



Protocolo de atención a la ciudadanía para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el Coronavirus (COVID-19) en los servicios que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y las que hagan sus veces en las dependencias del Ministerio de Cultura a nivel nacional

I. OBJETIVO

Establecer las pautas que permitan adoptar acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el Coronavirus (COVID-19) en la atención y/o servicios que se brindan a los ciudadanos, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras del Ministerio de Cultura, asimismo, servir de guía para los/las servidores/as que brindan atención directa a los ciudadanos, a fin que adopten las precauciones y medidas de higiene necesarias para su propio cuidado y el de su entorno, contribuyendo así con el bienestar de la comunidad en general.

II. BASE LEGAL

- 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.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la 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.
- Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- Ley N° 30171, Ley que modifica la Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos
- Decreto de Urgencia N° 025-2020, Dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional.
- 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.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara de Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.



- 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.
- Decreto Supremo N° 057-2020-PCM, que modifica el artículo 3 del Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 039-2020/MINSA, documento técnico denominado: “Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del COVID-19”.
- Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba la “Guía para la Prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”.
- Resolución Ministerial N° 139-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Prevención y Atención de personas afectadas por COVID-19 en el Perú.
- Resolución de Secretaría General N° 101-2013-SG/MC, mediante la cual se aprueba la Directiva N° 010-2013-SG/MC “Normas para el Control de Ingreso y Desplazamiento de las Visitas en la Sede Central del Ministerio de Cultura”.
- Resolución de Secretaría General N° 072-2017-SG/MC, que aprueba el “Protocolo de atención al ciudadano con discapacidad en los servicios que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Cultura”.
- Resolución de Secretaría General N° 075-2019-SG/MC, que aprueba la Directiva N° 002-2019-SG/MC "Lineamientos de Gestión Documental en el Ministerio de Cultura".
- Resolución de Secretaría General N° 066-2020-SG/MC, que aprueba la Directiva N° 002-2020-SG/MC "Lineamientos para el trabajo remoto durante la emergencia sanitaria por el Coronavirus (COVID-19) en el Ministerio de Cultura".

III. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación obligatoria para todos los/las servidores/as a nivel nacional que prestan labores de atención al público (como mesa de partes, informes, recepción, caja) en el Ministerio de Cultura, haciéndose extensivo a las respectivas Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras, bajo cualquier modalidad contractual, laboral o formativa que desarrollen.

IV. RESPONSABILIDAD

- 4.1 La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras del Ministerio de Cultura, son las encargadas de velar por el cumplimiento del presente protocolo, de acuerdo a su competencia.



- 4.2 La Oficina General de Recursos Humanos¹ o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras, es la encargada de adoptar y recomendar las medidas preventivas de la propagación del Coronavirus (COVID19) que disponga el Ministerio y/o el Gobierno Central, de considerarse pertinentes.
- 4.3 La Oficina General de Estadística y Tecnologías de Información y Comunicaciones (OGETIC) o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras, brinda una dirección de correo electrónico para el funcionamiento de una Mesa de Partes alterna, respecto a la cual, se puede incorporar mejoras para brindar una mayor funcionalidad. Asimismo, proporciona una plataforma de videoconferencia institucional que permita establecer sesiones de videoconferencia entre dos o más participantes. Para el caso de la sede central se cuenta con el correo electrónico: mesadepartes@cultura.gob.pe y la plataforma de videoconferencia que se puede acceder desde el siguiente enlace: <http://videoconferencia.cultura.gob.pe/>
- 4.4 La Oficina General de Administración o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras a través de:
- La Oficina de Operaciones y Mantenimiento, es la encargada de velar por el cumplimiento del presente protocolo por parte de los agentes de seguridad privada, así como del personal de limpieza y/o desinfección contratados por empresas proveedoras de servicio, a fin de redoblar los protocolos de limpieza y desinfección de todas las áreas y superficies, tanto de uso público (manijas, pasamanos, ventanillas módulos, máquina expendedora de tickets, tótem, teléfonos a disposición del público, salas de atención, etc.) e interno (mobiliario, equipos, etc.), con especial énfasis en los servicios higiénicos, con el fin de mitigar el riesgo de exposición y contagio del Coronavirus (COVID 19).
 - La Oficina de Tesorería, es la encargada de velar por el cumplimiento del presente protocolo en la ventanilla de Caja.
 - La Oficina de Abastecimiento, es la encargada de velar por el cumplimiento del presente protocolo en la atención que se brinde a proveedores.

V. DISPOSICIONES GENERALES

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras, lleva a cabo acciones que contribuyan a reducir la asistencia de los ciudadanos en forma presencial, utilizando para ello canales alternativos telefónicos y/o virtuales, contribuyendo a brindar una atención y/o servicios oportunos y de calidad, dentro

¹ Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba la Guía para la Prevención del Coronavirus en el ámbito laboral, cuyo inciso 4.1.1. indica: "Las oficinas de Recursos Humanos o la que haga sus veces, conjuntamente, con los Comités o Supervisores de Seguridad y Salud en el Trabajo, deberán elaborar un Plan Comunicacional referente a las medidas preventivas a adoptar por la empresa y, en caso resulte necesario, un punto de contacto para brindar información y asistencia a las autoridades sanitarias"



del horario establecido, acondicionado siempre a las disposiciones establecidas por el Ministerio y/o el Gobierno Central.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

a) Todo ciudadano que se apersona a la Sede Central del Ministerio de Cultura, Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras debe cumplir con las siguientes disposiciones:

- a.1) Al dirigirse a la entidad debe hacer uso obligatorio y de manera correcta una mascarilla de tipo: simple, quirúrgica u otra recomendada u homologada por la autoridad de salud, durante toda su estancia en la institución; asimismo, se recomienda utilizar guantes de látex o nitrilo, durante la manipulación de documentos u otros indispensables para mitigar el riesgo de exposición y contagio del Coronavirus (COVID19).
- a.2) El aforo en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía es restringido, debiendo mantener una distancia social mínima de un (1) metro entre una y otra persona, evitando aglutinamientos durante el momento de la espera.
- a.3) El acceso es solo de una persona por trámite en cualquiera de las ventanillas de la Plataforma de Atención a la ciudadanía, recomendando que los siguientes grupos de personas, por su situación de riesgo, utilicen canales alternativos a la presentación física:
 - i. Mayores de sesenta (60) años.
 - ii. Gestantes.
 - iii. Tengan preexistencia médica como: Asma bronquial, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, diabetes mellitus, hipertensión arterial, cáncer, neumonía, enfermedades cardiovasculares, tuberculosis y otras que comprenda la relación emitida por el Ministerio de Salud (MINSA).
 - iv. Que presenten síntomas de infección respiratoria tales como: tos, congestión nasal, mucosidad nasal, respiración rápida y dificultad respiratoria.

De advertir la presencia de alguna de las personas según detalle anterior, se le brinda atención preferencial tomando todas las medidas de protección correspondientes, previo cumplimiento de los incisos a.4) al a.6).

- a.4) Antes de ingresar a las instalaciones, el agente de seguridad proporciona alcohol en gel, para que el/la ciudadano/a pueda desinfectarse las manos; asimismo, comunica, en forma general, al ciudadano/a sobre los canales alternativos (vía telefónica y/o virtual) para realizar algunos trámites puestos a disposición de la ciudadanía.
- a.5) De continuar con la atención de forma presencial, el agente de seguridad procede a tomarle la temperatura, en caso ésta sea normal (37°C), da acceso al ciudadano, quien procede a acercarse a la



máquina expendedora de tickets para la atención en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo al orden de llegada, de igual forma se procede en las plataformas de atención de las Direcciones Desconcentradas de Cultura o Unidades Ejecutoras, según corresponda; salvaguardando las medidas mínimas de distanciamiento social obligatorias.

- a.6) En caso se detecte presencia de fiebre (temperatura mayor a 38° centígrados²) u otro síntoma descrito en literal iv. del a.3), a fin de no poner en riesgo la salud del ciudadano, de los demás visitantes y de los/las servidores/as que brindan atención en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía, el personal de seguridad procederá a registrar los datos del visitante: Nombre y N° de DNI, luego de lo cual se le indica que por medidas de prevención y seguridad no puede ingresar y se le recomienda acudir a su domicilio a mantener el aislamiento social obligatorio establecido por el Gobierno Central y llamar a la línea gratuita 113 del Ministerio de Salud – MINSA o al 107 del Seguro Social EsSalud.

De persistir en su ingreso, el personal de seguridad procede a registrar la incidencia y comunica inmediatamente al jefe de seguridad y al personal de Plataforma para las acciones correspondientes.

- b) Los/las servidores/as que brindan atención a la ciudadanía, emplean las medidas de higiene necesarias debiendo obligatoriamente usar mascarillas, alcohol en gel permanentemente, y adicionalmente deben:
- b.1) Lavarse las manos con frecuencia y en forma adecuada por un mínimo de 20 segundos con agua y jabón.
 - b.2) Cubrirse la nariz y boca con el antebrazo o papel desechable al toser o estornudar, y eliminar inmediatamente el papel en un tacho cerrado; haciendo la limpieza de las manos después de entrar en contacto con sus secreciones o con el papel que ha eliminado.
 - b.3) Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.
 - b.4) Evitar saludar o despedirse de sus compañeros de trabajo con apretón de manos, beso en la mejilla y toda forma de contacto físico.
 - b.5) Al entrar en contacto con el público en general y/o con sus compañeros de trabajo, mantendrá una distancia mínima de un (1) metro.
 - b.6) Mantener el ambiente de trabajo ventilado y desinfectado.
 - b.7) Mantenerse alerta ante posibles casos de personas que manifiesten síntomas de Coronavirus (COVID19), en Plataforma de atención e informarlo inmediatamente al superior jerárquico.
 - b.8) Cumplir con las medidas de prevención adoptadas por el Gobierno Central y la institución.
 - b.9) En caso el/la servidor/a presente fiebre, tos o dificultad al respirar, procede a comunicarlo oportunamente, y se dirige inmediatamente al tópico de la institución para su debida atención, a fin de que el médico ocupacional pueda brindarle atención médica.

² <https://www.gob.pe/8665-sintomas-del-coronavirus-conocer-si-puedo-haber-contraido-el-covid-19>



6.1.1 Atención en la plataforma de atención a la ciudadanía o las que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras

6.1.1.1 Atención en Mesa de Partes

El personal de Mesa de Partes procede con la atención siguiendo las siguientes pautas:

- a) Darle la bienvenida al ciudadano, manteniendo un (1) metro de distancia, entre una y otra persona, consultar el motivo de su visita y proceder con la atención.
- b) El ciudadano procede a dejar la documentación en la plataforma de la ventanilla correspondiente al ticket de atención, en caso no tener consultas respecto al trámite a realizar procede a tomar un (1) metro de distancia frente al registrador.

El personal de Mesa de Partes recibe el documento según el numeral 6.1 de la Directiva N°002-2019-SG/MC “Lineamientos de Gestión Documental en el Ministerio de Cultura” y emite el cargo correspondiente o indica las observaciones de ser el caso.

6.1.1.2 Atención en Informes

El personal de Informes procede con la atención siguiendo las siguientes pautas:

- a) Darle la bienvenida al ciudadano, manteniendo un (1) metro de distancia, entre una y otra persona, consultar el motivo de su visita y proceder a la orientación de acuerdo a la consulta del usuario, proporcionándole la información pertinente y los formularios necesarios de ser el caso.
- b) En el caso de las consultas en materia técnica, el personal de Informes comunica al usuario vía telefónica con el especialista competente.
- c) Una vez terminada la atención al ciudadano, el personal de limpieza procede a desinfectar el teléfono utilizado por el público con alcohol gel (ubicado delante de la ventanilla del módulo de atención).

6.1.1.3 Atención en Recepción

El personal de Recepción procede con la atención siguiendo las siguientes pautas:

- a) Darle la bienvenida al ciudadano, manteniendo como mínimo un (1) metro de distancia, entre una y otra persona, consultar el motivo de su visita, el nombre de la persona visitante y de la persona u oficina con la cual tiene una cita. De manera excepcional y previa autorización del funcionario de la Alta Dirección correspondiente, previo sustento del/la jefe/a de la

unidad orgánica y/o inmediato superior, comunica a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o las que hagan sus veces en las Unidades Ejecutoras y Proyectos Especiales, la pertinencia y necesidad de recibir la visita, procediendo a identificar a la visita, si es peruano se le solicita su DNI, en el caso de extranjeros su pasaporte o carnet de extranjería, en caso que el visitante no cuente con un documento que lo identifique, se le informa que por disposiciones internas no le es permitido su ingreso a las instalaciones.

- b) Se restringe la atención a la ciudadanía en las Salas de Visitas por parte de los especialistas de las unidades orgánicas, exceptuando a aquellos ciudadanos que se apersonen a fin de que los especialistas asignados proceden a realizar la verificación de piezas correspondiente al trámite de Certificación de bienes no pertenecientes al patrimonio cultural con fines de exportación, previa autorización del funcionario de la Alta Dirección correspondiente, previo sustento del/la jefe/a de la unidad orgánica y/o inmediato superior, comunica a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o las que hagan sus veces en las Unidades Ejecutoras y Proyectos Especiales, la pertinencia y necesidad de recibir al ciudadano, manteniendo como mínimo un (1) metro de distancia, entre una y otra persona; luego de lo cual, el personal de Recepción procede a comunicarse con la Oficina de Operaciones y Mantenimiento o la que hagan sus veces, a fin de gestionar que el personal de limpieza se apersona a la sala utilizada para su desinfección.
- c) Las Direcciones Desconcentradas y las Unidades Ejecutoras restringen sus visitas procurando disponer de medios alternativos de atención, los cuales serán difundidos oportunamente en sus respectivas páginas web y/o redes oficiales del Ministerio de Cultura.

6.1.1.4 Atención en Caja

El personal de Caja procede con la atención siguiendo las siguientes pautas:

- a) Darle la bienvenida al administrado manteniendo como mínimo un (1) metro de distancia, entre una y otra persona, consulta el motivo de su visita, asimismo se orienta a fin de que pueda realizar transacciones a través de POS o transferencia bancaria, a fin de evitar el pago con dinero en efectivo.
- b) En caso el administrado disponga de efectivo, luego de efectuada la recepción del mismo y la emisión del comprobante de pago correspondiente, se le brinda al administrado alcohol en gel, a fin de que proceda con la desinfección de sus manos; asimismo, el personal de Caja inmediatamente después de custodiar el dinero en efectivo, hace lo propio antes de atender al siguiente ciudadano.



6.2 DE LA ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

El Ministerio de Cultura dispone de una central telefónica: (01) 618 9393 (opción 0), que atiende y deriva las llamadas a las diferentes unidades orgánicas que son solicitadas por la ciudadanía, asimismo se brinda el servicio de Defensor del Usuario 618 9393 (opción 5), el cual absuelve consultas y reclamos de la ciudadanía.

Las Direcciones Desconcentradas y las Unidades Ejecutoras brindan atención telefónica a los ciudadanos disponiendo de una central telefónica propia, la cual es difundida oportunamente en sus respectivas páginas web y/o redes oficiales del Ministerio de Cultura.

6.3 DE LA ATENCIÓN VÍA DIGITAL

La Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura pone a disposición de los ciudadanos servicios en línea a través de la página web institucional www.gob.pe/cultura, los mismos que se detallan a continuación:

- **Consulta el estado de tu trámite:** En esta sección se puede consultar por el estado de su expediente presentado ante el Ministerio de Cultura a nivel nacional.
- **Consulta sobre procedimientos y requisitos:** Una vez llenado el formulario virtual, se procede a enviar la consulta efectuada respecto a procedimientos y requisitos.
- **Servicio de Intérprete de Lengua de Señas Peruanas:** Mediante formulario virtual se puede solicitar un traductor o intérprete de lengua de señas peruana, para los servicios o eventos que se brinden o realicen en la sede central del Ministerio de Cultura.
- **Formularios:** En esta sección se puede descargar gratuitamente los formularios, para presentar expedientes en Mesa de Partes.
- **Libro de reclamaciones:** A través del cual se puede efectuar algún reclamo por insatisfacción o disconformidad del usuario, con relación a la prestación de un servicio que brinda el Ministerio de Cultura, completando el formulario virtual, finalmente se envía el formulario.
- **Queja por defecto de tramitación:** En esta sección se puede plasmar una queja por defecto de tramitación respecto a algún expediente presentado ante la entidad, llenando y enviando el formulario.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** En esta parte del portal, se halla la descripción del procedimiento de acceso a la información pública, a continuación, una vez llenado el formulario, se envía la solicitud.
- **Sugerencias:** En esta sección se puede plasmar una sugerencia para conocer las necesidades de los ciudadanos a fin de atenderlos mejor, previo llenado y envío de formulario.

Asimismo, cuenta con los siguientes aplicativos digitales:

6.3.1 Atención de Mesa de Partes virtual

El Ministerio de Cultura dispone de una Mesa de Partes Virtual para el envío y recepción de documentos entre entidades de la administración pública que integran la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE.

Asimismo, se cuenta adicionalmente con una Mesa de Partes alterna a través del correo electrónico: mesadepartes@cultura.gob.pe, mediante el cual se reciben las solicitudes o consultas de la ciudadanía referentes al Ministerio. El correo debe contener los siguientes datos, según sea el caso:

Persona Natural

- Apellidos y nombres
- Número de DNI o Carne de Extranjería, según corresponda.
- Domicilio
- Número de teléfono móvil (opcional).
- Número de teléfono fijo (opcional).
- Dirección de correo electrónico.

Persona Jurídica

- Razón Social.
 - Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
 - Cargo de la persona que envía el correo
 - Número de la Partida Electrónica donde obra inscrita la persona jurídica.
 - Domicilio de la persona jurídica.
 - Datos del representante legal o apoderado:
 - Número de DNI o Carne de Extranjería, según corresponda
 - Apellidos y nombres.
 - Número del asiento registral donde obra inscrito su poder (antigüedad no mayor de 03 meses).
 - Número de teléfono móvil (opcional).
 - Número de teléfono fijo (opcional).
 - Dirección de correo electrónico.
- a) En caso la solicitud o consulta tenga datos adjuntos, estos deben ser remitidos en un archivo en formato PDF.
- b) De faltar algún requisito se envía un correo, solicitando la subsanación, de lo contrario no se puede derivar la documentación a la dependencia correspondiente. Es preciso indicar que este canal de atención no es utilizado para aquella documentación que por normativa y/o su naturaleza deba ser ingresada a través de la Mesa de Partes presencial, ni para procedimientos administrativos establecidos en el TUPA del Ministerio de Cultura, a excepción de aquellos procedimientos implementados en línea a través de la página web: www.gob.pe/cultura. Cabe precisar que, se puede



- incorporar mejoras a la Mesa de Partes virtual para brindar una mayor funcionalidad.
- c) El personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (OACGD) ingresa el correo y los anexos (en caso se hubieran remitido) en el Sistema de Gestión Documental - SGD, en formato PDF.
 - d) La OACGD, a través del SGD, deriva el documento a la dependencia correspondiente.
 - e) La OACGD envía un correo de respuesta al ciudadano(a) indicando el número de expediente.
 - f) En caso, la dependencia tuviera la respuesta a la consulta de la ciudadanía, puede contestar al correo del ciudadano(a) con copia al correo mesadepartes@cultura.gob.pe

6.3.2 Atención por videoconferencia

Se tiene a disposición una plataforma que permite brindar atención a los ciudadanos por videoconferencia por parte de los especialistas de las direcciones y oficinas del Ministerio en tiempo real de video y voz a través de internet entre el especialista y el ciudadano, previa reserva a través del módulo de “Reserva de citas” y aceptación de políticas de uso y privacidad por parte del administrado. La conexión a la videoconferencia y su velocidad de transmisión depende del usuario.

6.3.3 Atención por medio de WhatsApp

Se tiene a disposición una plataforma de informes virtual a través de WhatsApp, en tiempo real, mediante el cual el usuario puede absolver sus consultas en el más breve plazo y cuyo horario de atención es el mismo que el de la Plataforma de Atención al Ciudadano, Direcciones Desconcentradas de Cultura y Unidades Ejecutoras, sin necesidad de apersonarse a las mismas para solicitar informes. Dicha plataforma es difundida oportunamente.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 Todos los servicios y/o atención que brinden los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura, deben adecuarse a lo señalado en el presente protocolo, pudiéndose dictar cualquier otra medida adicional, que, en la circunstancia respectiva, se considere idónea.
- 7.2 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° 27444³ en dicha materia;

³ Numeral 34.3 del artículo 34° del TUO de la Ley 27444 dispone que: “En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado, la entidad considerará no satisfecha la exigencia respectiva para todos sus efectos, procediendo a declarar la nulidad del acto administrativo sustentado en dicha declaración, información o documento; e imponer a quien haya empleado esa declaración, información o documento una multa en favor de la entidad de entre cinco (5) y diez (10) Unidades Impositivas Tributarias vigentes a la fecha de pago; y, además, si la conducta se adecua a los supuestos previstos en el Título XIX Delitos contra la Fe Pública del Código Penal, ésta deberá ser comunicada al Ministerio Público para que interponga la acción penal correspondiente.”



asimismo, de comprobarse suplantación de identidad y/o fraude informático, se procede conforme a lo regulado en la Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos⁴ y su modificatoria Ley N° 30171⁵, incluyendo normas ampliatorias y conexas de ser el caso.

- 7.3 En la medida que se emitan nuevas regulaciones normativas por la autoridad competente vinculadas al objeto del presente Protocolo, estas serán incorporadas y/o adoptadas en adición a lo ya indicado en el presente documento.

VIII. DEFINICIONES

- 8.1 **COVID-19:** El nuevo coronavirus (COVID-19) es una cepa no identificada previamente en humanos, que se propaga de persona en persona, a través de gotitas o partículas acuosas que se quedan en el ambiente al toser o estornudar⁶.
- 8.2 **Dependencias:** Corresponde a todos los órganos y unidades orgánicas de la Sede Central y Direcciones Desconcentradas de Cultura, así como los Proyectos Especiales, Unidades Ejecutoras y demás dependencias del Ministerio de Cultura.
- 8.3 **Trabajo remoto:** Forma de trabajo que se caracteriza por la prestación de labores subordinadas con la presencia física del/de la servidor/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del Ministerio de Cultura, Unidades Ejecutoras, Proyectos Especiales y Direcciones Desconcentradas de Cultura siempre que la naturaleza de las labores lo permita, mediante cualquier soporte físico o digital que permita dejar constancia de ello.
- 8.4 **Videoconferencia:** Es un servicio multimedia de comunicación que permite los encuentros a distancia en tiempo real entre distintos grupos de personas que se hallan en diferentes lugares.

⁴ Artículo 9 de la Ley N° 30096 señala: "Suplantación de identidad: El que, mediante las tecnologías de la información o de la comunicación suplanta la identidad de una persona natural o jurídica, siempre que de dicha conducta resulte algún perjuicio, material o moral, será reprimido con una pena privativa de libertad no menor de tres ni mayor de cinco años."

⁵ Artículo 8 de la Ley N° 30171 señala: "Fraude informático: El que deliberadamente e ilegítimamente procura para sí o para otro un provecho ilícito en perjuicio de tercero mediante el diseño, introducción, alteración, borrado, supresión, clonación de datos informáticos o cualquier interferencia o manipulación en el funcionamiento de un sistema informático, será reprimido con una pena privativa de libertad no menor de tres ni mayor de ocho años y con sesenta a ciento veinte días – multa.

La pena será privativa de libertad no menor de cinco ni mayor de diez años y de ochenta a ciento cuarenta días-multa cuando se afecte el patrimonio del Estado destinado a fines asistenciales o a programas de apoyo social"

⁶ <https://www.gob.pe/8371-ministerio-de-salud-que-son-los-coronavirus>