



PROTOCOLO PARA LA ORIENTACIÓN AL ARTISTA

I. OBJETIVO

Establecer los mecanismos que permitan brindar orientación a los usuarios, sobre derechos y obligaciones en materia del sector artístico, de acuerdo a lo establecido en el presente protocolo.

II. ALCANCE

Los mecanismos establecidos en el presente protocolo son de aplicación obligatoria para los servidores involucrados de la Dirección General de Industrias Culturales y Artes (DGIA) y de sus unidades orgánicas, en relación a la orientación a los usuarios del sector artístico, así como para las Direcciones Desconcentradas de Cultura, de conformidad con sus competencias.

El servicio de orientación al artista, también forma parte de los servicios que se brindan a través del Registro Nacional de Trabajadores y Organizaciones de la Cultura y las Artes.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 28131, Ley del Artista Intérprete y Ejecutante.
- 3.2. Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura.
- 3.3. Ley N° 30487, Ley de Promoción de los Puntos de Cultura.
- 3.4. Ley N° 30870, Ley que establece los criterios de evaluación para obtener la calificación de espectáculos públicos culturales no deportivos.
- 3.5. Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor.
- 3.6. Decreto Legislativo N° 1075, Decreto Legislativo que aprueba disposiciones complementarias a la Decisión 486 de la Comunidad Andina que establece el Régimen Común sobre Propiedad Industrial.
- 3.7. Decreto Supremo N° 011-2018-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30487, Ley de Promoción de los Puntos de Cultura.
- 3.8. Decreto Supremo N° 004-2019-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30870, Ley que establece los criterios de evaluación para obtener la calificación de espectáculos públicos culturales no deportivos.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

IV. RESPONSABILIDADES

- 4.1. La Dirección General de Industrias Culturales y Artes es responsable de velar por el cumplimiento de los mecanismos establecidos en el presente protocolo.
- 4.2. Los servidores de la Dirección General de Industrias Culturales y Artes, de la Dirección de Artes, de la Dirección del Libro y la Lectura, de la Dirección de Elencos Nacionales y de la Dirección del Audiovisual, la Fonografía y los Nuevos Medios, según corresponda; son responsables del cumplimiento del protocolo.



V. DEFINICIONES

- 5.1. **Usuarios:** personas naturales vinculada al sector artístico que, de manera particular o en representación de una persona jurídica, realizan consultas relacionadas con sus derechos y obligaciones, ante la Dirección General de Industrias Culturales y Artes del Ministerio de Cultura, a través de los diversos canales de atención establecidos (presencial, telefónico, WhatsApp o virtual).
- 5.2. **Equipo de orientación:** equipo conformado por especialistas en el ámbito legal y artístico, que brindan orientación a los usuarios.
- 5.3. **Atención de consultas:** acciones mediante las cuales el equipo de orientación atiende y absuelve las consultas planteadas por los usuarios. Esta atención se realiza de manera oportuna, buscando proporcionar información clara y soluciones adecuadas.
- 5.4. **Plataforma de atención al usuario:** espacio físico y/o virtual, donde se lleva a cabo la interacción entre el equipo de orientación y los usuarios. Esta plataforma se utiliza para recibir y procesar consultas, ofrecer información y orientación, así como para mantener un registro de las atenciones realizadas.
- 5.5. **Derivación:** consiste en remitir las consultas o casos específicos a otras instancias competentes dentro del Ministerio de Cultura o a entidades externas, que permita brindar atención a los usuarios.
- 5.6. **Confidencialidad de la información:** obligación que asume el equipo de orientación con respecto al manejo de los datos y consultas proporcionadas por los usuarios. El equipo de orientación debe resguardar la confidencialidad de la información brindada, asegurando que no se divulgue información sensible sin el consentimiento expreso del usuario.
- 5.7. **Derechos y obligaciones correspondientes al sector artístico:** conjunto de derechos y obligaciones reconocidos por la legislación y las normativas vigentes, que protegen los intereses de los usuarios.

VI. IMPORTANCIA DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL SECTOR ARTÍSTICO

La importancia de la protección de los derechos del artista radica en coadyuvar a su reconocimiento y salvaguardia como creadores y profesionales del sector artístico. Esto implica asegurar que los usuarios puedan ejercer plenamente sus derechos a fin de promover la creatividad. Además, la protección de sus derechos brinda seguridad, estabilidad y la posibilidad de desarrollar su trabajo de manera libre y equitativa, contribuyendo así al enriquecimiento cultural y social de la comunidad.

VII. PRINCIPALES MATERIAS DE ORIENTACIÓN

El equipo de orientación absuelve consultas vinculadas al sector artístico, brindando especial atención a aquellos artistas que se ha visto afectados por alguna vulneración a sus derechos, las que comprenden, entre otras, las siguientes materias:

7.1. Materias de competencia de la Dirección General de Industrias Culturales y Artes

7.1.1 Puntos de Cultura

- 7.1.1.1 Requisitos y procedimientos para el registro.
- 7.1.1.2 Tipos de actividades culturales que pueden llevar a cabo.
- 7.1.1.3 Derechos y beneficios.



7.1.1.4 Obligaciones, prohibiciones y rendición de cuentas.

7.1.2 Inafectación de Impuesto General a las Ventas (IGV) a favor de asociaciones culturales

7.1.2.1 Actividades culturales exentas del IGV.

7.1.2.2 Requisitos y condiciones para obtener la inafectación del IGV.

7.1.2.3 Responsabilidades y obligaciones de las asociaciones culturales beneficiadas.

7.1.2.4 Calificación y renovación de calificación a entidades sin fines de lucro como receptoras de donaciones.

7.1.3 Espectáculos públicos culturales no deportivos

7.1.3.1 Definición y tipos.

7.1.3.2 Criterios de evaluación.

7.1.3.3 Requisitos y documentación necesaria para presentar la solicitud.

7.1.3.4 Plazos de evaluación y proceso de calificación.

7.1.4 Registro Nacional de la Cinematografía y el Audiovisual - RENCA

7.1.4.1 Objetivo y finalidad.

7.1.4.2 Beneficios del registro.

7.1.4.3 Requisitos y procedimiento.

7.1.5 Registro Nacional de Trabajadores y Organizaciones de las Industrias Culturales y Artes - RENTOCA

7.1.5.1 Objetivos y finalidad.

7.1.5.2 Beneficios del registro.

7.1.5.3 Requisitos y procedimiento.

7.1.6 Materias vinculadas a los estímulos económicos, concursos y premios

7.1.6.1 Orientación sobre requisitos y trámite de postulación.

7.1.6.2 Seguimiento de trámite de postulación.

7.1.7 Materias de interés cultural

7.1.7.1 Requisitos y trámite de auspicio nominal.

7.1.7.2 Solicitud de cartas de presentación para artistas.

7.2. Materias de competencia de otras instituciones

7.2.1 Materia Migratoria

7.2.1.1 Documentación requerida y restricciones para el ingreso de instrumentos artísticos como equipaje.

7.2.1.2 Procedimiento de inspección aduanera y responsabilidades del propietario.

7.2.1.3 Certificación de autenticidad de obras de arte.

7.2.1.4 Obtención de visa de artista y pago de pase intersindical.



7.2.1.5 Instituciones estatales competentes.

7.2.2 Materia Penal

7.2.2.1 Denuncias y acciones en casos de delitos de acoso y hostigamiento, extorsión, propiedad intelectual.

7.2.2.2 Instituciones estatales competentes.

7.2.3 Materia laboral y seguridad social

7.2.3.1 Orientación indirecta sobre derechos laborales del artista y de los trabajadores vinculados al sector artístico.

7.2.3.2 Obligaciones por parte de los empleadores.

7.2.3.3 Seguro Social y Sistema Integral de Salud.

7.2.3.4 Instituciones estatales competentes.

7.2.4 Materia de Propiedad Intelectual

7.2.4.1 Registro Nacional de derecho de autor.

7.2.4.2 Denuncias y acciones en caso de vulneración a los derechos de autor y derechos conexos.

7.2.4.3 Función y tipos de derechos gestionados por las Sociedades de Gestión Colectiva.

7.2.4.4 Información general sobre las competencias del Indecopi con relación a las Sociedades de Gestión Colectiva.

VIII. EQUIPO DE ORIENTACIÓN

El equipo de orientación cuenta con conocimientos sobre los servicios y procesos relacionados con la protección de los derechos del artista y de los trabajadores vinculados al sector artístico; así como, en relación a las normativas y regulaciones legales vigentes en el ámbito artístico, además de estar capacitado para brindar información sobre los procedimientos y trámites ante el Ministerio de Cultura y otras entidades relacionadas a la actividad artística.

8.1. De las responsabilidades del equipo de orientación

8.1.1. Brindar atención a los usuarios con información clara y precisa.

8.1.2. Registrar todas las atenciones realizadas a través de los canales de atención disponibles a fin de llevar un registro de las consultas y solicitudes atendidas, documentando la información relevante y realizando un seguimiento adecuado de cada caso. Esto permite tener un registro actualizado de las interacciones con los usuarios y facilitar el análisis y evaluación del servicio.

8.1.3. Mantener un trato respetuoso y cordial con el usuario en todo momento.

8.1.4. Tener conocimientos relacionados a los productos y servicios ofrecidos para brindar una atención adecuada.



IX. SERVICIO DE ORIENTACIÓN

9.1. Canales de comunicación

Los canales de comunicación disponibles para la atención de los usuarios son:

- 9.1.1. **Canal presencial:** se refiere a la atención directa que se ofrece a los usuarios a través de un módulo de atención situado en el Ministerio de Cultura.
- 9.1.2. **Canal telefónico fijo y celular:** es una modalidad de atención que se basa en la recepción y gestión de llamadas telefónicas.
- 9.1.3. **Canal de WhatsApp:** es una modalidad de atención virtual, a través del uso de herramientas tecnológicas, como la aplicación WhatsApp.
- 9.1.4. **Canal escrito virtual:** es una modalidad de atención que se centra en la recepción de consultas de los usuarios vinculados al sector artístico, a través del correo electrónico orientacionartista@cultura.gob.pe.

9.2. Tipos de consultas

Los tipos de consultas que se brinda por el equipo de orientación son:

9.2.1. Consulta administrativa

Está relacionada con aspectos administrativos y tiene como objetivo brindar información sobre el estado situacional de los trámites presentados ante la DGIA, así como informar sobre los servicios que brinda la DGIA. Al recibir una consulta administrativa, se siguen los siguientes pasos:

- a) Proporcionar a los usuarios información actualizada sobre el estado de sus trámites.
- b) Informar sobre los requisitos y procedimientos necesarios para realizar determinadas gestiones administrativas.
- c) Aclarar dudas relacionadas con la normativa o los procedimientos administrativos.

9.2.2. Consulta técnica

Cuando se recibe una consulta técnica, se adoptan las siguientes acciones:

- a) Evaluar la complejidad y el alcance de la consulta técnica.
- b) Si la consulta técnica es compleja o requiere de conocimientos especializados, se realiza la derivación al órgano responsable.

9.3. Criterios de atención urgente

- 9.3.1. **Atención extraordinaria:** el equipo de orientación, brinda una atención urgente, cuando se cumpla al menos uno de los siguientes criterios:



- a) Población en estado de vulnerabilidad: si el usuario que reporta el caso se encuentra en una situación de vulnerabilidad debido a su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, entre otras; y enfrenta dificultades para ejercer plenamente sus derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.
- b) Población indígena, afroperuana u originaria que se comunica en lenguas indígenas u originarias.
- c) Afectación de derechos: si de la atención brindada al usuario se evidencia una situación en la que se ven comprometidos los derechos del usuario, como el acceso a servicios públicos, al trabajo u otros derechos fundamentales.

9.3.2. **Atención ordinaria:** los casos reportados que no cumplen con los criterios de atención extraordinaria serán atendidos de acuerdo al orden de ingreso de las consultas. Esta atención y el tiempo que conlleve puede ampliarse en coordinación con el usuario, según las necesidades particulares de cada caso, a fin de brindar una orientación efectiva.

9.4. Fases del servicio de orientación

9.4.1. Fase de recepción de la consulta

- a) Atiende la consulta, ya sea a través de llamada telefónica, correo electrónico, WhatsApp o atención presencial.
- b) Muestra disponibilidad y brinda una primera impresión positiva a los usuarios.
- c) Inicia la interacción con un saludo cortés y amigable, identificándose y adaptando el mensaje al canal utilizado.
- d) Practica la escucha o lectura activa y empática, prestando atención a las consultas señaladas por el usuario.

9.4.2. Fase del registro de la orientación al usuario

- a) Solicita al usuario la información necesaria para su registro, tanto en formato físico como digital según el canal utilizado.
- b) Revisa la documentación presentada por el usuario, de ser necesario.
- c) Registra de manera segura y confidencial la información recopilada en el formulario respectivo, asegurando su confidencialidad.
- d) Registra cada consulta recibida, incluyendo la fecha, el canal utilizado, datos del usuario y las acciones tomadas.

9.4.3. Fase de evaluación y derivación de consultas

- a) Evalúa la consulta recibida, considerando su naturaleza y relevancia, y si la misma debe ser tratada de forma ordinaria o extraordinaria.
- b) En caso de evidenciarse que la consulta responde a temas técnicos se derivará al área correspondiente.
- c) En caso de que corresponda la remisión a otra entidad, procede a realizar las acciones de articulación interinstitucional.
- d) En caso de que los usuarios se comuniquen en lenguas indígenas u originarias, se gestionará la intervención de un traductor respectivo.



- e) En caso de que, el usuario sea sordo o sordomudo, se gestionará la intervención de un intérprete de lengua de señas.

9.4.4. Fase de respuesta y seguimiento

- a) Brinda una respuesta, utilizando un lenguaje accesible y comprensible para el usuario.
- b) Registra y realiza un seguimiento adecuado de la consulta.

9.5. Articulación Interinstitucional

9.5.1. Comunicación del caso a la entidad competente y/o involucrada

Una vez que se recibe un caso reportado, se remite la información relevante a la entidad competente, con la finalidad de que ésta brinde la atención al ciudadano. El plazo para remitir la información no debe superar los dos días hábiles.

9.5.2. Información sobre la actuación de la entidad competente y/o involucrada

De ser el caso, se realiza un requerimiento formal de información a la entidad competente y/o involucrada para conocer las acciones llevadas a cabo con relación al caso o consulta de los usuarios. Esto permite dar seguimiento al proceso.

9.6. Confidencialidad

Tiene como objetivo garantizar el resguardo y tratamiento confidencial de la información proporcionada por los usuarios.

Se consideran los siguientes puntos:

9.6.1. Resguardo de la información

El equipo de orientación realiza las acciones para mantener la privacidad de los datos personales proporcionados por los usuarios, durante el proceso.

9.6.2. Consentimiento informado

El equipo de orientación solicita el consentimiento informado a los usuarios para el manejo y tratamiento de su información personal, explicando los propósitos y alcances del uso de dicha información.

9.7. Acciones comunicacionales

La Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, en coordinación con el equipo de orientación, difunde información sobre los derechos y obligaciones del sector artístico, ya sea en medios digitales (redes sociales del Ministerio de Cultura y otros medios de comunicación), así como medios impresos, televisivos y/o radiofónicos. Estos contenidos se complementan a partir de los casos reportados a través del servicio, con el objetivo de prevenir situaciones de vulneración de derechos e incumplimiento de obligaciones.