



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA TRASMISSION DEL COVID-19 EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE EL PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA

1. OBJETIVO
2. FINALIDAD
3. ALCANCE
4. BASE LEGAL
5. SIGLAS Y DEFINICIONES
6. DISPOSICIONES GENERALES
7. DIFUSIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL
8. ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
9. ATENCIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
10. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y TRÁMITES EN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
 - 10.1 Consideraciones generales
 - 10.2 Condiciones de los espacios de atención al público
 - 10.3 Condiciones del personal del MTC que entra en contacto con el ciudadano
 - 10.4 Obligaciones del personal del MTC que entra en contacto con el ciudadano
 - 10.5 Del Ingreso de los ciudadanos
 - 10.6 De la prestación de los servicios
 - 10.7 De la salud de los ciudadanos
11. OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES DE ORGANIZACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
12. INGRESO DE VISITAS
13. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA TRASMISIÓN DEL COVID-19 EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE EL PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA

I. OBJETIVO

Establecer medidas excepcionales y transitorias para la atención a los ciudadanos, así como para la gestión documental en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el periodo de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud por la existencia del COVID-19.

II. FINALIDAD

Brindar una atención al ciudadano y desarrollar la gestión documental a través de medidas que permitan prevenir la transmisión y propagación del COVID-19, con especial énfasis en las poblaciones vulnerables y grupos de riesgo.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo son de obligatorio cumplimiento por las personas que desarrollan labores en las diversas sedes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones a nivel nacional, independientemente de su relación laboral y/o contractual con la entidad.

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

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- 4.2. Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y sus modificatorias.
- 4.3. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 4.4. 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.
- 4.5. Decreto de Urgencia N° 027-2020, dictan medidas complementarias destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID - 19 en el Territorio Nacional y a la Reducción de su Impacto en la Economía Peruana.
- 4.6. Decreto de Urgencia N° 029-2020, de fecha 19 de marzo de 2020, se 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.
- 4.7. Decreto Supremo N° 004-2019- JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.8. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control de COVID-19.
- 4.9. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, precisado por Decretos Supremos



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

N° 045-2020-PCM y 046-2020-PCM, mediante el cual se declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

- 4.10. Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus modificatorias.
- 4.11. Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA, Aprueban el Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú
- 4.12. Resolución Ministerial N° 959-2019-MTC/01, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- 4.13. Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, Aprobar el Documento Técnico "Lineamientos para a vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19", que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.
- 4.14. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, 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"

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

5.1 Para efectos del presente protocolo, se debe tener en consideración las siguientes definiciones:

- a) Ciudadano: Persona que se relaciona con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de forma física o virtual, para efectuar consultas, trámites y procedimientos administrativos de su competencia.
- b) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo: Órgano bipartito y paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones previstas por la legislación y la práctica nacional, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones del empleador en materia de prevención de riesgos.
- c) COVID-19: Enfermedad por Coronavirus, es una enfermedad infecciosa causada por un nuevo virus que no había sido detectado en humanos hasta la fecha, su transmisión es a través de gotículas se produce por contacto cercano de una persona con síntomas respiratorios (por ejemplo, tos o estornudos). Se caracteriza por síntomas como; dolor de garganta, tos y fiebre. La enfermedad puede ser más grave provocando neumonía o dificultades respiratorias.
- d) Desinfección: Reducción por medio de agentes químicos y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud¹.
- e) Emergencia sanitaria: Estado de riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones, de extrema urgencia, como consecuencia de situaciones de brotes, epidemias o pandemias en el territorio nacional.

¹

Gua para la limpieza y desinfección de manos y superficies aprobado por R.D. N° 003-2020-INACAL/DN. publicada el 2020-04-06



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Asimismo, constituye emergencia sanitaria cuando la capacidad de respuesta de los operadores del sistema de salud para reducir el riesgo elevado de la existencia de un brote, epidemia o pandemia; o para el control de cualquiera de ellas, es insuficiente ya sea en el ámbito local, regional y nacional. El Ministerio de Salud es responsable de establecer esta condición.

- f) Espacios de atención al público: Son los lugares determinados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, ubicados dentro de las sedes de la entidad, para la presentación de trámites, consultas y/o procedimientos administrativos por parte de los ciudadanos.

Dicha definición comprende a los Módulos de Atención al Ciudadano y a los Centros Desconcentrados Territoriales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

- g) Grupo de riesgo: Personas mayores de 60 años. Presencia de Comorbilidades: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad pulmonar crónica, insuficiencia renal crónica, enfermedad o tratamiento inmunosupresor².
- h) Limpieza: Eliminación de suciedad e impurezas de las superficies utilizando agua y jabón o detergente³.
- i) Personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones: Persona natural que desarrolla labores en las distintas sedes del Ministerio a nivel nacional, incluyendo en los Centros Desconcentrados Territoriales; independientemente de su relación laboral y/o contractual con la entidad.
- j) Plataforma de Interoperabilidad del Estado: Infraestructura tecnológica administrada por la Secretaría de Gobierno Digital, que permite la implementación de servicios públicos en línea por medios electrónicos, y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles.
- k) Sistema de Trámite Documentario: Software que permite gestionar la recepción, emisión, despacho y archivo de los documentos físicos, digitalizados y digitales a cargo de las Unidades de Organización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- l) Visita: Persona que acude a las instalaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con la finalidad de participar de un evento o reunión en sus instalaciones a nivel nacional.

5.2 Para efectos del presente protocolo, se debe tener en consideración las siguientes siglas:

² Resolución Ministerial N° 0193-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico "Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de Personas afectadas por COVID-19 en el Perú".

³ Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies, aprobada por R.D. N° 003-2020-INACAL/DN.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

- a) CDT: Centros Desconcentrados Territoriales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones
- b) CSST: Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
- c) MINSA: Ministerio de Salud
- d) MTC: Ministerio de Transportes y Comunicaciones
- e) OACGD: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- f) OCII: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
- g) OGA: Oficina General de Administración
- h) OGTI: Oficina General de Tecnologías de la Información
- i) OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
- j) OGRH: Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
- k) PIDE: Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado
- l) STD: Sistema de Trámite Documentario
- m) TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 Los procedimientos administrativos, trámites y consultas se efectúan a través de los canales digitales establecidos en el presente Protocolo; siendo el canal presencial de carácter excepcional y sólo cuando no sea posible su presentación virtual.
- 6.2 Las unidades de organización mejoran los procesos internos para la generación de actos resolutivos, a través de las TIC disponibles para la emisión, firma y visado de opiniones, informes y/o sustentos de cualquier índole requeridos para la atención de procedimientos y trámites iniciados.

VII. DIFUSIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL

- 7.1 La OACGD, en coordinación con la OCII, establece las siguientes acciones de comunicación con la finalidad de prevenir y controlar la transmisión del COVID-19:
 - a) Difunde, en la página web, redes sociales y en las sedes del MTC, las disposiciones del presente Protocolo.
 - b) Difunde, a través de la página web, redes sociales y en las sedes del MTC, los canales de atención digitales para la atención de consultas, procedimientos, trámites y presentación de documentos; exhortando al ciudadano a hacer uso de los mismos.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

- c) Difunde, a través de la página web y en las redes sociales del MTC, los servicios y procedimientos suspendidos por mandato normativo.
- d) Difunde, a través de la página web y en las redes sociales del MTC, el aforo de los espacios de atención al público.
- e) Difunde, a través de la página web, redes sociales y en las sedes del MTC, el listado de procedimientos administrativos en los cuales los apoderados necesitan formalidades específicas para su apersonamiento, detallándolas.
- f) Difunde, a través de la página web, redes sociales y en las sedes del MTC, los protocolos de atención que detallen todas las recomendaciones sanitarias implementadas para la ciudadanía.

Las acciones de comunicación antes descritas se efectuarán también en formatos accesibles para personas con discapacidad.

- 7.2 La OGRH, en coordinación con la OACGD y OCII, difunde, a través de los canales de comunicación interna, las recomendaciones que permitan reducir el contacto interpersonal en la gestión documentaria.

VIII. ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

- 8.1 Las consultas sobre autorizaciones, habilitaciones, procedimientos, trámites y otros aspectos de competencia del MTC se efectúan exclusivamente a través del correo electrónico atencionalciudadano@mtc.gob.pe, el teléfono 615-7900 u otro medio que la OACGD habilite.
- 8.2 La OACGD, en coordinación con la OGA, implementa una sección de consultas frecuentes en la página web institucional conteniendo lo siguiente:
- a. Detalle respecto del funcionamiento de los servicios y procedimientos durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria.
 - b. Información administrativa para proveedores y ciudadanos
 - c. Canales de comunicación habilitados por el MTC durante la emergencia sanitaria.

La actualización de las preguntas y respuestas se efectúa, como mínimo, de manera semanal.

- 8.3 Las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con los procedimientos, trámites y otros aspectos de competencia del MTC se efectúan exclusivamente a través del portal web <https://reclamos.mtc.gob.pe/inicio/#/> o a través del teléfono 615 7800, anexos 5808 y 6739 u otros que la OACGD habilite.
- 8.4 Las denuncias relacionadas con aspectos de competencia del MTC se efectúan exclusivamente a través del portal web <https://portaldenuncias.mtc.gob.pe>, el correo electrónico



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

denuncias@mtc.gob.pe o a través de los teléfonos 0800-12222 o 615 7800, anexos 5808 y 6739 u otros que la OACGD habilite.

IX. ATENCIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

9.1 Los procedimientos administrativos que cuentan con sistemas informáticos o virtuales para su tramitación, deben ser presentados a través de dichos medios. El Anexo N° 01 del presente Protocolo detalla el listado de procedimientos con las plataformas implementadas.

9.2 La recepción y envío de documentos que no se enmarquen en los supuestos del literal precedente, se efectúa a través del siguiente correo electrónico mesadepartesvirtual@mtc.gob.pe o la Plataforma digital que el MTC habilite.

El correo electrónico o la Plataforma digital que el MTC habilite son administrados por la OACGD.

9.3 Los documentos pueden ser presentados sin restricción de horarios. Sin embargo, la recepción se efectuará luego de la validación del cumplimiento de los requisitos indicados en el presente protocolo, durante el horario de lunes a sábado de 08:00 a 17:00 horas y domingos de 8:00 a 14:00 horas.

Pasado este horario, la documentación podrá ser presentada; no obstante, se dará por recibida a partir del día hábil siguiente.

9.4 El cómputo de los plazos para la atención de los documentos presentados se efectúa desde el día hábil siguiente de la fecha de recepción del documento.

9.5 El trámite para la atención de los documentos presentados vía correo electrónico y la PIDE es el siguiente:

a) Para el ingreso de los documentos: Deben cumplir con indicar, como mínimo, lo siguiente:

- Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
- Su pedido, así como detallar los fundamentos de hecho que lo apoye y, en caso corresponda, los argumentos de derecho que amparen su pedido.
- El lugar donde fue emitido el documento y la fecha en la que este se generó. Asimismo, deben encontrarse debidamente firmados o, en caso de no saber firmar o estar impedido, consignar su huella digital.
- La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida.
- El correo electrónico al cual se le debe notificar los actos y/o actuaciones administrativas emitidas la tramitación del documento.
- La relación de los documentos y anexos que acompaña.
- La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

- b) Para la recepción de documentos: Luego de recibir los documentos, la OACGD procede a verificarlos y, de cumplir con lo dispuesto en el literal a), los registra en el STD y los deriva a la unidad de organización competente.

Asimismo, para los documentos presentados por correo electrónico, envía la conformidad de recepción indicando al remitente el número de expediente del STD. La comunicación de recepción debe ser impresa y adjuntada al expediente respectivo.

Para el caso de las entidades públicas que presenten sus documentos a través de la PIDE, la recepción de documentos se realiza a través del módulo de bandeja de Interoperabilidad del STD, de acuerdo con lo dispuesto por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros.

- c) Para el envío de actos y actuaciones administrativas: Deben ser remitidas al correo electrónico consignado por el remitente para dichos efectos, debiendo éste confirmar su recepción.

Para el caso de entidades del Estado que remitan su documentación a través de la PIDE, la respuesta se da a través de dicha plataforma.

El correo electrónico remitido al destinatario junto con el acuse de recibo correspondiente debe ser impreso e incorporado al expediente respectivo.

X. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y TRÁMITES EN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

10.1 Consideraciones generales

- a) El horario de atención de los espacios de atención al público durante el periodo de emergencia sanitaria es de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas
- b) La atención al ciudadano en los espacios de atención al público se da previa cita, a través de los canales que la OACGD disponga para dichos efectos.
- c) Los ciudadanos deben acudir a los espacios de atención al público obligatoriamente con mascarilla de protección.
- d) Los ciudadanos deben evitar asistir acompañados de otras personas. Sólo se permite el ingreso de una persona a las instalaciones para la atención al público, salvo que exista algún impedimento que lo obligue a ingresar acompañado. En este último caso, dicha situación debe ser puesta en conocimiento del personal de vigilancia correspondiente.
- e) Se debe evitar la asistencia de personas pertenecientes al grupo de riesgo quienes deben preferir la presentación de sus trámites o consultas a través de los canales digitales habilitados para ello.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

En caso estas personas deban presentar documentación física ante el MTC, deben priorizar su remisión a través de apoderados, en los casos debidamente comunicados por la OACGD, o a través de empresas de mensajería.

- f) El personal de vigilancia controla que los ciudadanos que se encuentren en los espacios de atención al público se ubiquen en los asientos o marcaciones correspondientes, así como que mantengan la distancia mínima de dos metros, establecida en el presente Protocolo.
- g) La atención física a los ciudadanos se efectúa únicamente en los espacios habilitados para tal fin, quedando prohibido efectuarlo dentro de otras instalaciones dentro de las sedes del MTC.
- h) La OACGD, en coordinación con la OGTI, adecúa el Sistema de Gestión de Colas y el mecanismo de control de tiempos para la atención presencial, a fin de garantizar el debido cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Protocolo.
- i) El pago de las tasas de trámites y servicios se efectúa, preferentemente, a través de medios virtuales, tarjetas de crédito o tarjetas de débito; debiéndose designar a la persona encargada de vigilar el adecuado funcionamiento de dichos mecanismos. En caso sea indispensable el pago en efectivo, el personal encargado de la ventanilla procede con la desinfección del dinero que ingresa a la caja del MTC.

10.2 Condiciones de los espacios de atención al público

- a) El aforo de los espacios de atención al público es definido por la OGA, en coordinación con la OACGD, OGRH y el CSST, en función a las disposiciones contenidas en el presente Protocolo. Todos los espacios de atención al público cuentan con un cartel donde se indica el aforo, el cual debe encontrarse en un lugar visible a fin de que los ciudadanos puedan tomar conocimiento de ello.
- b) Los espacios de atención al público cuentan con anexos telefónicos, a fin de que los visitantes y/o usuarios puedan realizar consultas relacionadas con la presentación de documentos en el marco de los procedimientos, trámites y servicios que brinda el MTC. Dichos equipos son instalados de forma progresiva y deben ser desinfectados antes de cada uso por el personal de limpieza contratado.
- c) Los espacios de atención al público deben contar con los implementos mínimos e indispensables para el desarrollo de dicha función. Asimismo, las pantallas táctiles que se encuentran en dichos espacios se deben encontrar desactivadas.
- d) Las zonas asignadas para la cola de espera deben contar con marcaciones que determinen el lugar donde se deben posicionar los ciudadanos. Dichas marcaciones deben ser claramente visibles y deben ser colocadas con un espacio de dos metros de distancia entre sí.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

- e) Las salas de espera cuentan con contenedores de desechos y/o dispensadores de alcohol en gel.
- f) Las ventanillas y las mesas de atención son dispuestas a fin de que la distancia entre el personal del MTC y el ciudadano sea de dos metros.
- g) Los espacios de atención al público se encuentran acondicionados de forma tal que permitan la accesibilidad para personas con discapacidad; así como cuentan con la señalética correspondiente.
- h) Las ventanillas, mesas de atención y sillas de espera se ubican con una separación de dos metros de distancia entre sí.
- i) Las ventanillas cuentan con un vidrio o lámina de acrílico de separación entre el ciudadano y el personal del MTC.
- j) Los ambientes deben encontrarse adecuadamente ventilados y señalizados.

10.3 Condiciones del personal del MTC que entra en contacto con el ciudadano

- a) El personal que entra en contacto con el ciudadano no debe encontrarse dentro de los grupos de riesgo identificados por el MINSA.
- b) El personal que entra en contacto con los ciudadanos debe portar obligatoriamente las mascarillas de protección y guantes de goma proporcionados por la entidad.
- c) El personal del centro médico del MTC que se ubica en el acceso exterior cuenta, además de lo señalado en el literal anterior, con un termómetro infrarrojo sin contacto proporcionado por el MTC.

10.4 Obligaciones del personal del MTC que entra en contacto con el ciudadano:

- a) Deben lavarse las manos con agua y jabón cada dos horas, así como deben hacer uso constante del alcohol gel proporcionado por el MTC.
- b) No deben compartir alimentos, bebidas, cubiertos, platos, vasos, teléfonos celulares o cualquier otro tipo de objeto personal.
- c) En caso de presentar los síntomas del COVID-19 determinados por el MINSA, deben cumplir con informar inmediatamente a su superior directo sobre este hecho y cesar en la atención a los ciudadanos, para luego proceder de acuerdo a lo dispuesto en el Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID- 19 en el trabajo del MTC.

10.5 Del Ingreso de los ciudadanos

- a) Los ciudadanos que busquen ingresar a los espacios de atención al público deben colocarse en una de las marcaciones establecidas.



PERU

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

- b) Una vez ubicado, el personal del centro médico del MTC procede a la toma de temperatura del ciudadano utilizando el termómetro infrarrojo sin contacto. Sólo pueden ingresar los ciudadanos que cuenten con una temperatura menor o igual a 38°.

En caso de encontrar a un/a ciudadano/a con una temperatura corporal mayor a la señalada en el literal anterior, no se le permite el ingreso y se le proporciona información de los canales de atención y orientación sobre COVID-19 gestionados por el MINSA y EsSalud.

En caso encontrarse a una persona cuya edad lo califica dentro del Grupo de Riesgo, procede a informar de dicha situación al personal del MTC a fin de que se proceda con su atención preferencial.

- c) Autorizado el ingreso, los visitantes proceden a desinfectarse las manos con alcohol en gel. Asimismo procede a realizar la desinfección de su calzado en una mezcla de agua con lejía, tapete sanitizante con desinfectante líquido, una alfombra microporosa u otro similar.
- d) Una vez efectuada la higiene, el ciudadano debe ubicarse en las marcaciones o en las sillas asignadas para la espera de atención.
- e) Sin perjuicio de lo antes indicado, el ciudadano tiene a su disposición dispensadores de alcohol gel u otro desinfectante similar para su uso durante su permanencia en los espacios de atención al público.

10.6 De la prestación de los servicios

- a) Los ciudadanos y el personal del MTC guardan una distancia obligatoria de dos metros.
- b) El contacto físico entre el ciudadano y el personal del MTC es el mínimo indispensable para el desarrollo del servicio solicitado.
- c) En la atención a los ciudadanos se brinda atención preferente a las personas que se encuentran dentro del grupo de riesgo, así como a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y los adultos mayores, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 27408.
- d) Los documentos presentados por los ciudadanos deben cumplir, como mínimo, con los requisitos establecidos en el literal a) del numeral 9.5 del presente Protocolo.

10.7 De la salida de los ciudadanos

- a) Al momento de retirarse, el ciudadano debe realizar la desinfección de las manos con el alcohol en gel u otro desinfectante similar proporcionado por el MTC.

XI. OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES DE ORGANIZACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES:

- 11.1 La OGA supervisa que el personal de limpieza efectúe la limpieza permanente de los espacios de atención al público, así como que su



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

desinfección se realice con una frecuencia de tres (03) veces por día: antes, a medio turno y al finalizar el horario de atención. Para ello, puede contar con el apoyo de la OACGD en la referida supervisión.

Igualmente, la OGA es la encargada de proveer de los implementos indicados en el presente protocolo para la higiene y protección del personal del MTC y de los ciudadanos que se encuentren en los espacios de atención al público, de acuerdo a lo requerido por OACGD.

Asimismo, la OGA, en atención a lo solicitado por CSST y la OACGD, es responsable de que los espacios para la atención al ciudadano cumplan con las condiciones físicas en los aspectos que se enmarquen en sus funciones.

- 11.2 La OGTI es responsable de brindar el mantenimiento y soporte necesario que garantice el correcto funcionamiento y disponibilidad de los canales virtuales establecidos en el presente protocolo.

XII. INGRESO DE VISITAS

- 12.1 El ingreso de visitas al MTC se reduce a lo estrictamente indispensable y considerando que no sea posible su desarrollo por teleconferencia o de manera virtual con el uso de TICs.
- 12.2 Se encuentra prohibido el ingreso a todas las sedes del MTC a nivel nacional de los ciudadanos que no cumplan con las disposiciones contenidas en el presente Protocolo.
- 12.3 Para el ingreso y salida de visitas son aplicables las disposiciones contenidas en los numerales 10.5 y 10.7 del presente Protocolo, respectivamente.

XIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES:

- 13.1 La Oficina General de Articulación, Monitoreo y Evaluación de Impacto, en coordinación con la OACGD, evalúa y determina el aforo de cada uno de los CDT del MTC, de acuerdo con los parámetros de distancia establecidos en el presente Protocolo.

Asimismo, de considerarlo pertinente, implementan horarios de atención diferenciados, a fin de garantizar la seguridad y salud del personal del MTC, así como de los ciudadanos.

- 13.2 La OACGD, establece la posibilidad de utilizar alternativamente otros espacios de atención al público en el supuesto que alguno de ellos tuviese que ser temporalmente suspendido por sospecha o presencia del COVID-19. En los casos que corresponda, dicha determinación se establece en coordinación con la Oficina General de Articulación, Monitoreo y Evaluación de Impacto.
- 13.3 Los documentos que se generan durante el trámite interno en el MTC para la atención de las solicitudes de los ciudadanos deben ser colgados en el STD o en el sistema que corresponda, con el objeto de reducir las posibilidades de propagación del COVID-19.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

- 13.4 Las medidas de prevención y control de los trabajadores de la OACGD y de los visitantes de los servicios que presta esta oficina se establecen y se adecuan conforme lo dispuesto por el gobierno Nacional en el marco de la presente Emergencia Sanitaria y de la evaluación que realiza el CSST en coordinación la OACGD y la OGA en el marco de sus competencias.
- 13.5 La OACGD 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.
- 13.6 La OGPP, en coordinación con las unidades de organización correspondientes, implementa mecanismos para la mejora de procesos; así como para la simplificación y automatización de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad de competencia de la entidad.
- 13.7 Los aspectos de gestión documental no regulados en el presente Protocolo se rigen por las disposiciones contenidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 021-2019-JUS y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, así como las demás disposiciones y directivas aplicables sobre la materia.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Anexo 01

Procedimientos administrativos y servicios exclusivos que cuentan con
sistemas informáticos o virtuales para su tramitación

Órganos y/o Unidad Orgánica responsable del procedimiento y/o servicio	Procedimiento y/o Servicio	Canal de atención
Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Acceso a la Información Pública	http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pep_transparencia_acceso_informacion.aspx?id_entidad=144&id_tema=49&cod_rueep=0&ver=D#.Xoz5IT6JLIU Teléfono: (01)6157800 anexos: 1663 y 5805
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones sin asignación de espectro radioeléctrico	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Concesión única para la presentación de servicios públicos de telecomunicaciones en caso requiera asignación de espectro radioeléctrico	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Transferencia de concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Renovación de la concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Modificación de la concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en caso no se requiera asignación de espectro radioeléctrico	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Modificación de la concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en caso de requiera asignación del espectro radioeléctrico	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Asignación adicional de espectro radioeléctrico para la prestación de servicios	https://tupadigital.mtc.gob.pe



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones**Anexo 01****Procedimientos administrativos y servicios exclusivos que cuentan con sistemas informáticos o virtuales para su tramitación**

	públicos de telecomunicaciones	
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Asignación temporal de espectro radioeléctrico para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Concesión Postal.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones	Renovación de concesión postal.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Gestión Contractual	Inscripción en registro de servicios públicos de telecomunicaciones en caso no se requiera asignación del espectro radioeléctrico	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Gestión Contractual	Inscripción en registro de servicios públicos de telecomunicaciones en caso se requiera asignación del espectro radioeléctrico	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Gestión Contractual	Permisos de instalación y operación de estaciones radioeléctricas para servicios públicos de telecomunicaciones	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Gestión Contractual	Modificación del plan mínimo de expansión o plan de cobertura	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Gestión Contractual	Modificación de características técnicas de operación de servicios públicos de telecomunicaciones en caso no implique la asignación de espectro radioeléctrico	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Gestión Contractual	Modificación de características técnicas de operación de servicios públicos de telecomunicaciones en caso implique la asignación de espectro radioeléctrico	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Gestión Contractual	Autorización para instalación de red propia para prestar servicios de valor añadido en caso no utilice espectro radioeléctrico.	https://tupadigital.mtc.gob.pe



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Anexo 01

Procedimientos administrativos y servicios exclusivos que cuentan con sistemas informáticos o virtuales para su tramitación

Dirección de Gestión Contractual	Autorización para instalación de red propia para prestar servicios de valor añadido en caso utilice espectro radioeléctrico.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Gestión Contractual	Asignación del recurso numérico.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Gestión Contractual	Transferencia del recurso numérico.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Autorización para la prestación de servicios privados de telecomunicaciones	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Renovación de autorización para la prestación de servicios privados de telecomunicaciones	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Ampliación de autorización para la prestación de servicios privados de telecomunicaciones	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Autorización, permiso y licencia para instalar y/u operar estaciones del servicio de radioaficionados (categoría novicio).	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Autorización para el cambio de categoría a la inmediata superiora del servicio de radioaficionados (categoría inmediata o superior)	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Modificación de características técnicas: Ampliación de frecuencias, cambios de ubicación, equipos, bloques horarios y otros de estaciones radioeléctricas de los servicios privados de telecomunicaciones.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Autorización de un enlace auxiliar al servicio de radiodifusión	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Autorización para la prestación de un servicio de radiodifusión	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Autorización para la prestación de un servicio de radiodifusión comunitaria, en zonas rurales, lugares de	https://tupadigital.mtc.gob.pe

**PERÚ****Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones****Anexo 01****Procedimientos administrativos y servicios exclusivos que cuentan con sistemas informáticos o virtuales para su tramitación**

	preferente interés social y localidades fronterizas.	
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Transferencia de autorización del servicio de radiodifusión	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Renovación de autorización del servicio de radiodifusión.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Modificación de condiciones esenciales de la autorización del servicio de radiodifusión	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones	Transferencia de acciones, participaciones y titularidad	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Servicios de Telecomunicaciones	Asignación temporal de espectro radioeléctrico para la prestación de servicios privados de telecomunicaciones	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Normativa en Comunicaciones	Certificación de equipos de medición de radiaciones no ionizantes	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones	Declaración de confidencialidad de la información	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Programa Nacional de Telecomunicaciones	Declaración de confidencialidad de información	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Servicios de Transporte Terrestre	Autorización para la construcción, mejoramiento y rehabilitación de infraestructura ferroviaria	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Servicios de Transporte Terrestre	Autorización de puesta en servicio de la infraestructura ferroviaria.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Servicios de Transporte Terrestre	Autorización de cierre y/o levantamiento de vías férreas	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Servicios de Transporte Terrestre	Otorgamiento del permiso de operación para prestar servicio de transporte ferroviario en infraestructura de uso público concesionada con eficacia restringida.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Servicios de Transporte Terrestre	Otorgamiento del permiso de operación para prestar servicio de transporte ferroviario en infraestructura	https://tupadigital.mtc.gob.pe

**PERÚ****Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones**

Anexo 01
Procedimientos administrativos y servicios exclusivos que cuentan con
sistemas informáticos o virtuales para su tramitación

	de uso público concesionada con eficacia plena.	
Dirección de Servicios de Transporte Terrestre	Otorgamiento del permiso de operación para realizar transporte ferroviario en infraestructura ferroviaria privada.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Servicios de Transporte Terrestre	Otorgamiento o Renovación de la Licencia para conducir vehículos ferroviarios.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Servicios de Transporte Terrestre	Certificado de habilitación ferroviaria.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Asuntos Ambientales	Evaluación de declaraciones de impacto ambiental (DIA).	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Asuntos Ambientales	Evaluación de estudios de impacto ambiental semi detallado (EIASd) en el sector transportes.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Asuntos Ambientales	Aprobación de planes de contingencia para el transporte de materiales y residuos peligrosos en el sector transportes.	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones	Homologación de sistema irradiante (antena), terminales móviles (celulares), equipos de teleservicio privado y equipos y/o aparatos de telecomunicaciones que utilizan espectro radioeléctrico	https://www.vuce.gob.pe/
Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones	Homologación de equipos y/o aparatos de telecomunicaciones del servicio de radiodifusión y público que utilizan el espectro radioeléctrico	https://www.vuce.gob.pe/
Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones	Homologación de equipos y/o aparatos de telecomunicaciones que se conectan a la red pública	https://www.vuce.gob.pe/
Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones	Homologación de centrales privadas, servidores de comunicación para transmisión de datos, de voz y valor añadido que se conecten a la red pública	https://www.vuce.gob.pe/



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones**Anexo 01****Procedimientos administrativos y servicios exclusivos que cuentan con sistemas informáticos o virtuales para su tramitación**

Dirección General de Programas y Proyectos en Comunicaciones	Inscripción en el registro de casas comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones	https://www.vuce.gob.pe/
Dirección General de Programas y Proyectos en Comunicaciones	Permiso de internamiento definitivo de equipos y aparatos de telecomunicaciones.	https://www.vuce.gob.pe/
Dirección General de Programas y Proyectos en Comunicaciones	Permiso de internamiento temporal de equipos y aparatos de telecomunicaciones.	https://www.vuce.gob.pe/
Dirección de Circulación Vial	Otorgamiento o renovación de la licencia para conducir vehículos ferroviarios	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Circulación Vial	Otorgamiento o renovación de la licencia para conducir vehículos ferroviarios	https://tupadigital.mtc.gob.pe
Dirección de Circulación Vial	Expedición de Licencia de Conducir Clase A Categoría I	https://licencias.mtc.gob.pe/
Dirección de Circulación Vial	Expedición de Licencia de Conducir Clase A Categoría IIa y IIb	https://licencias.mtc.gob.pe/
Dirección de Circulación Vial	Expedición de Licencia de Conducir Clase A Categoría IIIa, IIIb y IIIc	https://licencias.mtc.gob.pe/
Dirección de Circulación Vial	Revalidación de licencia de conducir Clase A, Categorías I, II-a, II-b, III-a, III-b y III-c	https://licencias.mtc.gob.pe/
Dirección de Circulación Vial	Duplicado de Licencia de Conducir Clase A, Categorías I, II-a, II-b, III-a, III-b, III-c	
Dirección General de Aeronáutica Civil	Evaluación del Personal Aeronáutico Modalidad: Evaluación Teórica	https://srea.mtc.gob.pe/
Dirección General de Aeronáutica Civil	Evaluación de competencia lingüística del personal aeronáutico.	https://srecl.mtc.gob.pe/
Dirección General de Aeronáutica Civil	Renovación de Licencia Aeronáutica o de Autorización a Personal Aeronáutico Extranjero Modalidad: renovación de licencia aeronáutica	https://tlicenciasdgac.mtc.gob.p e/



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Anexo 01

Procedimientos administrativos y servicios exclusivos que cuentan con sistemas informáticos o virtuales para su tramitación

Dirección General de Aeronáutica Civil	Duplicado de licencia aeronáutica	https://licenciasdgac.mtc.gob.p e/
---	--------------------------------------	--