



PERÚ

Ministerio
de Educación

Viceministerio de
Gestión Institucional

Dirección Regional
de Educación
de Lima Metropolitana

Oficina de
Supervisión del
Servicio Educativo

"Año del Fortalecimiento
de la Soberanía Nacional"

Siempre
con el pueblo

Lima, 18 de enero del 2022

OFICIO MÚLTIPLE N° 14-2022-MINEDU/VMGI-DRELM-OSSE

Señor

LUIS ALBERTO YATACO RAMÍREZ

Director de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01

Calle Los Ángeles s/n Pamplona Baja

San Juan de Miraflores. -

Señora

ANABEL ALICIA POMA PORRAS

Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02

Jr. Antón Sánchez N° 202, Urb. Miguel Grau

San Martín de Porres. -

Señor

RONALD LUIS LOPEZ GRANADOS

Director de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03

Av. Iquitos n°918

La Victoria. -

Señora

NELLY RUFINA CUNZA PRINCIPE

Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04

Av. El Maestro s/n

Comas. -

Señor

FERNANDO MOREANO VALENZUELA

Director de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05

Av. Perú s/n cdra. 1, Urb. Caja de Agua

San Juan de Lurigancho. -

Señora

MARIA MILAGROS ALEJANDRINA RAMIREZ BACA

Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06

Av. La Molina N° 905 (Ref. Esquina de Av. La Molina y Av. Los Constructores)

La Molina. -

Señora

GLORIA MARIA SALDAÑA USCO

Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07

Av. Álvarez Calderón N° 492, Torres de Limatambo

San Borja. -

Atención: Jefes del Área de Supervisión del Servicio Educativo.

Asunto: Información sobre el Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial-ORIENTA, del Ministerio de Cultura.

Referencia: OFICIO MÚLTIPLE N° 00076-2021-MINEDU/VMGP-DIGEDD-DITEN
Expediente 32615 -2021 DRELM

Código : 180122328

Clave : 1436

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la DRELM, aplicando lo dispuesto en el Art.25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://drelm-consulta.signfast.pe> ingresando el código y clave de verificación que aparece en la parte inferior derecha de este documento.

Jr. Julián Arce N° 412 Santa Catalin
La Victoria, Lima 13 , Perú
(Ref. cdra. 4 de Av. Canadá)
Central Telefónica: (511)5006177
www.drelm.gob.pe



**PERÚ**Ministerio
de EducaciónViceministerio de
Gestión InstitucionalDirección Regional
de Educación
de Lima MetropolitanaOficina de
Supervisión del
Servicio Educativo

Es grato dirigirme a usted para saludarlo/a y a su vez hacer de su conocimiento el OFICIO MÚLTIPLE N° 00076-2021-MINEDU/VMGP-DIGEDD- DITEN en el que se informa sobre el Decreto Supremo N.º 013-2021-MC por el cual se creó el Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial-ORIENTA y mediante Resolución Ministerial N.º 000188-2021-DM/MC se aprobaron sus lineamientos.

Al respecto, este servicio, que forma parte de la Política Nacional de Cultura al 2030, señala en su artículo 1 que fue creado para “Garantizar el derecho de toda persona a la identidad cultural y a la no discriminación étnico racial, el acceso de todos los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos, al incremento de los niveles de confianza en el Estado y cumplir con los objetivos de reforma y modernización del Estado”.

En ese marco, el servicio ORIENTA, brinda orientación legal a ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional frente a casos de discriminación étnico-racial para promover su identificación y tratamiento, así como para contribuir a erradicar la discriminación étnico-racial y promover la valoración de la diversidad cultural del país.

Este servicio cuenta con seis modalidades de atención:

- a) Plataforma Alerta Contra el Racismo
- b) Atención telefónica
- c) Correo electrónico
- d) Mensajería instantánea
- e) Redes sociales del Ministerio de Cultura
- f) Mesa de Partes del Ministerio de Cultura: de manera física o virtual en la sede central y las Direcciones Desconcentradas de Cultura (DDC).

Por lo expuesto, se adjuntan el OFICIO MÚLTIPLE N° 00076-2021-MINEDU/VMGP-DIGEDD- DITEN y las normas emitidas en torno al servicio ORIENTA para la difusión con los docentes de las instituciones y programas educativos de su jurisdicción.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

Documento firmado digitalmente

EVELYN ROXANA VILLANUEVA REYMUNDO

Jefa de la Oficina de Supervisión del Servicio Educativa

ERV/R/J. OSSE
LML/C. ECBI

Código : 180122328
Clave : 1436

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la DRELM, aplicando lo dispuesto en el Art.25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://drelm-consulta.signfast.pe> ingresando el código y clave de verificación que aparece en la parte inferior derecha de este documento.

Jr. Julián Arce N° 412 Santa Catalin
La Victoria, Lima 13 , Perú
(Ref. cdra. 4 de Av. Canadá)
Central Telefónica: (511)5006177
www.drelm.gob.pe



**PERÚ**Ministerio
de Educación

NORMAL

☒

URGENTE

☐

EXPEDIENTE N°

MPTV2021-EXT-0032615

DÍA	MES	AÑO
15	NOVIEMBRE	2021

Importante:

- 1) Mantener esta Hoja como caratula del Expediente
- 2) No sellar como cargo de recepción

HOJA DE RUTA

N°	DESTINO	FECHA	ACCIONES	REMITENTE
1	DIRECCIÓN REGIONAL	15/11/2021		MESA DE PARTES VIRTUAL - JHONATAN ALEXANDER VEGA PEDROZA
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

ACCIONES :

1. TRAMITAR	7. ARCHIVAR	13. PROYECTAR RESOLUCION	19. CONOCIMIENTO Y ARCHIVO	25. REVISAR
2. OPINION	8. SOLUCION DANDO CTA POR ESCRITO	14. ACCION INMEDIATA	20. AUTORIZADO	
3. INFORME	9. ATENCION DE ACUERDO A LO SOLICITADO	15. EVALUAR Y RECOMENDAR	21. POR CORRESPONDERLE	
4. CONOCIMIENTO Y ACCIONES	10. HABLAR CONMIGO	16. AGREGAR ANTECEDENTES	22. VER OBSERVACIONES	
5. SEGUN LO COORDINADO	11. SOLICITAR ANTECEDENTES	17. PROYECTAR BASES	23. SUPERVISAR	
6. COORDINAR CON EL AREA USUARIA	12. PREPARAR RESPUESTA	18. VERIFICAR STOCK Y ATENDER	24. REVISAR Y VISAR	

OBSERVACIONES :

MESA DE PARTES VIRTUAL :

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 09 de noviembre de 2021

OFICIO MÚLTIPLE N° 00076-2021-MINEDU/VMGP-DIGEDD-DITEN

Señores/as

GERENTES REGIONALES DE EDUCACIÓN
DIRECTORES/AS REGIONALES DE EDUCACIÓN
Presente. -

Asunto: Información sobre el Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial-ORIENTA, del Ministerio de Cultura.

Referencia: a) Oficio Múltiple N° 000180-DGCI/MC
b) Decreto Supremo N° 013-2021-MC
c) SINAD N° 0166424-2021

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo/a cordialmente y hacer de su conocimiento que mediante Decreto Supremo N° 013-2021-MC se creó el Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial-ORIENTA (en adelante, ORIENTA), y mediante Resolución Ministerial N° 000188-2021-DM/MC se aprobaron sus lineamientos. Este servicio, que forma parte de la Política Nacional de Cultura al 2030, señala en su artículo 1 que fue creado para "Garantizar el derecho de toda persona a la identidad cultural y a la no discriminación étnico-racial, el acceso de todos los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos, al incremento de los niveles de confianza en el Estado y cumplir con los objetivos de reforma y modernización del Estado".

En ese contexto, el servicio ORIENTA, brinda orientación legal a ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional frente a casos de discriminación étnico-racial para promover su identificación y tratamiento, así como para contribuir a erradicar la discriminación étnico-racial y promover la valoración de la diversidad cultural del país. Este servicio cuenta con seis modalidades de atención:

- a) Plataforma Alerta Contra el Racismo: <https://alertacontraelracismo.pe/reporta>
- b) Atención telefónica: (01) 6189393 anexo 4159 o al celular 976079336
- c) Correo electrónico: a través de servicioorienta@cultura.gob.pe
- d) Mensajería instantánea: 976079336
- e) Redes sociales del Ministerio de Cultura
- f) Mesa de Partes del Ministerio de Cultura: de manera física o virtual en la sede central y las Direcciones Desconcentradas de Cultura (DDC).

Por lo expuesto, se adjuntan las normas emitidas en torno al servicio ORIENTA para su difusión entre las Unidades de Gestión Educativa Local y se comparta con los docentes de las instituciones y programas educativos de su jurisdicción.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
CANTORAL LICLA Boy
Alfredo FAU 20131370998 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 09/11/2021 16:46:07-0500

EXPEDIENTE: MPD2021-EXT-0166424

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: 2D9C1D

www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000





Firmado digitalmente por NEYRA
SANCHEZ Alejandro Arturo FAU
20537630222 soft
Cargo:
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.07.2021 15:25:26 -05:00

San Borja, 26 de Julio del 2021

RESOLUCION MINISTERIAL N° 000188-2021-DM/MC

VISTOS; el Memorando N° 000243-2021-VMI/MC del Despacho Viceministerial de Interculturalidad; el Informe N° 000058-2021-DGCI/MC de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural; el Memorando N° 000567-2021-OGPP/MC de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 000889-2021-OGAJ/MC de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1 de la Constitución Política del Perú establece que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado; por tanto, es obligación del Estado y la sociedad garantizar la plena vigencia de los derechos fundamentales, teniendo como fuerza vinculante el principio-derecho de dignidad humana;

Que, los numerales 1, 2 y 19 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú establecen que toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar; así como derecho a la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole; toda persona tiene derecho a su identidad étnica y cultural, y el Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación;

Que, por la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria, se crea el Ministerio de Cultura, como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público, estableciéndose las áreas programáticas de acción sobre las cuales ejerce sus competencias y atribuciones para el logro de los objetivos y metas del Estado;

Que, el inciso d) del artículo 4 de la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria, establece como área programática de acción del Ministerio de Cultura, la pluralidad étnica y cultural de la Nación;

Que, el artículo 15 de la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria, señala que el Viceministerio de Interculturalidad es la autoridad inmediata al Ministro de Cultura en asuntos de Interculturalidad e Inclusión de Poblaciones Originarias;

Que, el numeral 11.2 del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2013-MC, asigna al Viceministerio de Interculturalidad, la función de “promover y generar mecanismos y acciones para difundir una práctica intercultural en la sociedad, orientada a promover la cultura de paz y solidaridad”;

Que, el artículo 84 establece que la Dirección General de Ciudadanía Intercultural es el órgano de línea encargado del diseño y la ejecución de políticas integrales de interculturalidad, de defensa, protección y promoción de los derechos de los pueblos indígenas y el pueblo afroperuano, promoviendo la pluralidad étnica y cultural, construyendo una ciudadanía intercultural y combatiendo la discriminación étnico-racial en coordinación con entidades públicas y privadas;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Cultura, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
<https://tramitedocumentario.cultura.gob.pe:8181/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: **IBR2T2M**



Firmado digitalmente por CHIANG
MA Tania Gisella FIR 10793249
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.07.2021 13:29:02 -05:00



Firmado digitalmente por ROSAS
CHAVEZ Haydee Victoria FAU
20537630222 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.07.2021 12:37:12 -05:00



Firmado digitalmente por
ACEVEDO HUERTAS Angela Maria
FAU 20537630222 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.07.2021 12:14:59 -05:00



Firmado digitalmente por HUAMAN
LOPEZ Margarita FAU
20537630222 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.07.2021 12:10:06 -05:00



Que, el Decreto Supremo N° 003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional de Transversalización del Enfoque Intercultural, establece como uno de sus ejes temáticos el Eje III, denominado: Eliminación de la Discriminación Étnico-Racial;

Que, la Política Nacional de Cultura al 2030, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 009-2020-MC, establece que sus lineamientos se materializan y se podrán ver implementados en servicios a través de instrumentos regulatorios como normas. De esta manera, dicha política tiene como objetivo prioritario 1 “fortalecer la valoración de la diversidad cultural” y como lineamiento: “desarrollar mecanismos para la atención, prevención y sanción al racismo y la discriminación étnico-racial en las entidades públicas y privadas”;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 013-2021-MC, Decreto Supremo que aprueba la creación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico - Racial – ORIENTA”, se crea el “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, como servicio exclusivo a cargo del Ministerio de Cultura, para garantizar el derecho de toda persona a la identidad cultural y a la no discriminación étnico-racial, el acceso de todos los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos, al incremento de los niveles de confianza en el Estado y cumplir con los objetivos de reforma y modernización del Estado;

Que, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 013-2021-MC, establece que el Ministerio de Cultura aprueba, mediante resolución ministerial, las normas complementarias para la implementación de las disposiciones del referido decreto supremo;

Que, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 013-2021-MC, establece que el Ministerio de Cultura implementa, mediante resolución ministerial, el “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, en un plazo no mayor a treinta días de publicado el presente decreto supremo;

Que, mediante el Memorando N° 000243-2021-VMI/MC, el Despacho Viceministerial de Interculturalidad remite el Informe N° 000058-2021-DGCI/MC de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, con el que se propone la implementación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, y la aprobación de los lineamientos para la prestación del citado servicio, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 013-2021-MC;

Que, la Oficina de Organización y Modernización a través del Informe N° 000142-2021-OOM/MC emite opinión favorable respecto a la propuesta de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, la cual hace suya la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto a través del Memorando N° 000567-2021-OGPP/MC;

Que, en tal sentido, resulta necesario aprobar la implementación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, y la aprobación de los lineamientos para la prestación del citado servicio, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 013-2021-MC;

Con las visaciones del Despacho Viceministerial de Interculturalidad, de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

Que, de conformidad con la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y sus modificatorias; la Ley N° 29565, Ley de creación del



Ministerio de Cultura, y modificatoria; el Decreto Supremo N° 005-2013-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura; y el Decreto Supremo N° 013-2021-MC, Decreto Supremo que aprueba la creación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial - ORIENTA”;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Apruébase la implementación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, a cargo de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, o la que haga sus veces, del Ministerio de Cultura.

Artículo 2.- Apruébanse los Lineamientos para la implementación y prestación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, que como anexo forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 3.- Encargar al Despacho Viceministerial de Interculturalidad la aprobación de los instrumentos y/o herramientas que resulten necesarios para el adecuado funcionamiento del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial - ORIENTA”.

Artículo 4.- Facultar al Viceministerio de Interculturalidad, a través de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, o la que haga sus veces, para que coordine con los órganos y/o unidades orgánicas del Ministerio de Cultura y las entidades públicas, la implementación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial - ORIENTA”, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del Decreto Supremo N° 013-2021-MC.

Artículo 5.- Disponer que la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, o la que haga sus veces, publique la información correspondiente a la implementación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA” en la Plataforma “Alerta Contra el Racismo”.

Artículo 6.- Disponer la publicación de la presente resolución ministerial y su anexo en el portal institucional del Ministerio de Cultura (www.gob.pe/cultura), el mismo día de la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Documento firmado digitalmente

ALEJANDRO ARTURO NEYRA SANCHEZ
Ministro de Cultura

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE ORIENTACIÓN FRENTE A LA DISCRIMINACIÓN ÉTNICO-RACIAL – ORIENTA”

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la implementación y prestación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial” (en adelante, servicio ORIENTA), con la finalidad de dar atención oportuna a los ciudadanos y ciudadanas que reportan casos de discriminación étnico-racial, para garantizar su derecho a la identidad cultural y a la no discriminación étnico-racial.

II. ALCANCE

Los lineamientos son de aplicación obligatoria para todos los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura involucrados en la implementación y prestación del servicio ORIENTA. Asimismo, sirve de orientación a los ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional que reportan casos de discriminación étnico-racial.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Resolución Legislativa N° 26253, mediante la cual el Estado Peruano ratifica el Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo, Convenio sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
- Decreto Ley N° 18969, mediante la cual se aprueba la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- Decreto Supremo N° 014-2021-MC, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- Decreto Supremo N° 009-2020-MC, que aprueba la Política Nacional de Cultura al 2030.
- Resolución Ministerial N° 431-2015-MC, que declara plataforma oficial a la Plataforma de Acción contra la Discriminación Étnico y/o Racial “Alerta Contra el Racismo”.



Firmado digitalmente por HUAMAN
LOPEZ Margarita FAU
20537630222 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.07.2021 10:27:20 -05:00

IV. RESPONSABILIDAD

El Ministerio de Cultura, a través de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, es la responsable de brindar el servicio ORIENTA, así como realizar el seguimiento y evaluación de su implementación.

V. DEFINICIONES

Para el cumplimiento de los lineamientos, se entiende por:

- a) **Caso de discriminación étnico-racial reportado:** Es el reporte de un usuario o usuaria de haber experimentado un trato diferenciado o excluyente en base a sus



Firmado digitalmente por
ACEVEDO HUERTAS Angela Maria
FAU 20537630222 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.07.2021 11:10:33 -05:00

características étnicas y/o culturales o características físicas, sobre el que solicita la atención del servicio ORIENTA.

- b) **Denuncia:** Es el acto mediante el cual el usuario o usuaria pone en conocimiento de la autoridad competente la comisión de un presunto acto de discriminación étnico-racial para su investigación y sanción.
- c) **Discriminación étnico-racial:** Es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en características étnicas y/o culturales (como raza, ascendencia, origen étnico o nacional, variaciones lingüísticas, idioma o lengua materna, indumentaria, uso de signos y símbolos tradicionales, costumbres ancestrales, hábitos, entre otras); así como en características físicas (como el color de la piel, tipo de cabello, rasgos faciales, entre otras), que tenga por objeto o resultado anular o menoscabar, directa o indirectamente, el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales reconocidos en la Constitución Política del Perú, las normas nacionales y tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado peruano.
- d) **Encuesta de satisfacción:** Instrumento que mide la evaluación del usuario o usuaria a la atención recibida por parte del servicio ORIENTA.
- e) **Entidad competente:** Es la instancia responsable de investigar y sancionar los casos de discriminación étnico-racial, según corresponda, con la debida diligencia, oportunidad y oficiosidad.
- f) **Entidad involucrada:** Es la instancia que de manera directa o indirecta se encuentra relacionada con el caso de discriminación étnico-racial, que puede aportar información sobre el mismo y/o puede implementar medidas para garantizar el derecho a la no discriminación étnico-racial.
- g) **Ficha de reporte:** Ficha de información del caso de discriminación étnico-racial reportado, con los datos, hechos, referencias o documentos proporcionados por el usuario o usuaria del servicio ORIENTA. La ficha de reporte puede ser completada por el usuario o usuaria en la plataforma “Alerta Contra el Racismo”, o por el servicio ORIENTA según solicite el usuario en las modalidades del servicio que correspondan.
- h) **Figura pública:** Influye en la opinión o percepción de otras personas, a través de los medios de comunicación y/o redes sociales.
- i) **Orientación:** Es la atención que se le brinda al usuario o usuaria frente al reporte de un caso de discriminación étnico-racial, como testigo o víctima de éste. Se brinda información para la identificación del caso, sus alcances y/o implicancias, así como las alternativas para su tratamiento ante las entidades competentes en la investigación y sanción correspondiente.
- j) **Plataforma “Alerta Contra el Racismo”:** Plataforma mediante la cual se ingresan los reportes de casos de discriminación étnico-racial sobre los que se solicita la atención del servicio ORIENTA. También es un espacio de difusión de información, conforme a la Resolución Ministerial N° 431-2015-MC.

- k) **Protocolo de atención:** Herramienta que establece pautas que sirven de guía para la atención del usuario o usuaria que reporta un caso de discriminación étnico-racial al servicio ORIENTA. El protocolo es publicado en la plataforma “Alerta Contra el Racismo”.
- l) **Usuario/a:** Persona que reporta -como víctima o testigo- un caso de discriminación étnico-racial al servicio ORIENTA y solicita su atención para la identificación del caso, sus alcances y las alternativas que dispone para su tratamiento ante las entidades competentes.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 El servicio ORIENTA brinda atención al usuario o usuaria que reporta un caso de discriminación étnico-racial, a partir de la identificación del caso y la evaluación de sus características y alcances. El servicio ORIENTA brinda información al usuario o usuaria acerca de las alternativas disponibles para la atención del caso por las entidades competentes. Asimismo, implementa acciones complementarias según la evaluación realizada para cada caso.
- 6.2 Los criterios de identificación de un presunto acto de discriminación étnico-racial son, en conjunto, los siguientes:
- Que haya un trato diferenciado injustificado;
 - Que el trato diferenciado se base en el motivo prohibido relacionado con características étnicas y/o culturales (raza, ascendencia, origen étnico o nacional, variaciones lingüísticas, idioma o lengua materna, indumentaria, uso de signos y símbolos tradicionales, costumbres ancestrales, hábitos, entre otras) y/o características físicas (como el color de la piel, tipo de cabello, rasgos faciales, entre otras); y,
 - Que se produzca la anulación o menoscabo en el reconocimiento, ejercicio y/o goce de un derecho.
- 6.3 La prestación del servicio ORIENTA se da conforme a los principios y enfoques:
- **Principio de igualdad y no discriminación:** Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos. El Ministerio de Cultura, en el ámbito de sus competencias, promueve las condiciones necesarias para lograr la igualdad real y efectiva de todos y todas adoptando medidas, políticas de acción afirmativa o diferenciada que valoren la diversidad, con el objetivo de garantizar el goce y ejercicio de los derechos, libertades y garantías reconocidas en la Constitución Política del Perú, en los tratados internacionales de derechos humanos y en el marco normativo nacional vigente.
 - **Principio de equidad:** Consiste en el tratamiento diferenciado de las necesidades con el fin de corregir desigualdades sociales conducentes a la igualdad real o sustancial en términos de derechos, obligaciones, beneficios y oportunidades. Ello implica la distribución justa de las oportunidades, recursos y beneficios, para alcanzar el pleno desarrollo de todas las personas en su

diversidad y la vigencia de sus derechos humanos a partir del reconocimiento de las diferencias y la garantía de la igualdad en el ejercicio de derechos.

- **Principio de debida diligencia:** El Ministerio de Cultura, en el ámbito de sus competencias, adopta sin dilaciones, todas las acciones y medidas orientadas a prevenir, sancionar, eliminar y reparar cualquier forma de racismo y actos de discriminación étnico-racial.
- **Enfoque Intercultural:** Establece el reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos. El enfoque intercultural en la gestión pública es el proceso de adaptación de las diferentes instituciones, a nivel normativo, administrativo y del servicio civil para atender de manera pertinente las necesidades culturales y sociales de los diferentes grupos étnico-culturales del país.
- **Enfoque de Derechos Humanos:** Establece la responsabilidad política, jurídica y ética del Ministerio de Cultura, en el ámbito de sus competencias, para hacer cumplir y generar las condiciones de ejercicio pleno de la ciudadanía y de los derechos humanos. Este enfoque señala que los derechos son inherentes a los seres humanos, se fundan en el respeto de la dignidad de la persona humana y son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.
- **Enfoque de Género:** Reconocer las desigualdades vividas por hombres y mujeres adultas mayores en toda su trayectoria de vida a nivel personal, familiar y comunitaria, es decir las desigualdades sociales acumuladas históricamente en el curso de sus vidas por razón de su sexo, que ocasionan las actuales brechas en el acceso a oportunidades, recursos y generación de capacidades. Este enfoque propone que varones y mujeres adultas mayores deben tener las mismas condiciones y oportunidades para ejercer sus derechos y busca la eliminación de las desventajas que afrontan las mujeres.

6.4 El servicio ORIENTA cuenta con las siguientes modalidades de atención:

a) Modalidad 1: Plataforma “Alerta Contra el Racismo”

El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial en la plataforma “Alerta Contra el Racismo”: <https://alertacontraelracismo.pe>, para recibir orientación del Ministerio de Cultura.

b) Modalidad 2: Atención telefónica

El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial a través de telefonía fija (01 618 9393, anexo 4159) o móvil publicado en la plataforma “Alerta Contra el Racismo” y otras que establezca el Ministerio de Cultura.

c) Modalidad 3: Correo electrónico

El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial a través del correo electrónico: servicioorienta@cultura.gob.pe, para recibir la orientación del Ministerio de Cultura.

d) Modalidad 4: Mensajería instantánea

El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial a través del servicio de mensajería instantánea cuyo número es publicado y difundido en la plataforma “Alerta Contra el Racismo” y otras que establezca el Ministerio de Cultura.

e) Modalidad 5: Redes sociales y medios de comunicación

El Ministerio de Cultura identifica un caso de discriminación étnico-racial a través de las redes sociales: i) A partir del monitoreo regular de éstas; ii) Cuando el Ministerio de Cultura, la plataforma “Alerta Contra el Racismo” u otra instancia, es “etiquetada” por el usuario o usuaria; y iii) Cuando el usuario o usuaria remite comunicaciones internas a las cuentas de las redes sociales de la entidad para su atención.

f) Modalidad 6: Mesa de partes del Ministerio de Cultura

El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial a través de la mesa de partes presencial o virtual del Ministerio de Cultura y las Direcciones Desconcentradas de Cultura (en adelante, mesa de partes), con los requerimientos y formalidades previstas para este fin.

6.5 El Ministerio de Cultura define los horarios de atención para las distintas modalidades y las publica en la plataforma “Alerta Contra el Racismo” y otras que establezca.

6.6 El servicio ORIENTA establece criterios de priorización para la atención oportuna al usuario o usuaria que reporta un caso de discriminación étnico-racial. Conforme a éstos, se determina si corresponde una atención urgente o regular:

a) Atención urgente

El caso de discriminación étnico-racial reportado es atendido en máximo un día hábil, cuando se cumple al menos uno de los siguientes criterios:

- **Evidencia disponible:** Cuando el caso de discriminación étnico-racial reportado cuenta con elementos de evidencia que lo sustentan, tales como registros fotográficos, filmicos, correos electrónicos, entre otros.
- **Población vulnerable:** Usuario o usuaria que reporta el caso de discriminación étnico-racial, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, entre otras, se encuentra con especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.
- **Afectación de otros derechos:** Si como resultado de la ocurrencia del presunto acto discriminatorio, pueden vulnerarse otros derechos del usuario o usuaria, tales como acceso a servicios públicos, derecho al trabajo, entre otros.
- **Repercusión pública:** Cuando el caso de discriminación étnico-racial reportado es difundido masivamente a través de las redes sociales o recibe amplia cobertura mediática.

- **Lugar de ocurrencia:** Cuando el caso de discriminación étnico-racial reportado involucra a una entidad pública.

b) Atención regular

El caso de discriminación étnico-racial reportado es atendido en un plazo máximo de tres días hábiles cuando éste no cumple con los criterios de una atención urgente, pudiéndose ampliar en coordinación con el usuario o usuaria, según la necesidad de cada caso.

6.7 Los plazos establecidos para la atención urgente y regular pueden ampliarse hasta por treinta días hábiles si el usuario o usuaria solicita un tiempo adicional para remitir información suficiente o complementaria sobre el caso de discriminación étnico-racial reportado.

6.8 El Ministerio de Cultura, como parte del servicio ORIENTA, implementa acciones complementarias organizadas en torno a tres líneas de trabajo:

a) Articulación interinstitucional

- Comunicación del caso a la entidad competente y/o involucrada.
- Emisión de recomendaciones a la entidad competente y/o involucrada.
- Solicitud de información sobre la actuación de la entidad competente y/o involucrada respecto al caso de discriminación étnico-racial reportado.

b) Acciones comunicacionales

- Difusión de contenidos.
- Emisión de pronunciamiento público.

c) Inicio de acciones legales

- Evaluación del caso para el inicio de acciones legales.

6.9 El servicio ORIENTA realiza las coordinaciones correspondientes para garantizar la atención al usuario o usuaria en su lengua indígena u originaria.

6.10 Para la prestación del servicio ORIENTA se usan los recursos tecnológicos que permitan la comunicación oportuna con el usuario o usuaria, y faciliten la recepción, almacenamiento y custodia de la información respectiva.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

7.1 De la recepción del caso de discriminación étnico-racial reportado, según modalidad de atención

La recepción del caso de discriminación étnico-racial reportado se realiza conforme al siguiente detalle, según cada modalidad:

a) Modalidad 1: Plataforma “Alerta Contra el Racismo”

Esta modalidad se implementa conforme a lo siguiente:

- El usuario o usuaria reporta el caso de discriminación étnico-racial en la ficha de reporte de la plataforma “Alerta Contra el Racismo”

- Enviada la ficha de reporte, el usuario o usuaria recibe una confirmación automática al correo electrónico o al número de celular registrado en la ficha de reporte.
- Se evalúa que el caso de discriminación étnico-racial reportado cumpla con los criterios previstos en el numeral 6.2 de los presentes lineamientos para iniciar con el flujo del servicio ORIENTA, asignando un número de caso. De no cumplir los referidos criterios, se brindan recomendaciones al usuario o usuaria y se archiva el reporte.
- Se evalúa si el caso requiere atención urgente o regular. Si el caso requiere atención urgente, se inicia modalidad telefónica. Si el caso requiere atención regular, se coordina con el usuario o usuaria sobre la modalidad para continuar con la atención.
- Se evalúa la información ingresada y, de corresponder, se solicita información complementaria en un plazo de hasta treinta días hábiles, en caso de incumplimiento, se archiva el caso.

b) Modalidad 2: Atención telefónica

Esta modalidad se implementa conforme a lo siguiente:

- El usuario o usuaria se contacta por telefonía fija o móvil.
- Si el caso reportado cumple con los criterios previstos en el numeral 6.2 de los presentes lineamientos, se aplica el protocolo de atención, se registra la información del caso en la plataforma “Alerta contra el Racismo” y se asigna un número de caso. De no cumplir los referidos criterios, se brinda recomendaciones al usuario o usuaria y se archiva el reporte.
- En función de la información remitida por el usuario o usuaria, se evalúa si el caso requiere atención urgente o regular; si el caso requiere atención urgente, se continúa con la modalidad telefónica, si el caso requiere atención regular, se coordina con el usuario o usuaria sobre la modalidad para continuar con la atención.
- De requerirse información documental, se solicita el envío de ésta al correo electrónico servicioorienta@cultura.gob.pe, en un plazo de hasta treinta días hábiles, en caso de incumplimiento, se archiva el caso.

c) Modalidad 3: Correo electrónico

Esta modalidad se implementa conforme a lo siguiente:

- El usuario o usuaria envía un correo a servicioorienta@cultura.gob.pe, para reportar un caso de discriminación étnico-racial y solicita atención.
- Se evalúa si el reporte reúne la información considerada en los campos de la ficha de reporte; caso contrario, se envía ésta al usuario para su llenado. Si el usuario o usuaria no remite la información solicitada hasta treinta días hábiles, se archiva el caso.
- En función de la información remitida por el usuario o usuaria, se evalúa que el caso reportado cumpla con los criterios previstos en el numeral 6.2 de los presentes lineamientos para iniciar con el flujo del servicio ORIENTA, asignando un número de caso. De no cumplir los referidos criterios, se brindan recomendaciones al usuario o usuaria y se archiva el reporte.

- Se evalúa si el caso requiere atención urgente o regular. Si el caso requiere atención urgente, se inicia la modalidad telefónica. Si el caso requiere atención regular, se coordina con el usuario o usuaria sobre la modalidad para continuar con la atención.
- Se evalúa la información presentada y, de corresponder, se solicita información complementaria en un plazo de hasta treinta días hábiles, en caso de incumplimiento, se archiva el caso.

d) Modalidad 4: Mensajería instantánea

Esta modalidad se implementa conforme a lo siguiente:

- El usuario o usuaria contacta al número de mensajería instantánea del servicio para reportar un caso de discriminación étnico-racial.
- Se evalúa si el reporte reúne la información considerada en los campos de la ficha de reporte; caso contrario, se envía ésta al usuario o usuaria para su llenado. Si no se recibe respuesta del usuario o usuaria en dos días, se archiva el reporte.
- En función de la información remitida por el usuario o usuaria, se evalúa que el caso reportado cumpla con los criterios previstos en el numeral 6.2 de los presentes lineamientos para iniciar con el flujo del servicio ORIENTA, asignando un número de caso. De no cumplir los referidos criterios, se brindan recomendaciones al usuario o usuaria y se archiva el reporte.
- Se evalúa si el caso requiere atención urgente o regular. Si el caso requiere atención urgente, se inicia la modalidad telefónica. Si el caso requiere atención regular, se coordina con el usuario o usuaria sobre la modalidad para continuar con la atención.
- Se evalúa la información presentada y, de corresponder, se solicita información complementaria en un plazo de hasta treinta días hábiles, en caso de incumplimiento, se archiva el caso.

e) Modalidad 5: Redes sociales y medios de comunicación

Esta modalidad se implementa conforme a lo siguiente:

- El Ministerio de Cultura realiza el monitoreo de redes sociales y medios de comunicación para identificar un presunto acto de discriminación étnico-racial, conforme a los criterios previstos en el numeral 6.2 de los presentes lineamientos.
- Al identificar un presunto caso de discriminación étnico-racial, se establece contacto con la/s persona/s involucrada/s en el caso, a través de la mensajería privada de las redes sociales del Ministerio de Cultura, para poner a disposición el servicio ORIENTA.
- Si la/s persona/s responde/n la comunicación, se solicita información conforme a la ficha de reporte. Si no se recibe respuesta en dos días hábiles, se suspende la comunicación. La/s persona/s dispone/n de treinta días hábiles para remitir la información solicitada.
- En función a la información remitida, se evalúa los criterios previstos en el numeral 6.2 de los presentes lineamientos, y si el caso requiere atención urgente o regular.
- Si el caso requiere atención urgente, se inicia la modalidad telefónica. Si el caso requiere atención regular, se coordina con el usuario o usuaria sobre la modalidad para continuar con la atención.

- Se evalúa la información presentada y, de corresponder, se solicita información complementaria en un plazo de hasta treinta días hábiles, en caso de incumplimiento, se archiva el caso.

f) Modalidad 6: Mesa de partes del Ministerio de Cultura

Esta modalidad se implementa conforme a lo siguiente:

- El usuario o usuaria presenta su reporte de discriminación étnico-racial en mesa de partes.
- Mesa de partes deriva el documento a la Dirección General de Ciudadanía Intercultural.
- La Dirección General de Ciudadanía Intercultural registra la información en la ficha de reporte de la plataforma “Alerta Contra el Racismo” y evalúa si el caso cumple con los criterios previstos en el numeral 6.2 de los presentes lineamientos. De no cumplir los referidos criterios, se responde la comunicación y se archiva el reporte.
- Se evalúa si el caso requiere atención urgente o regular. Si el caso requiere atención urgente, se inicia la modalidad telefónica. Si el caso requiere atención regular, se coordina con el usuario o usuaria sobre la modalidad para continuar con la atención.
- Se evalúa la información presentada y, de corresponder, se solicita información complementaria en un plazo de hasta treinta días hábiles, en caso de incumplimiento, se archiva el caso.

7.2 Orientación al usuario o usuaria que reporta un caso de discriminación étnico-racial, en todas las modalidades del servicio ORIENTA

Tanto en la atención urgente y regular, se brinda al usuario o usuaria información respecto a las alternativas de tratamiento del caso de discriminación étnico-racial reportado:

- Orientación sobre el marco normativo de la sanción frente a un acto de discriminación étnico-racial.
- Valoración del caso de discriminación étnico-racial reportado.
- Información sobre las entidades competentes para la investigación y sanción del caso de discriminación étnico-racial reportado; y sobre sus procedimientos de atención.
- Envío de los formatos disponibles para el inicio de la acción legal que defina y/o decida llevar a cabo el usuario o usuaria.
- Envío de encuesta de satisfacción con el servicio ORIENTA para ser completada por el usuario o usuaria.

Como parte del proceso de atención, el usuario o usuaria puede solicitar que el Ministerio de Cultura inicie alguna acción complementaria de articulación interinstitucional del servicio ORIENTA.

7.3 Acciones complementarias del Ministerio de Cultura frente a casos de discriminación étnico-racial reportados

El Ministerio de Cultura implementa acciones complementarias según las características del caso de discriminación étnico-racial reportado, la población involucrada, repercusión pública, derechos afectados, entre otros.

a) Acciones complementarias

Las acciones complementarias que pueden ser adoptadas por el Ministerio de Cultura frente a casos de discriminación étnico-racial reportados, se encuentran organizadas en las siguientes líneas de acción:

- **Articulación interinstitucional**

- **Comunicación del caso a la entidad competente y/o involucrada:** Información sobre el caso de discriminación étnico-racial reportado, es remitida a la entidad competente con el fin de que evalúe la posibilidad de actuar de oficio; y a la entidad involucrada, a fin de que evalúe realizar acciones pertinentes.
- **Emisión de recomendaciones a la entidad competente y/o involucrada:** Se brinda pautas y sugerencias sobre cursos de acción que pueden ser adoptados por la entidad competente y/o involucrada con relación al caso de discriminación étnico-racial reportado, considerando sus competencias.
- **Solicitud de información sobre la actuación de la entidad competente y/o involucrada respecto al caso:** Requerimiento de información sobre las acciones realizadas por la entidad competente y/o involucrada respecto al caso de discriminación étnico-racial reportado.

- **Acciones comunicacionales**

- **Difusión de contenidos:** Publicación de recursos comunicacionales (digitales o físicos) mediante los cuales el Ministerio de Cultura brinda información sobre diversidad cultural y eliminación de la discriminación étnico-racial. Su contenido es retroalimentado y/o definido a partir de los casos de discriminación étnico-racial reportados al servicio ORIENTA. Tiene como objetivo prevenir la comisión de actos discriminatorios y/o promover la denuncia ciudadana respecto de éstos.
- **Emisión de pronunciamiento público:** Comunicación del Ministerio de Cultura que contiene la postura institucional respecto a un caso discriminación étnico-racial reportado.

- **Inicio de acciones legales**

- **Evaluación del caso para el inicio de acciones legales:** Actividad realizada por el Ministerio de Cultura para definir el inicio de una acción legal sobre el caso de discriminación étnico-racial reportado al servicio ORIENTA.

b) Criterios para implementar acciones complementarias por el Ministerio de Cultura frente a casos de discriminación étnico-racial reportados

Los criterios para definir la implementación de cada una de las acciones complementarias son:

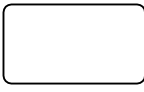
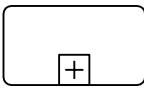
Acción complementaria	Criterios
Articulación interinstitucional	
Comunicación del caso a la entidad competente y/o involucrada:	Cuando se cumple uno de los siguientes criterios: - El caso cuenta con elementos de evidencia (registros fotográficos, filmicos, entre otros) y/o testigos que lo sustentan. - El usuario o usuaria solicita que el Ministerio de Cultura informe a la entidad competente y/o involucrada.
Emisión de recomendaciones a la entidad competente y/o involucrada:	Cuando se cumple uno de los siguientes criterios: - Si el usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial previamente denunciado ante la entidad competente y, como resultado de ello, no ha recibido comunicación o notificación por parte de dicha entidad. - El caso cuenta con elementos de evidencia (registros fotográficos, filmicos, entre otros) y/o testigos que lo sustentan. - El Ministerio de Cultura no recibió respuesta por parte de la entidad competente y/o involucrada previamente informada del caso.
Solicitud de información sobre la actuación de la entidad competente y/o involucrada respecto al caso:	En todos los casos se solicita información a la entidad involucrada en el caso de discriminación étnico-racial reportado. La acción complementaria se prioriza cuando al menos se cumple uno de los siguientes criterios: - Si el usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial denunciado previamente ante la entidad competente. - Si el usuario o usuaria solicita que el Ministerio de Cultura realice seguimiento al caso de discriminación étnico-racial reportado. - Si el Ministerio de Cultura evalúa el caso para el inicio de una acción legal.
Acciones comunicacionales	
Difusión de contenidos:	Cuando se cumple al menos uno de los siguientes criterios: - Si el caso es difundido masivamente por algún medio de comunicación radial o televisivo y/o en las redes sociales, con información falsa o incorrecta. - Si se evalúa que los contenidos en redes sociales sobre discriminación étnico-racial deben ser reforzados.
Emisión de pronunciamiento público:	Cuando se cumple al menos uno de los siguientes criterios: - Si el caso de discriminación étnico-racial reportado involucra a una figura pública o a cualquier persona que tenga algún vínculo con el Estado, sin importar la naturaleza del mismo. - Si el caso de discriminación étnico-racial reportado es difundido masivamente por algún medio de comunicación radial o televisivo y/o en redes sociales. - Si el caso de discriminación étnico-racial reportado involucra a población vulnerable, especialmente a población indígena u originaria o población afroperuana.
Inicio de acciones legales	

Evaluación del caso para el inicio de acciones legales:	Cuando se cumplen los siguientes criterios en su conjunto: - Se evalúa que el caso de discriminación étnico-racial reportado puede afectar los derechos de pueblos indígenas u originarios o del pueblo afroperuano, entre otros. - Se evalúa que el caso de discriminación étnico-racial reportado puede generar un precedente importante para la resolución de casos posteriores similares. - Si el caso de discriminación étnico-racial reportado involucra a una figura pública o a cualquier persona que tenga algún vínculo con el Estado, sin importar la naturaleza del mismo.
--	---

VIII. ANEXO

- Flujogramas por cada modalidad de atención del servicio ORIENTA.

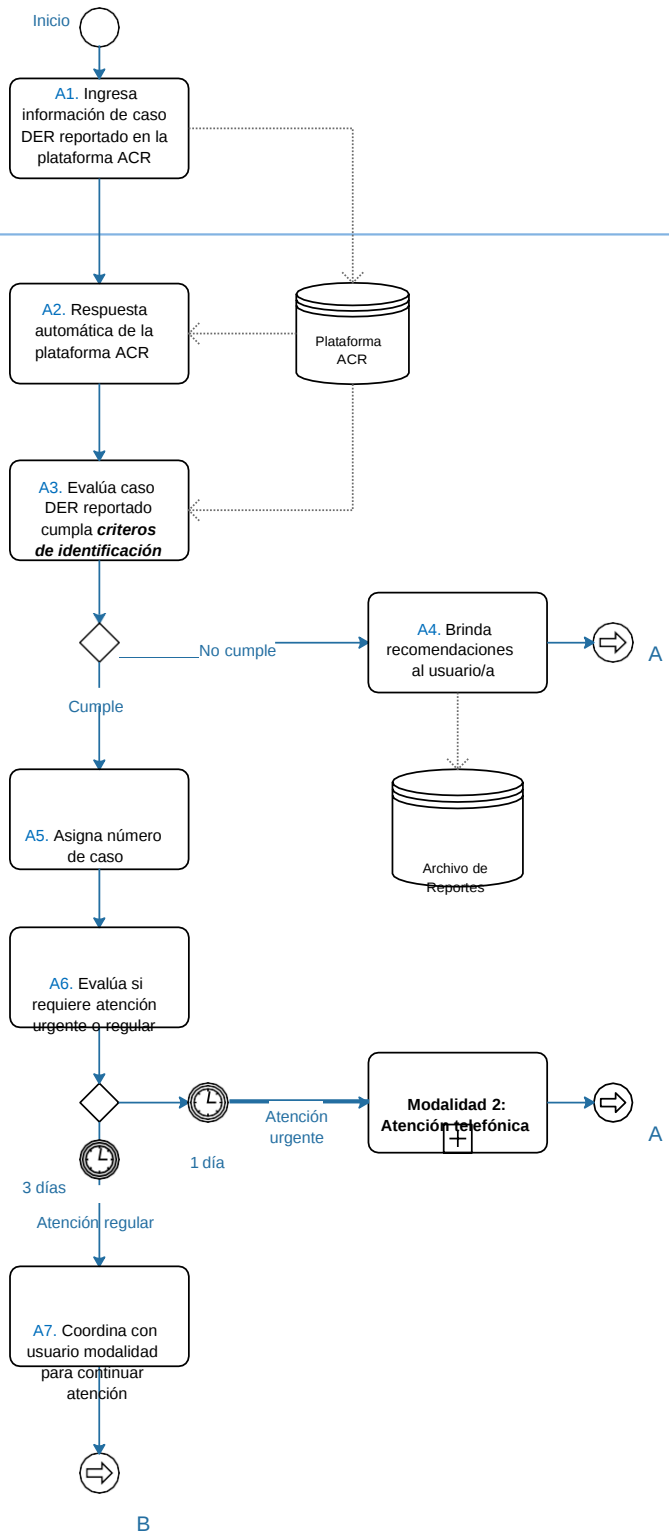
ANEXO

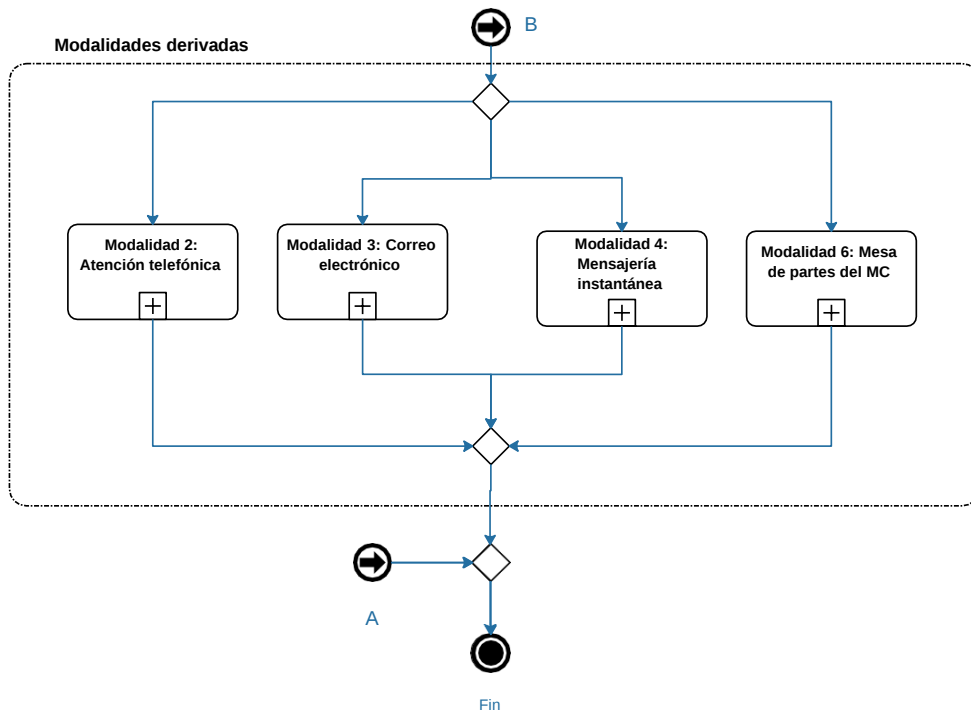
Leyenda	
	Inicio del proceso
	Fin del proceso
	Actividad
	Proceso
	Documento
	Registro
	Conector de salida
	Conector de entrada
	Temporizador
	Compuerta

Modalidad 1: Plataforma Alerta Contra el Racismo

Usuario o usuaria

Ministerio de Cultura

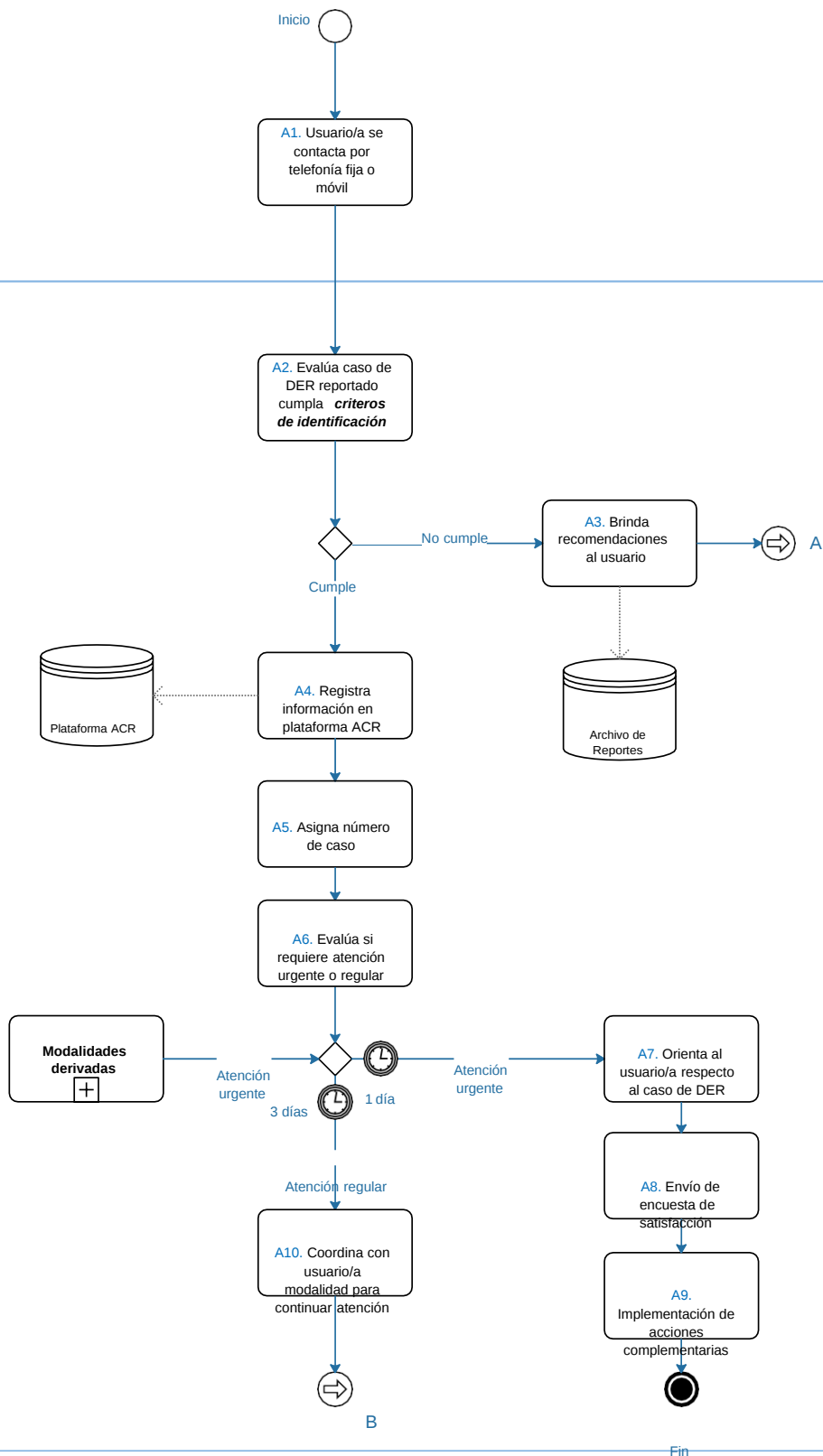




Modalidad 2: Atención telefónica

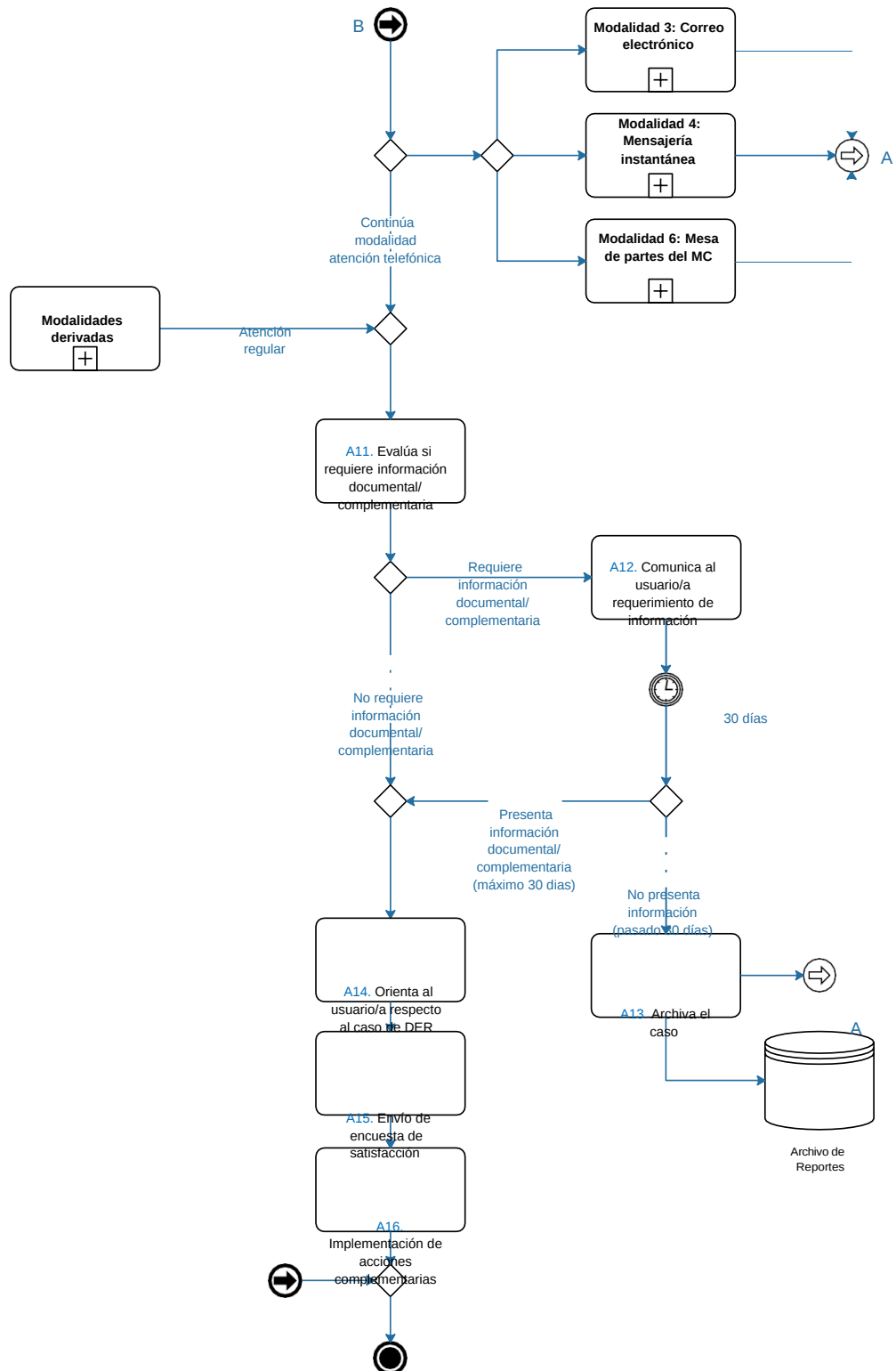
Usuario o usuaria

Ministerio de Cultura

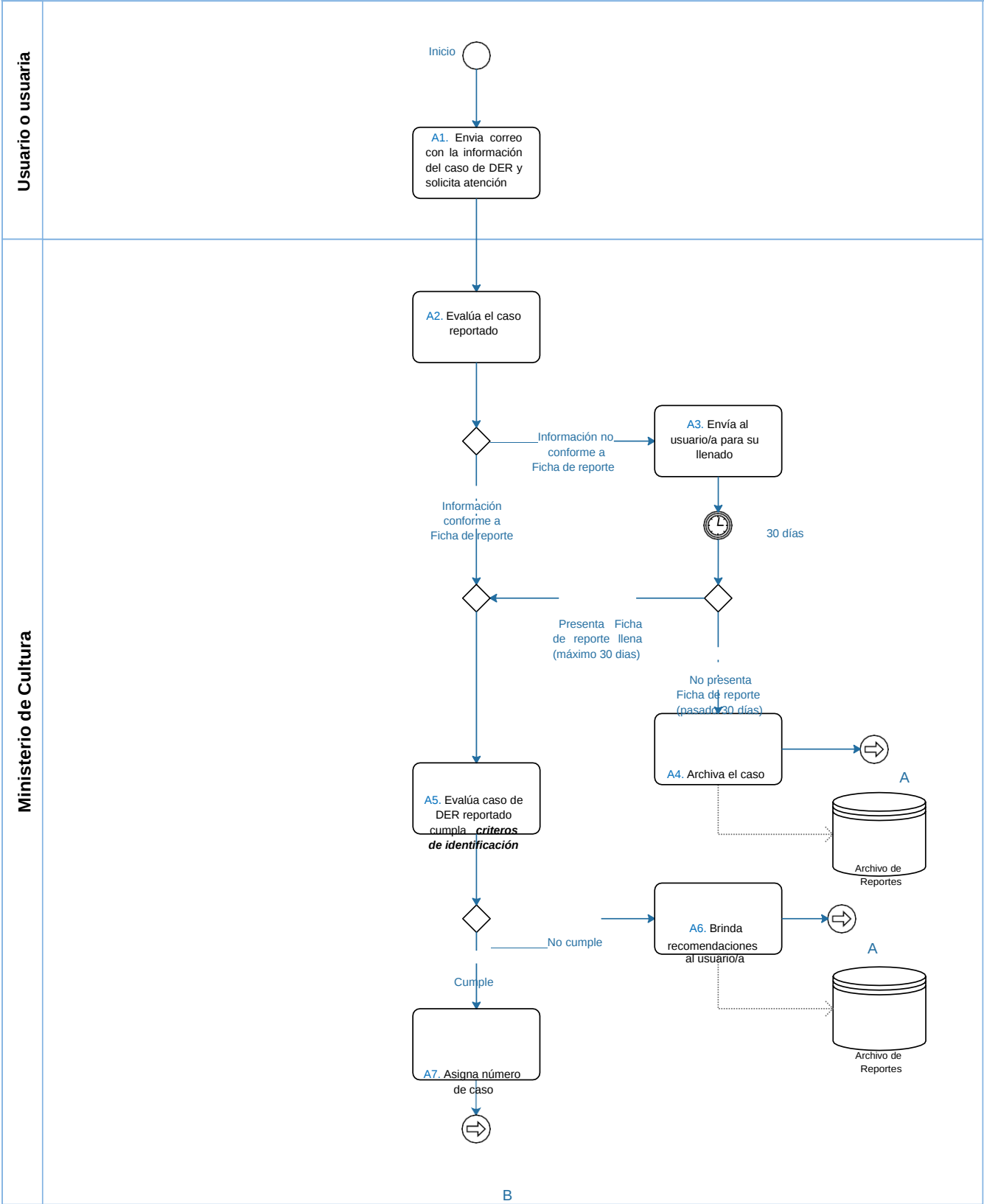


Modalidad 2: Atención telefónica

Ministerio de Cultura

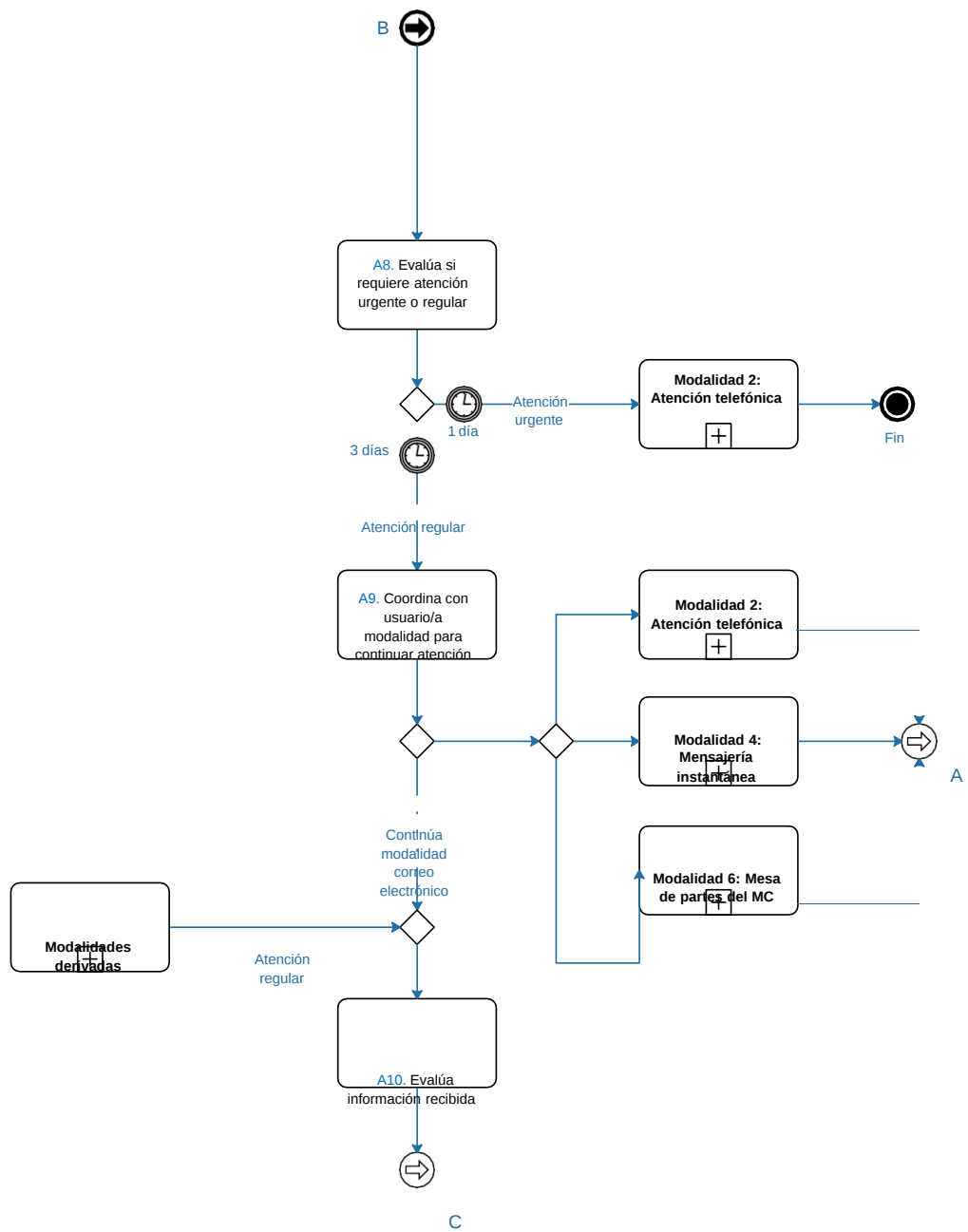


Modalidad 3: Correo electrónico



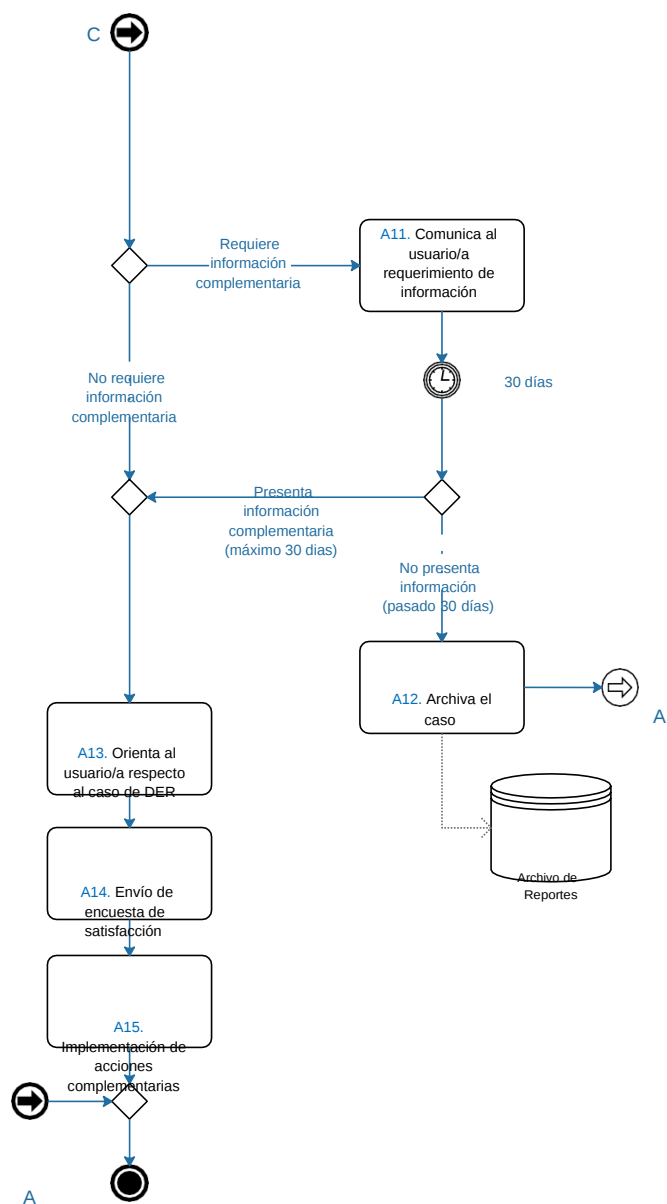
Modalidad 3: Correo electrónico

Ministerio de Cultura



Modalidad 3: Correo electrónico

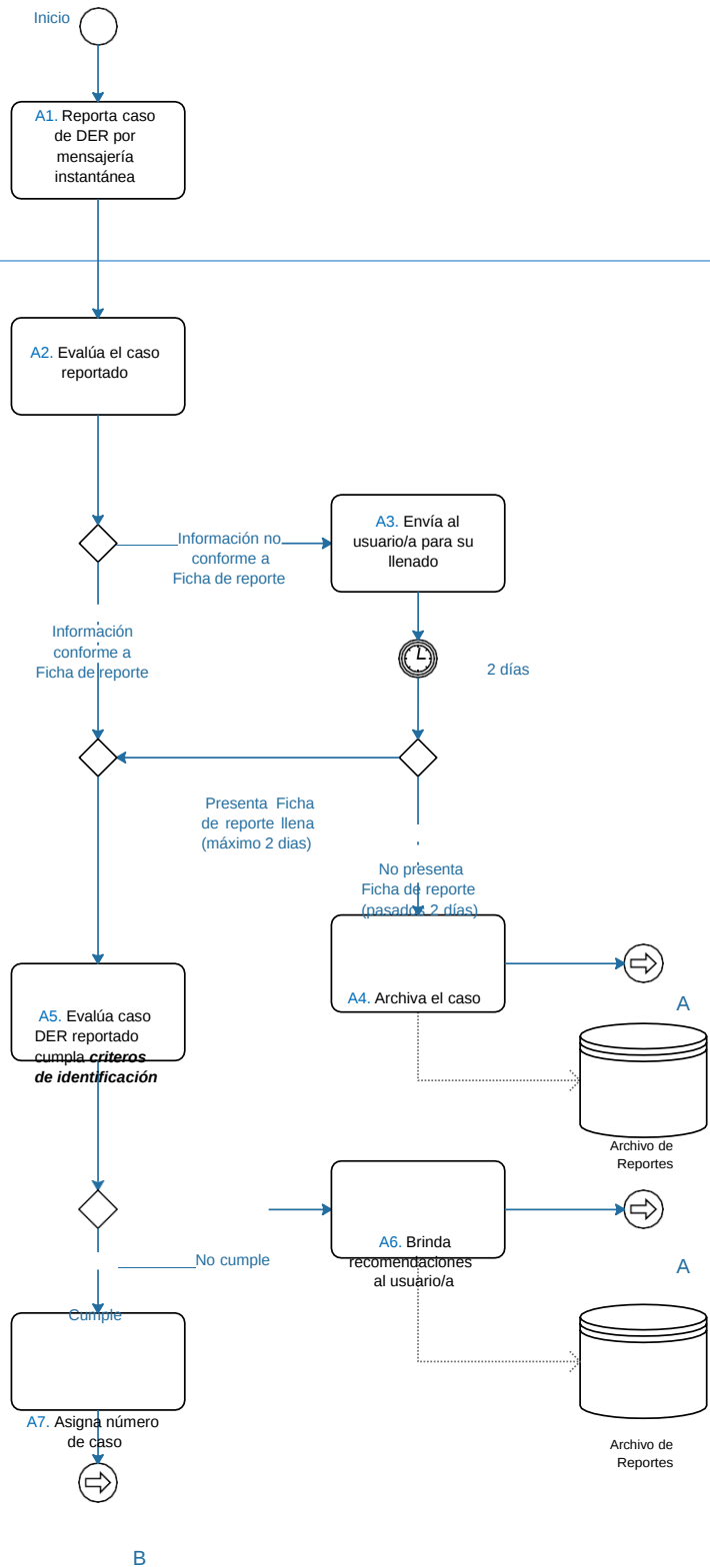
Ministerio de Cultura



Modalidad 4: Mensajería instantánea

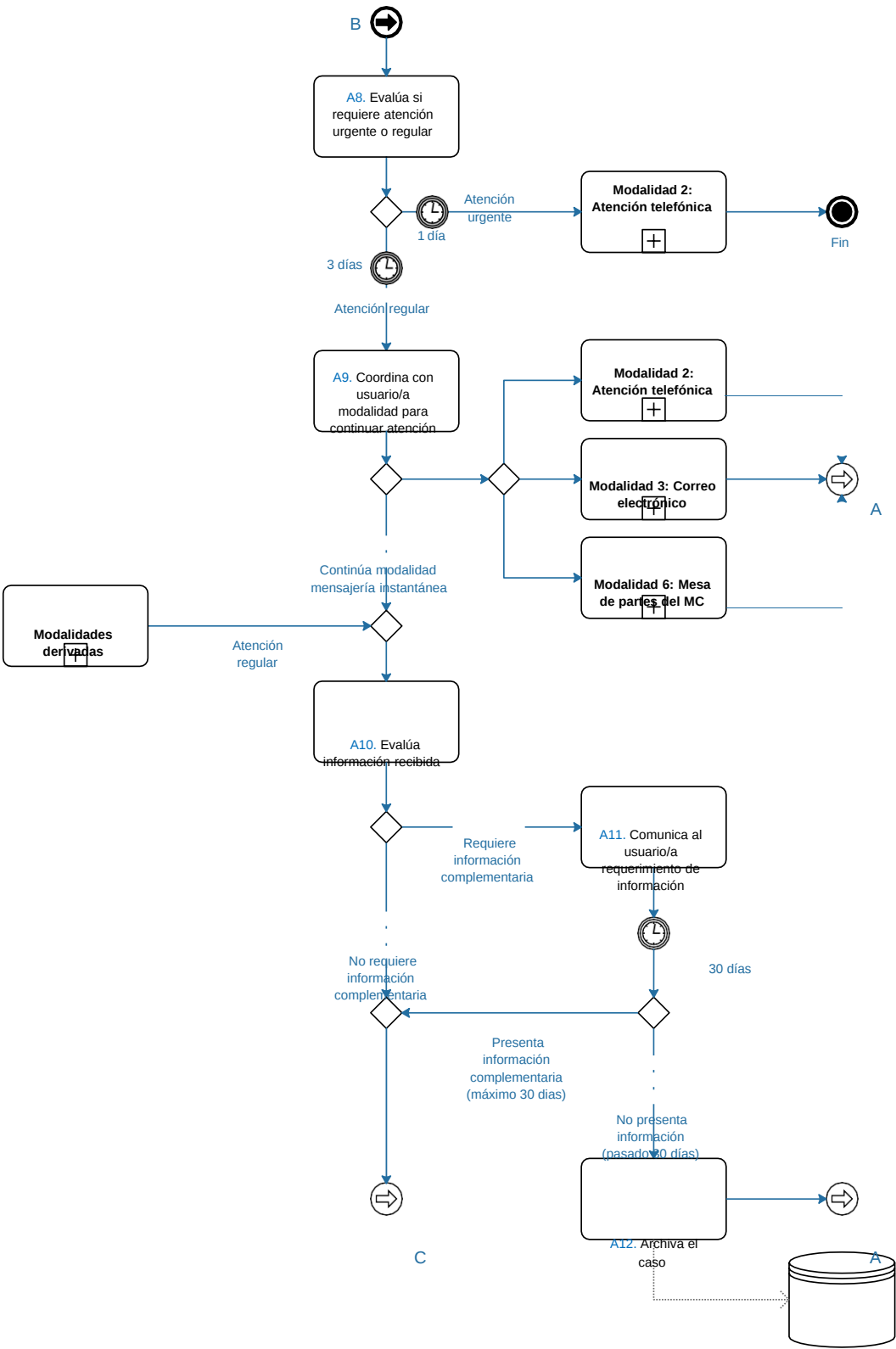
Usuario o usuaria

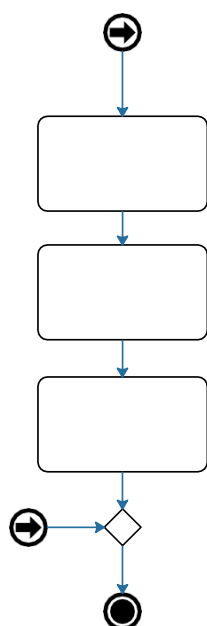
Ministerio de Cultura



Modalidad 4: Mensajería instantánea

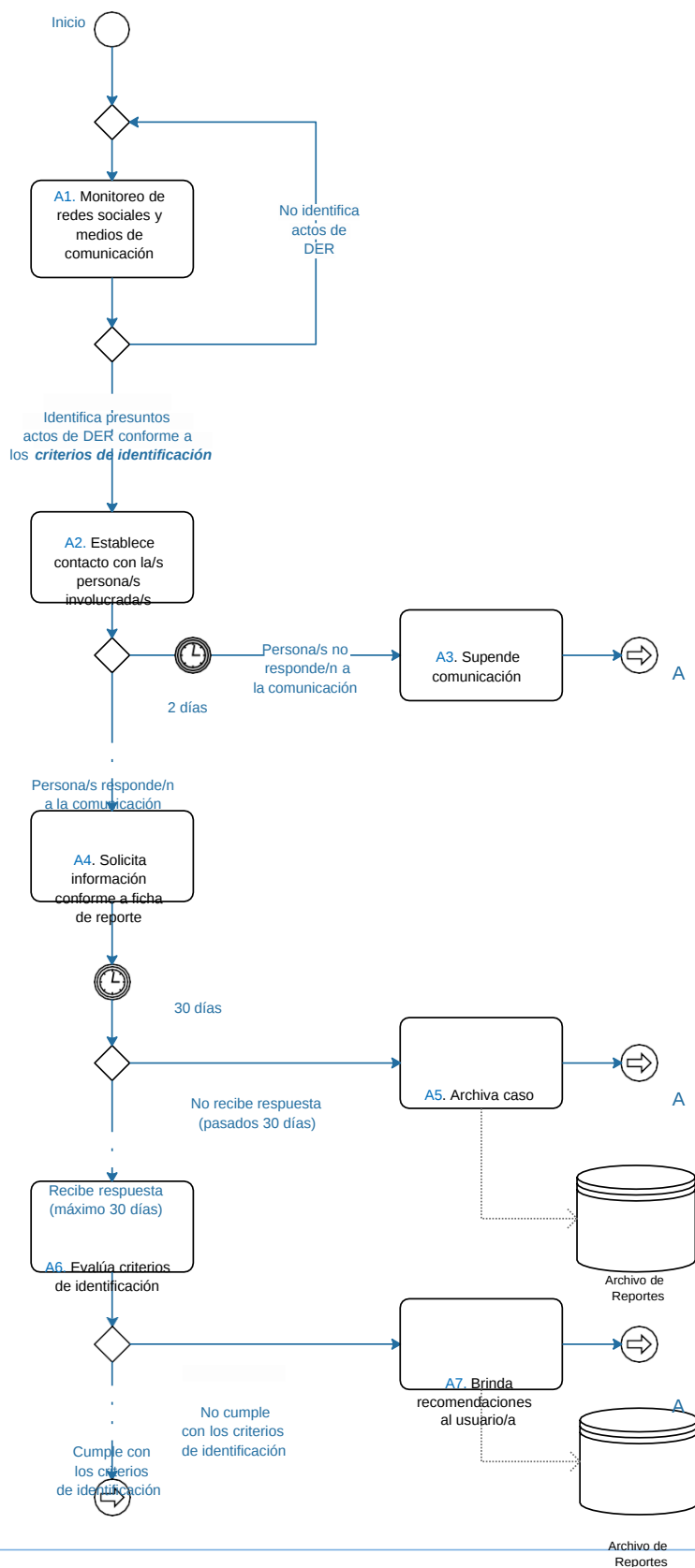
Ministerio de Cultura





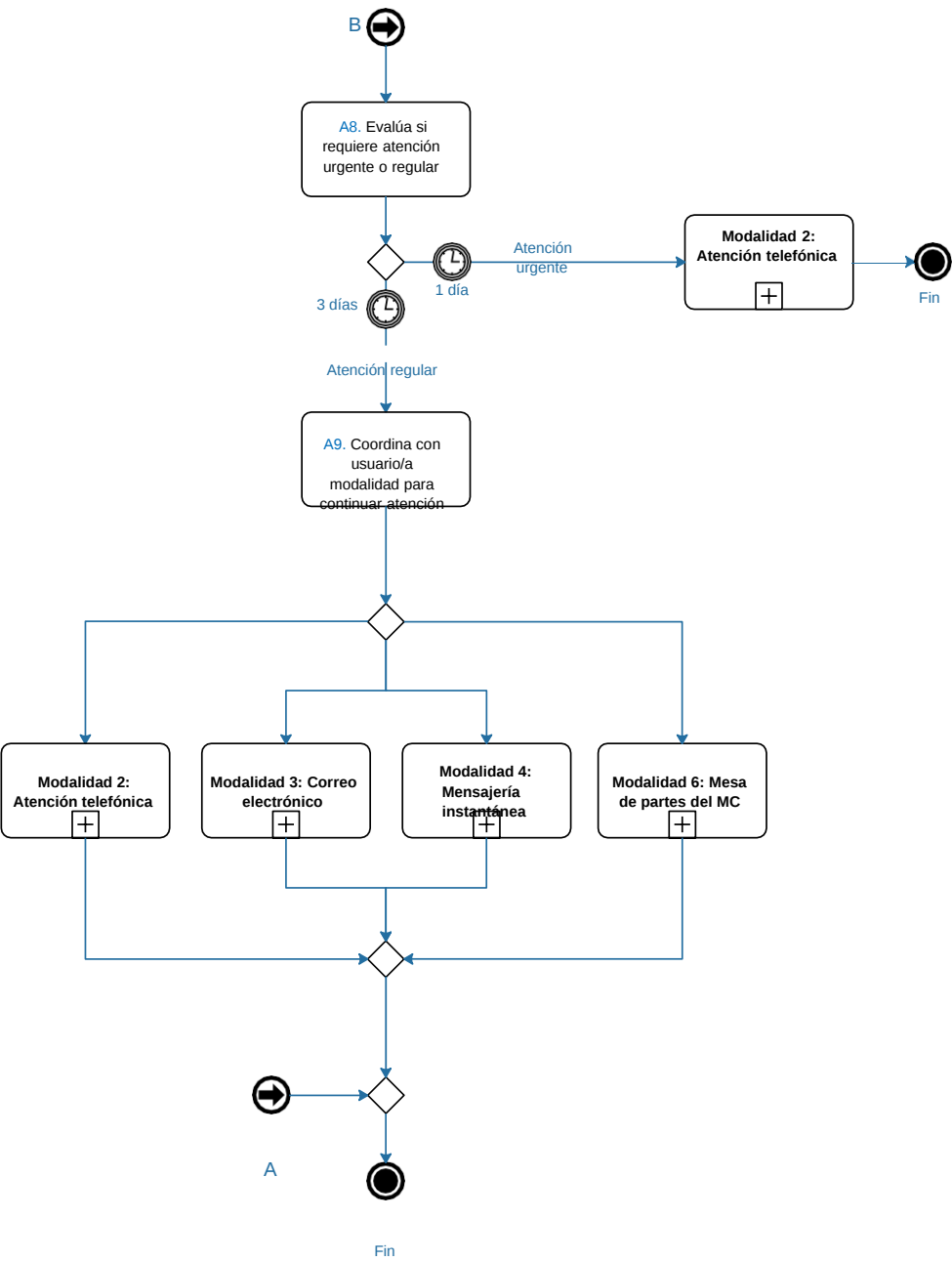
Modalidad 5: Redes sociales y medios de comunicación

Ministerio de Cultura



Modalidad 5: Redes sociales y medios de comunicación

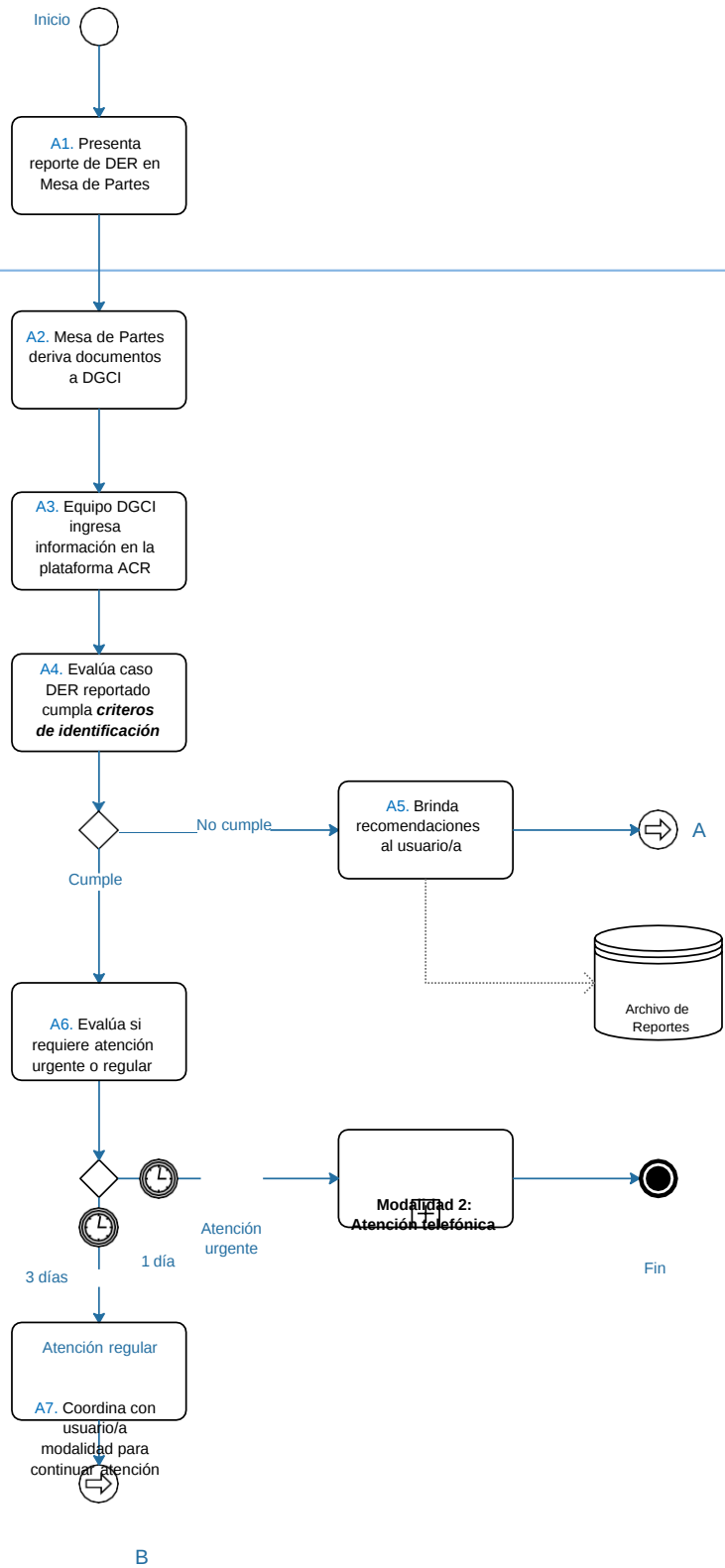
Ministerio de Cultura



Modalidad 6: Mesa de partes del Ministerio de Cultura

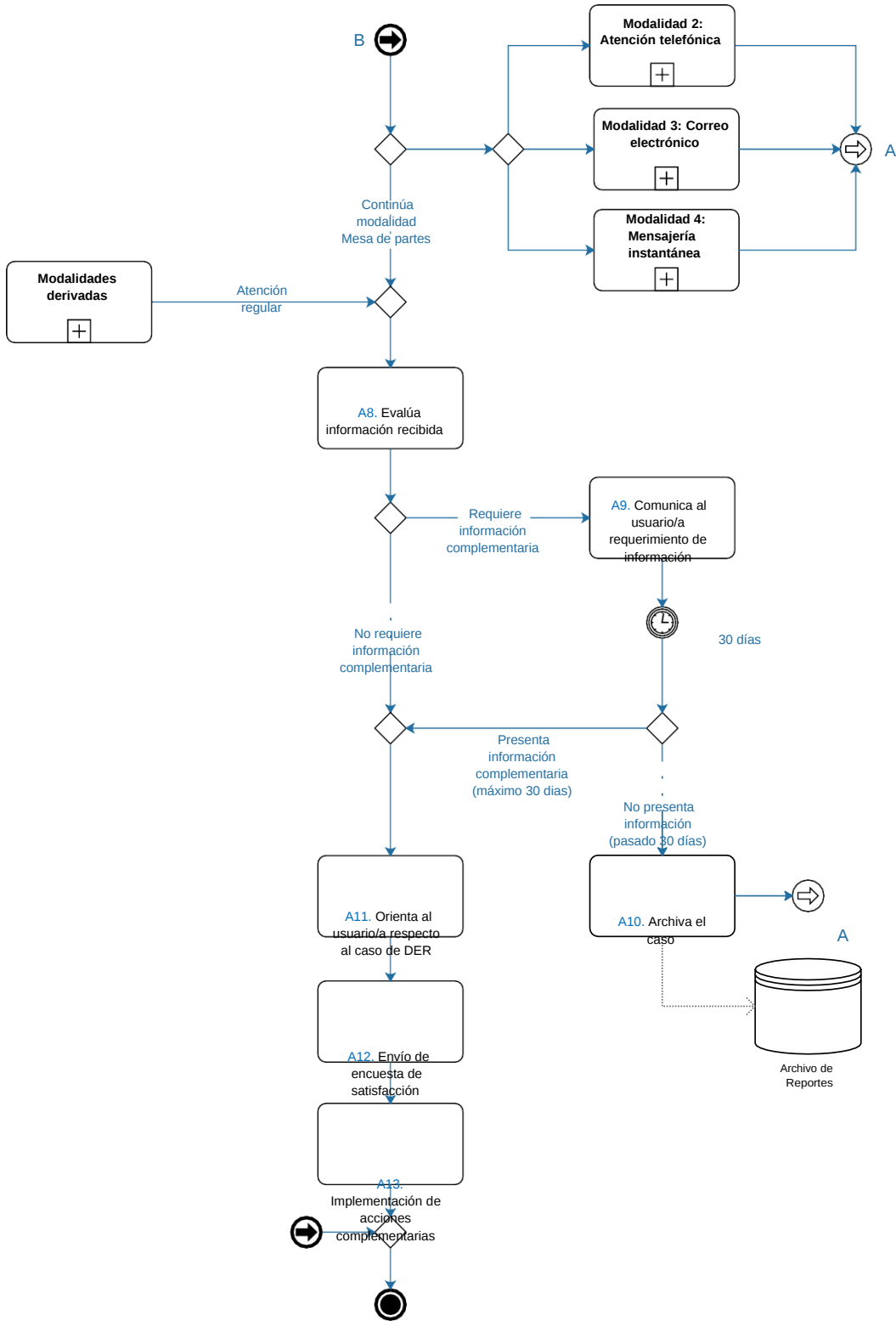
Usuario o usuaria

Ministerio de Cultura



Modalidad 6: Mesa de partes del Ministerio de Cultura

Ministerio de Cultura



soles), fuente de financiamiento recursos directamente recaudados, a favor del Pliego 019: Contraloría General, Unidad Ejecutora 001: Contraloría General, destinado a la contratación de la sociedad de auditoría externa que realizará la auditoría por el ejercicio 2019.

Artículo Segundo.- La transferencia financiera autorizada en el artículo 1° de la presente Resolución Directoral se atenderá con cargo al presupuesto del Pliego 180 Centro de Formación en Turismo, para el ejercicio fiscal 2021, Fuente de Financiamiento Recursos Directamente Recaudados, Meta 035 y Clasificador del Gasto 24.13.11.

Artículo Tercero.- Los recursos de la transferencia financiera autorizadas por el artículo 1° de la presente Resolución Directoral no podrán ser destinados, bajo responsabilidad, a fines distintos para los cuales son transferidos.

Artículo Cuarto.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral en el Diario Oficial El Peruano, así como en el portal de transparencia del Centro de Formación en Turismo.

Artículo Quinto.- ENCARGAR a la Oficina de Administración y Finanzas, para que a través de la Unidad de Logística realice los trámites respectivos para la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo Sexto.- ENCARGAR al responsable del Portal de Transparencia, la publicación de la presente resolución en la página web del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR.

Regístrese, publíquese y comuníquese.

GRACIELA MARGARITA MARÍA SEMINARIO MARÓN
Directora Nacional
Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR

Artículo 20.- Sociedades de auditoría

Las sociedades de auditoría, para efectos de esta ley, son las personas jurídicas calificadas e independientes en la realización de labores de control posterior externo (...). Las entidades del Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales quedan autorizados para realizar transferencias financieras con cargo a su presupuesto institucional a favor de la Contraloría General de la República para cubrir los gastos que se deriven de la contratación de las sociedades de auditoría, previa solicitud de la Contraloría General de la República (...). Las transferencias financieras se aprueban mediante resolución del titular del pliego en el caso del Gobierno Nacional (...). La resolución del titular del pliego y el acuerdo de consejo regional se publican en el diario oficial El Peruano y el acuerdo del consejo municipal se publica en su página web

1974216-1

CULTURA

Decreto Supremo que aprueba la creación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico - Racial - ORIENTA”

**DECRETO SUPREMO
N° 013-2021-MC**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1 de la Constitución Política del Perú establece que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado; por tanto, es obligación del Estado y la sociedad garantizar la plena vigencia de los derechos fundamentales, teniendo como fuerza vinculante el principio-derecho de dignidad humana;

Que, los numerales 1, 2 y 19 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú establecen que toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su

integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar; así como derecho a la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole; toda persona tiene derecho a su identidad étnica y cultural, y el Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación;

Que, por la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria, se crea el Ministerio de Cultura, como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público, estableciéndose las áreas programáticas de acción sobre las cuales ejerce sus competencias y atribuciones para el logro de los objetivos y metas del Estado;

Que, el inciso d) del artículo 4 de la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria, establece como área programática de acción del Ministerio de Cultura, la pluralidad étnica y cultural de la Nación;

Que, el artículo 15 de la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria, señala que el Viceministerio de Interculturalidad es la autoridad inmediata al Ministerio de Cultura en asuntos de interculturalidad e inclusión de Poblaciones Originarias;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 005-2013-MC, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, que define como una sus funciones generales promover el desarrollo cultural a través del diálogo intercultural y el reconocimiento de la diversidad cultural entre los peruanos, la protección de la diversidad biológica y los conocimientos colectivos de los pueblos y el desarrollo integral de los pueblos andinos, amazónicos y afroperuano;

Que, el numeral 11.2 del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2013-MC, asigna al Viceministerio de Interculturalidad, la función de “promover y generar mecanismos y acciones para difundir una práctica intercultural en la sociedad, orientada a promover la cultura de paz y solidaridad”;

Que, el Decreto Supremo N° 003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional de Transversalización del Enfoque Intercultural, establece como uno de sus ejes temáticos el Eje III, denominado: Eliminación de la Discriminación Étnico-Racial;

Que, la Política Nacional de Cultura al 2030, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 009-2020-MC, establece que sus lineamientos se materializan y se podrán ver implementados en servicios a través de instrumentos regulatorios como normas. De esta manera, dicha política tiene como objetivo prioritario 1 “fortalecer la valoración de la diversidad cultural” y como lineamiento: “desarrollar mecanismos para la atención, prevención y sanción al racismo y la discriminación étnico-racial en las entidades públicas y privadas”;

Que, bajo dicho marco normativo, resulta necesario la creación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial - ORIENTA”, como servicio exclusivo del Ministerio de Cultura para garantizar el derecho a la identidad cultural y a la no discriminación, el acceso de todos los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos, al incremento de los niveles de confianza en el Estado y cumplir con los objetivos de reforma y modernización del Estado;

Que, en tanto que se trata de un servicio prestado en exclusividad por el Ministerio de Cultura, de conformidad con lo previsto en el numeral 43.2 del artículo 43 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el mismo debe ser aprobado mediante decreto supremo que establezca los requisitos y las condiciones para su prestación, el pago por derecho de tramitación, las vías de recepción adecuadas para acceder al servicio, la autoridad competente para resolver y los formatos que sean empleados durante la tramitación del servicio, en lo que fuera aplicable;

De conformidad con la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y sus modificatorias; la Ley N° 29565, Ley de creación

del Ministerio de Cultura, y modificatoria; y, el Decreto Supremo N° 005-2013-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura;

DECRETA:

Artículo 1.- Créase el “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”

Créase el “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, como servicio exclusivo a cargo del Ministerio de Cultura, para garantizar el derecho de toda persona a la identidad cultural y a la no discriminación étnico-racial, el acceso de todos los ciudadanos y las ciudadanas a los servicios públicos, al incremento de los niveles de confianza en el Estado y cumplir con los objetivos de reforma y modernización del Estado.

Artículo 2.- Modalidades del servicio

El “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, comprende las siguientes modalidades:

2.1. Modalidad 1: Plataforma “Alerta Contra el Racismo”.- El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial en la plataforma Alerta Contra el Racismo para recibir orientación del Ministerio de Cultura.

2.2. Modalidad 2: Atención telefónica.- El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial a través de telefonía fija (01 618 9393, anexo 4159) o móvil. El sector fija el número de telefonía móvil y establece los horarios de atención en esta modalidad.

2.3 Modalidad 3: Correo electrónico.- El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial a través del correo electrónico institucional: servicioorienta@cultura.gob.pe para recibir la orientación del Ministerio de Cultura.

2.4. Modalidad 4: Mensajería instantánea.- El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial a través del servicio de mensajería instantánea cuyo número es publicado y difundido por el Ministerio de Cultura, a través de la plataforma Alerta Contra el Racismo.

2.5. Modalidad 5: Redes sociales y medios de comunicación.- El Ministerio de Cultura identifica un caso de discriminación étnico-racial a través de las redes sociales: i) A partir del monitoreo regular a las redes sociales; ii) Cuando la entidad, la plataforma Alerta Contra el Racismo u otra instancia del sector, es “etiquetada” por los usuarios; y iii) Cuando los usuarios y las usuarias remiten comunicaciones internas a las cuentas de las redes sociales de la entidad para su atención.

2.6. Modalidad 6: Mesa de partes del Ministerio de Cultura.- El usuario o usuaria reporta un caso de discriminación étnico-racial a través de la mesa de partes física o virtual del Ministerio de Cultura y sus Direcciones Desconcentradas de Cultura, con los requerimientos y formalidades previstas para este fin por el sector.

Artículo 3.- Condición para brindar el “Servicio de Orientación Frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”

Es condición para brindar el “Servicio de Orientación Frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, que una persona natural reporte un caso de discriminación étnico-racial ante el Ministerio de Cultura, o que el propio Ministerio de Cultura, de oficio, identifique un caso de discriminación étnico-racial.

Artículo 4.- Acciones complementarias del “Servicio de Orientación Frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”

El Ministerio de Cultura implementa acciones complementarias según las características y alcance del caso de discriminación étnico-racial reportado, que incluye la articulación interinstitucional con las entidades competentes, acciones comunicacionales y evaluación de la acción judicial del sector.

Artículo 5.- Derecho de tramitación

El servicio “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, es gratuito.

Artículo 6.- Financiamiento

La prestación del servicio regulado en el artículo 1 del presente decreto supremo se financia con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de Cultura, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Artículo 7.- Publicación

El presente decreto supremo se publica en el portal institucional del Ministerio de Cultura (www.peru.gob.pe/cultura), el mismo día de la publicación de la presente norma en el diario oficial “El Peruano”.

Artículo 8.- Refrendo

El presente decreto supremo es refrendado por el Ministro de Cultura.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
FINALES**

Primera.- Aprobación de normas complementarias

El Ministerio de Cultura aprueba, mediante resolución ministerial, las normas complementarias para la implementación de las disposiciones del presente decreto supremo.

Segunda.- Implementación del “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial-ORIENTA”

El Ministerio de Cultura implementa, mediante resolución ministerial, el “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, en un plazo no mayor a treinta días de publicado el presente decreto supremo.

Tercera.- Implementación progresiva y subsidiaria

La implementación del “Servicio de Orientación Frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”, es progresiva y se encuentra sujeta a la demanda de atención por parte de la ciudadanía a nivel nacional, de acuerdo a criterios establecidos en las respectivas normas complementarias.

Cuarta.- Integrar la Plataforma “Alerta contra el Racismo” al “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”

Intégrese la Plataforma Alerta Contra el Racismo, declarada como plataforma oficial del Ministerio de Cultura mediante Resolución Ministerial N° 431-2015-MC, al “Servicio de Orientación frente a la Discriminación Étnico-Racial – ORIENTA”.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los diecinueve días del mes de julio del año dos mil veintiuno.

FRANCISCO RAFAEL SAGASTI HOCHHAUSLER
Presidente de la República

ALEJANDRO NEYRA SÁNCHEZ
Ministro de Cultura

1974470-6

DEFENSA

Aprueban el Presupuesto Analítico de Personal del Ministerio de Defensa - PAP MINDEF del Año Fiscal 2021

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL
N° 0364-2021-DE**

Lima, 18 de julio de 2021