ingreso y se le proporcionará información de los canales de atención y orientación sobre COVID-19 gestionados por el MINSA y EsSalud.
4. Si se autoriza el ingreso al administrado, el personal asignado por el Ministerio procederá con la desinfección de sus manos haciendo uso de alcohol (líquido o en gel).
5. El usuario debe entregar sus documentos en las ventanillas habilitadas de Mesa de Partes y retirarse respetando la distancia de un (1) metro. Sólo debe ingresar una persona por trámite. En el caso de los administrados que quieran ingresar para ser atendidos en la Caja de Pagos o el módulo de Recepción de Visitas, deberán respetar la misma distancia.
6. Los administrados deberán mantenerse de pie hasta ser atendidos por el personal del Ministerio, respetando en todo momento la distancia social mínima de un (1) metro.
7. Al retirarse de las instalaciones, el administrado deberá desinfectarse las manos utilizando el alcohol que le proporcionará el Ministerio.

7.1.1 Mesa de Partes

- a) Los documentos físicos que ingresan por la Mesa de Partes son digitalizados por la OTDA, en orden de llegada, y pueden ser visualizados por el personal que labora en los diferentes órganos y unidades orgánicas del Ministerio mediante el Sistema de Trámite Documentario.
- b) Se debe priorizar la utilización del documento digitalizado, en vez del físico, en los trámites internos.
- c) El personal de la OTDA efectúa la distribución de los documentos físicos ingresados excepcionalmente por la Mesa de Partes a los diferentes órganos y unidades orgánicas del Ministerio, por lo menos una (1) vez a la semana.
- d) Este plazo puede ser ampliado por la OTDA, según la afluencia de los administrados y la cantidad de documentos que se reciban. Se parte del principio de que todos los documentos se digitalizan, teniendo como objetivo el exponer lo menos posible a los servidores públicos al contacto con otros ciudadanos, en el marco del distanciamiento social.





- e) Los servidores de los órganos y unidades orgánicas del MINCETUR que requieran de manera urgente un documento físico, podrán acercarse a la oficina de la OTDA para recogerlo, previa coordinación (vía telefónica al anexo 2146, o mediante correo electrónico a la dirección OTDA-DIG@mincetur.gob.pe) con el personal responsable. Al momento del recojo, se deberá respetar el distanciamiento social.

7.1.2 Caja para pagos

El personal del Ministerio debe tomar las medidas necesarias para desinfectar el dinero utilizado.

7.1.3 Módulo de Recepción de visitas

- a) Queda prohibido el ingreso de visitas a las instalaciones del MINCETUR. En caso que los administrados requieran formular consultas sobre temas de competencia del MINCETUR, se les proporcionan los números telefónicos de los servidores responsables de los órganos o unidades orgánicas designados para absolver sus consultas.
- b) El ciudadano que no es servidor civil del MINCETUR, ni proveedor debidamente registrado, que ante una necesidad estrictamente indispensable es excepcionalmente autorizado por el área usuaria, para ingresar en condición de visitante, debe exhibir ante el personal del Módulo de Recepción de Visitas su Documento Nacional de Identidad (DNI), a fin de registrar su visita en el Sistema de Registro de Visitas del MINCETUR. Asimismo, al momento de su retiro, el área usuaria debe comunicarse con el personal de dicho Módulo, con la finalidad de registrar la salida del visitante.
- c) En cumplimiento del distanciamiento social, las reuniones o eventos deben realizarse a través de plataformas digitales, teleconferencia o modo virtual con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs).

7.1.4 Correspondencia (Notificaciones)

- a) El administrado que no comunique una cuenta de correo electrónico al MINCETUR y por ello deba acudir a la sede institucional para el recojo de documentación relacionada a sus procedimientos o servicios, debe solicitar su ticket de atención al personal encargado de la ticketera. En este caso, el personal de Mesa de Partes informa al personal del proceso de Correspondencia de la OTDA o de los diferentes órganos del Ministerio, para la entrega de los documentos a través de las ventanillas de Mesa de Partes, a fin que los administrados no ingresen a las oficinas.
- b) El personal que entrega la información debe utilizar los elementos de protección (guantes, mascarillas u otros que resulten necesarios) y respetar la distancia establecida.
- c) El administrado sólo puede acercarse a la ventanilla para recoger los documentos y de inmediato debe alejarse y conservar la distancia social de un





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

(1) metro, como mínimo, para revisar la misma. No está permitido que el administrado permanezca en la ventanilla revisando la documentación.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

La Oficina de Trámite Documentario y Archivo se encuentra facultada para la emisión de disposiciones complementarias para la prevención y control del COVID-19 en la atención al ciudadano y gestión documental.





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

ANEXO 1

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DEL SERVICIO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA MEDIANTE EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO AL ADMINISTRADO

Lima, ___ de _____ del 2020

Señores

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR

Presente. -

Yo, _____
Identificado con DNI o Carnet de Extranjería N° _____, con Correo
Electrónico _____, con Dirección
Domiciliaria _____,
Número Telefónico Fijo _____ y Número Telefónico Celular
_____, y conforme al numeral 20.4 del artículo 20 del Texto Único
Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,
aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y sus modificatorias, AUTORIZO al
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), para que se me notifiquen
electrónicamente, mediante el correo electrónico declarado, los actos administrativos
que se emitan a consecuencia de los procedimientos administrativos que haya iniciado
mi persona.

En caso que sea materialmente imposible notificarme por vía electrónica, se me
notificará a través de las demás modalidades de notificación señaladas en el artículo 20
del TUO de la Ley N° 27444.

Suscribo la presente autorización en señal de conformidad,

Nombre _____

DNI N° _____



SECRET

TO: DIRECTOR, NATIONAL SECURITY AGENCY
FROM: [Illegible]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

