

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”.

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

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, fílmicos, 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:

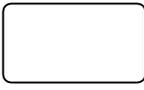
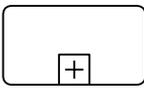
Acción complementaria	Criterios
Articulación interinstitucional	
Comunicación del caso a la entidad competente y/o involucrada:	<p>Cuando se cumple uno de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El caso cuenta con elementos de evidencia (registros fotográficos, filmicos, entre 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:	<p>Cuando se cumple uno de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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:	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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:	<p>Cuando se cumple al menos uno de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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:	<p>Cuando se cumple al menos uno de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	

<p>Evaluación del caso para el inicio de acciones legales:</p>	<p>Cuando se cumplen los siguientes criterios en su conjunto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

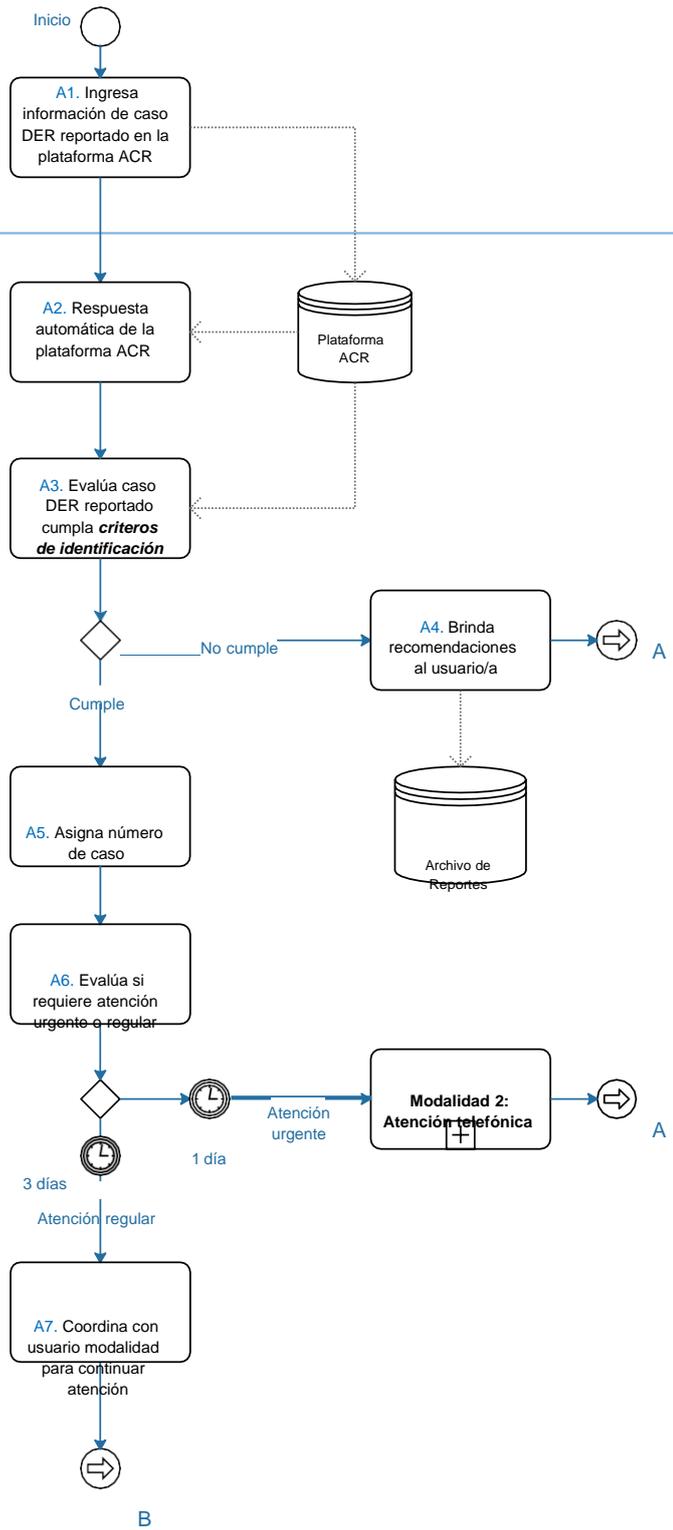
ANEXO

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

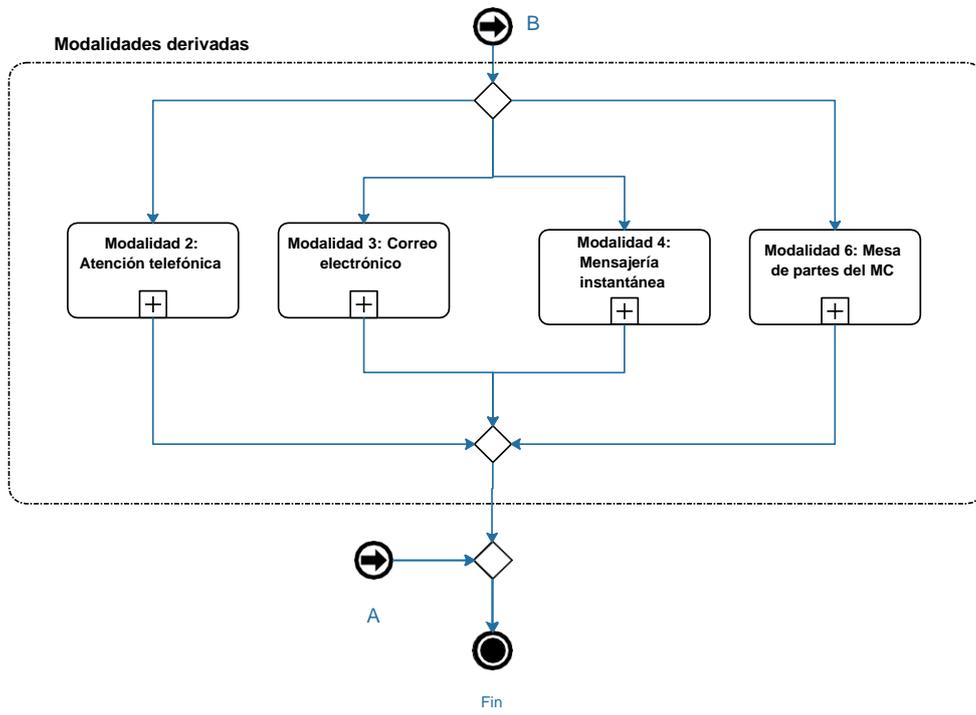
Usuario o usuaria

Ministerio de Cultura

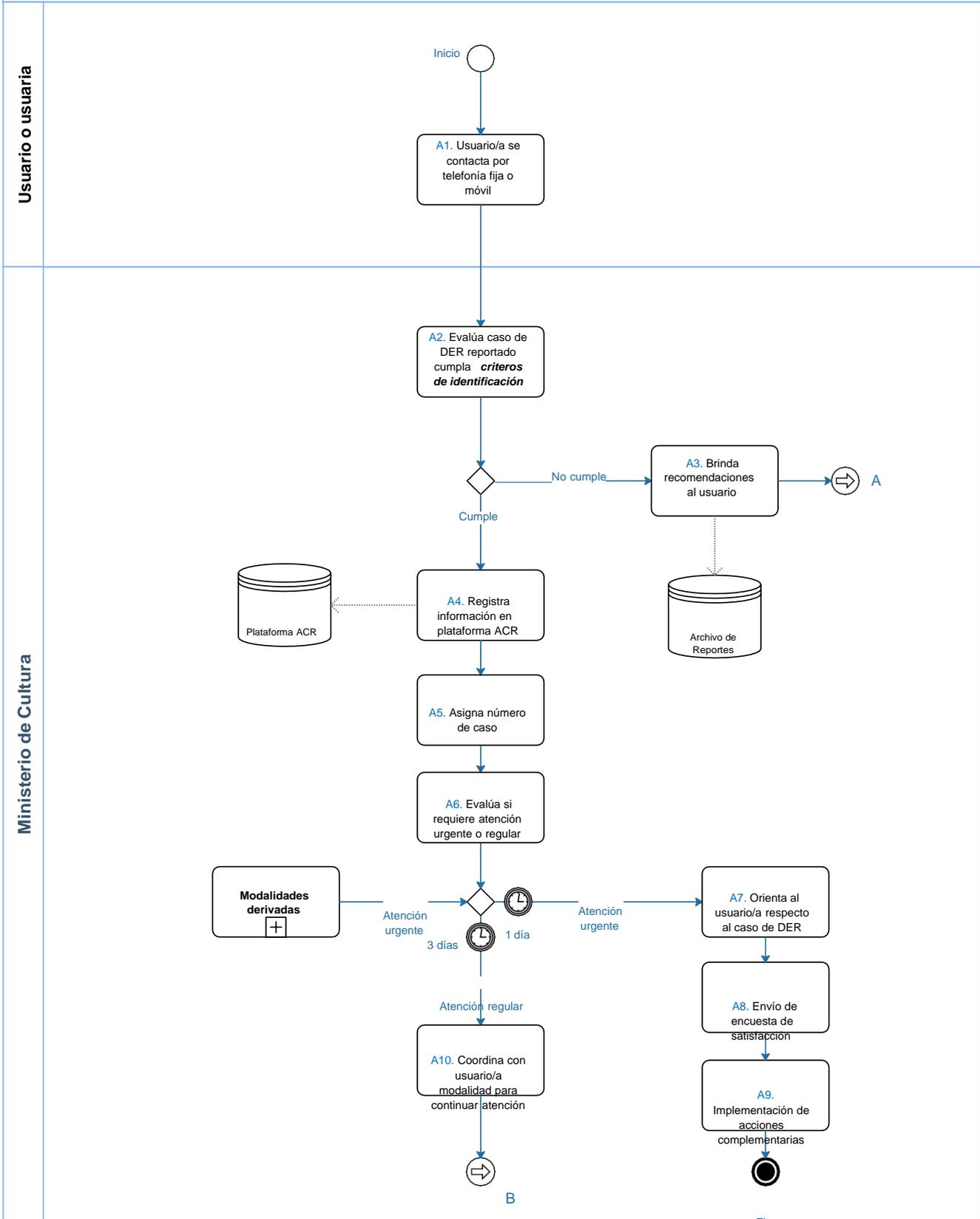


Plataforma Alerta Contra el Racismo

Ministerio de Cultura

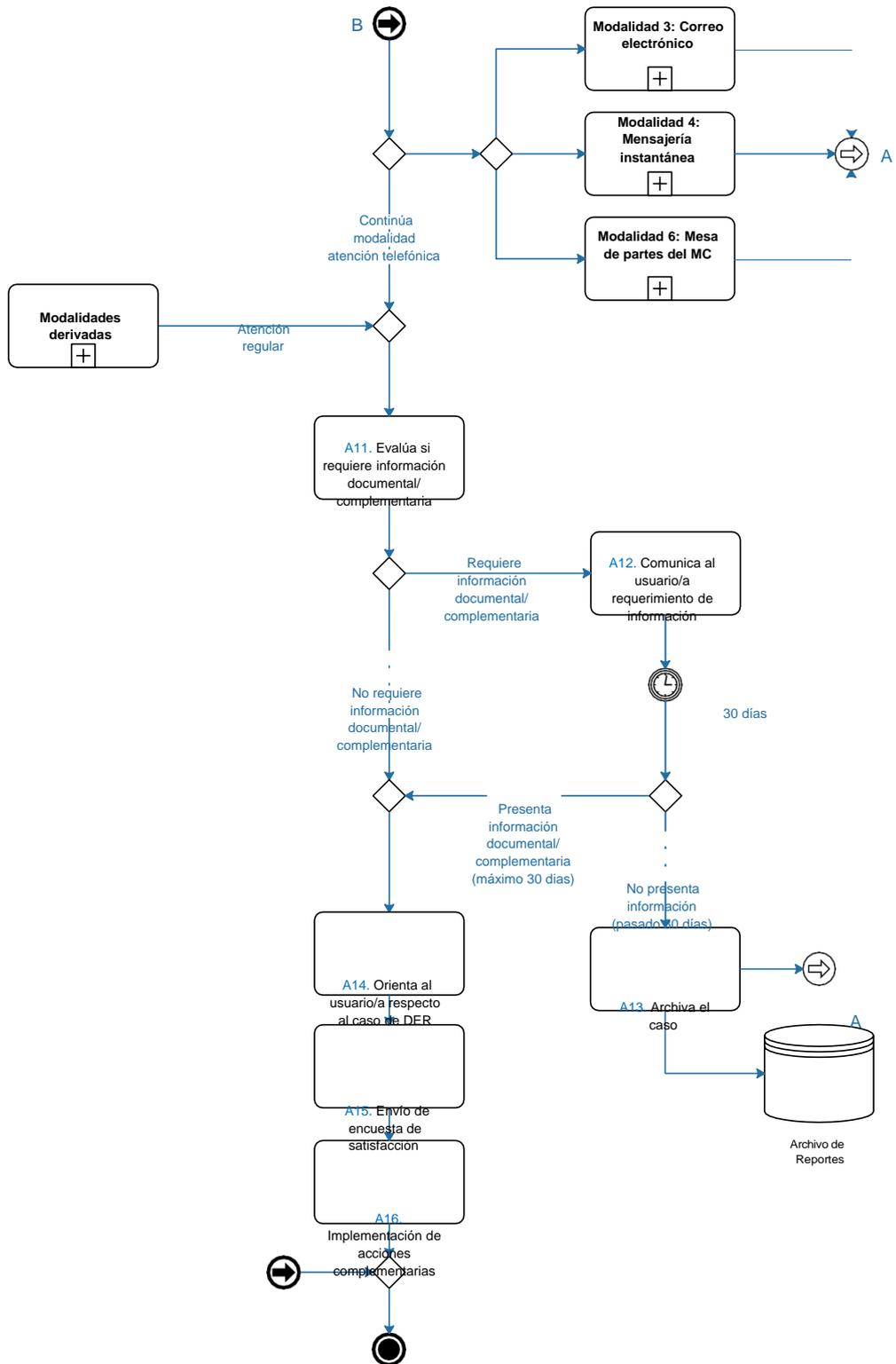


Modalidad 2: Atención telefónica

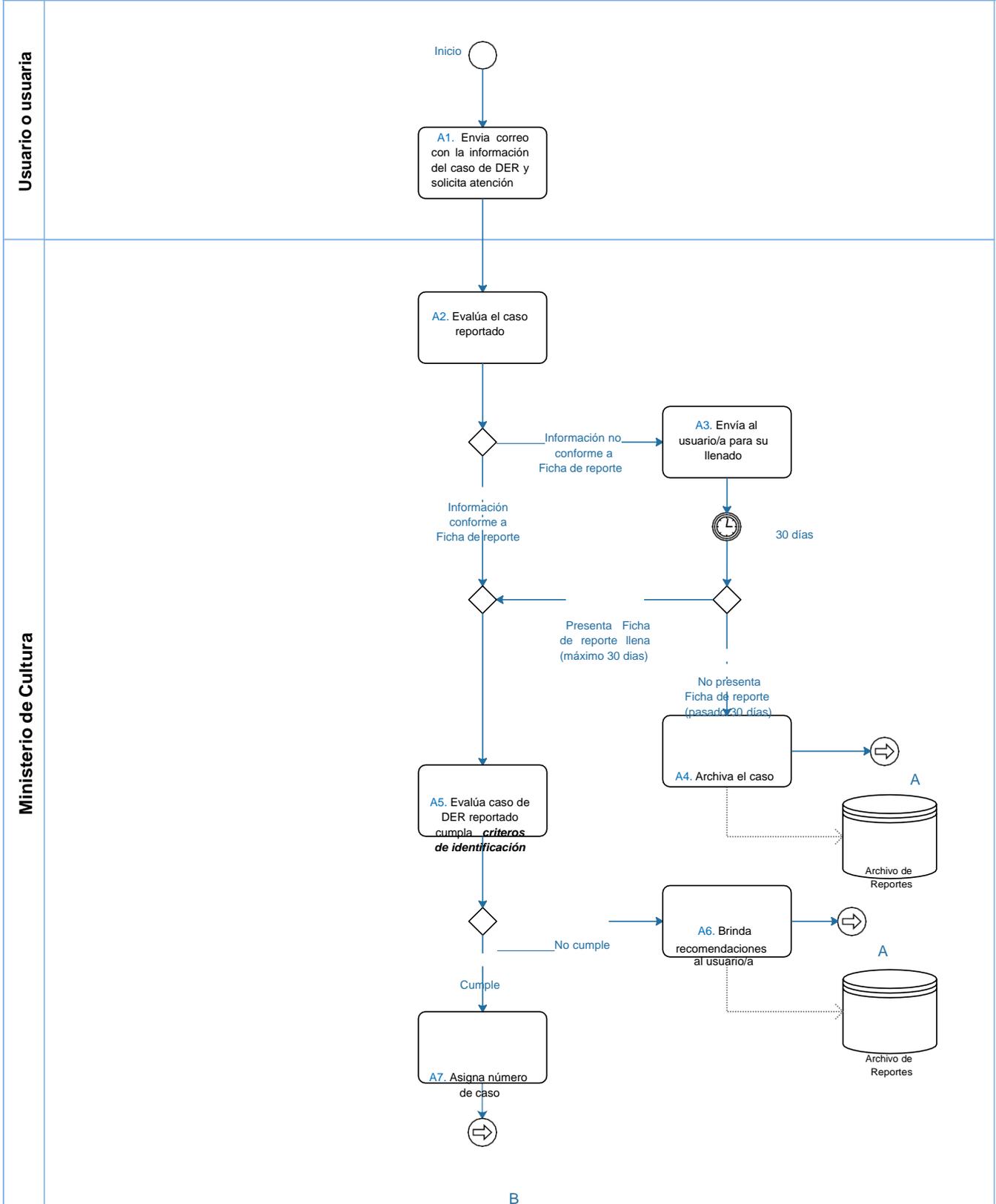


Modalidad 2: Atención telefónica

Ministerio de Cultura

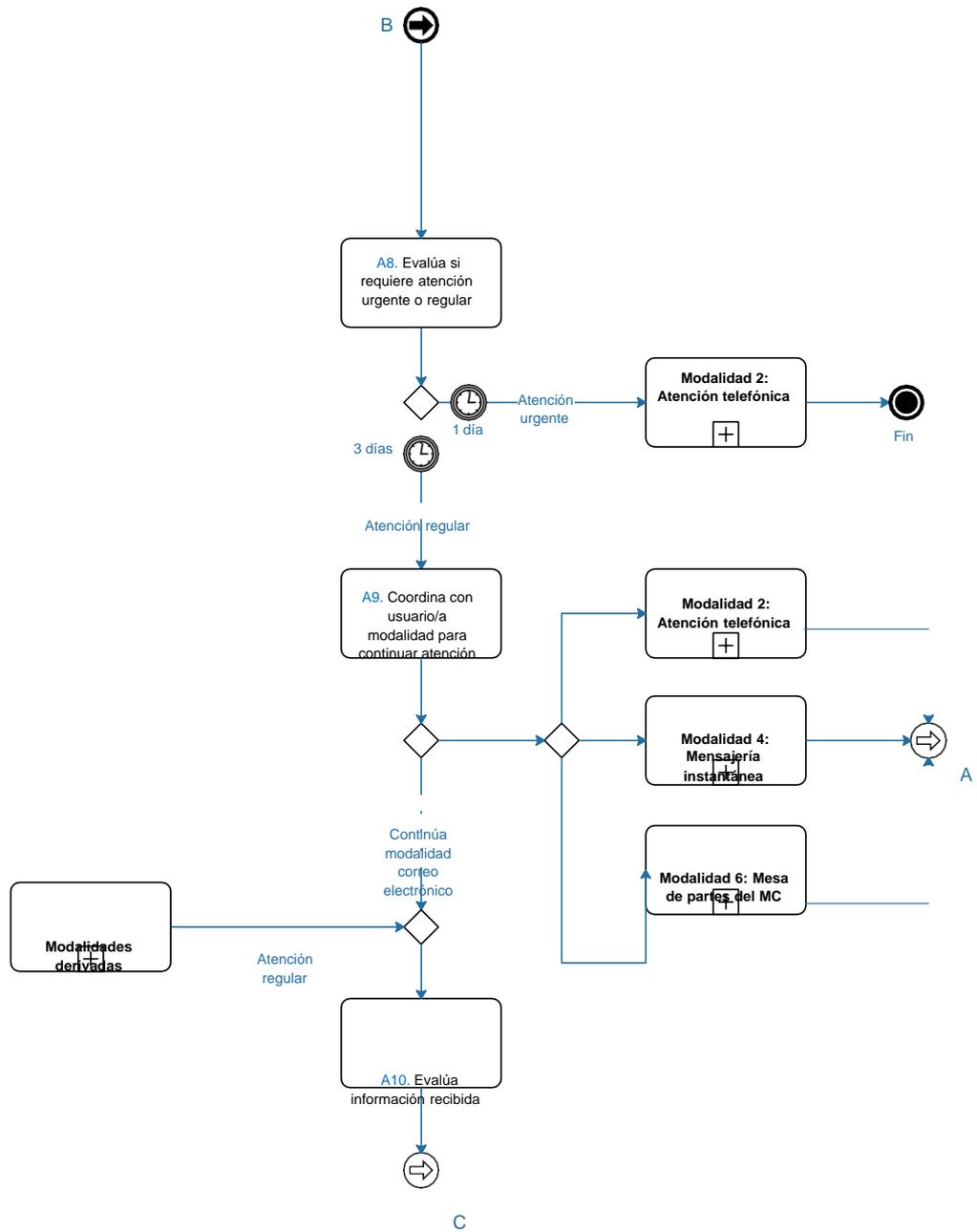


Modalidad 3: Correo electrónico



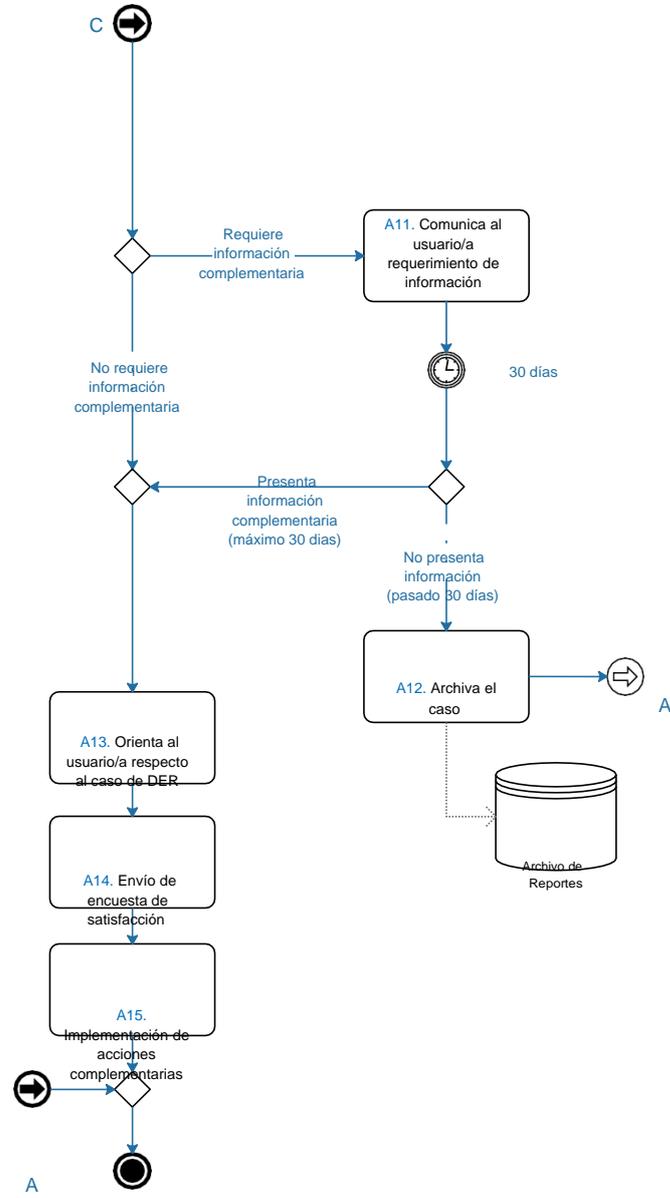
Modalidad 3: Correo electrónico

Ministerio de Cultura



Modalidad 3: Correo electrónico

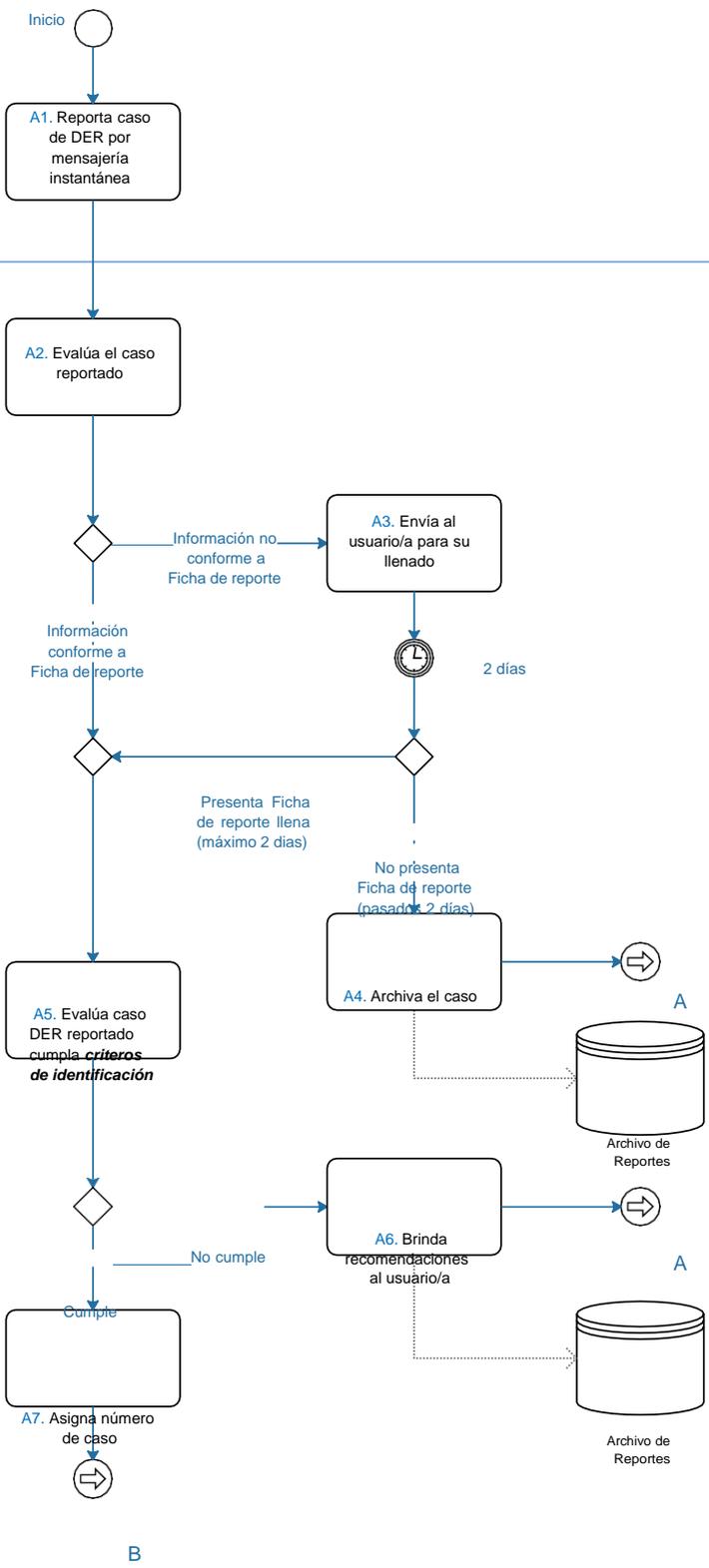
Ministerio de Cultura



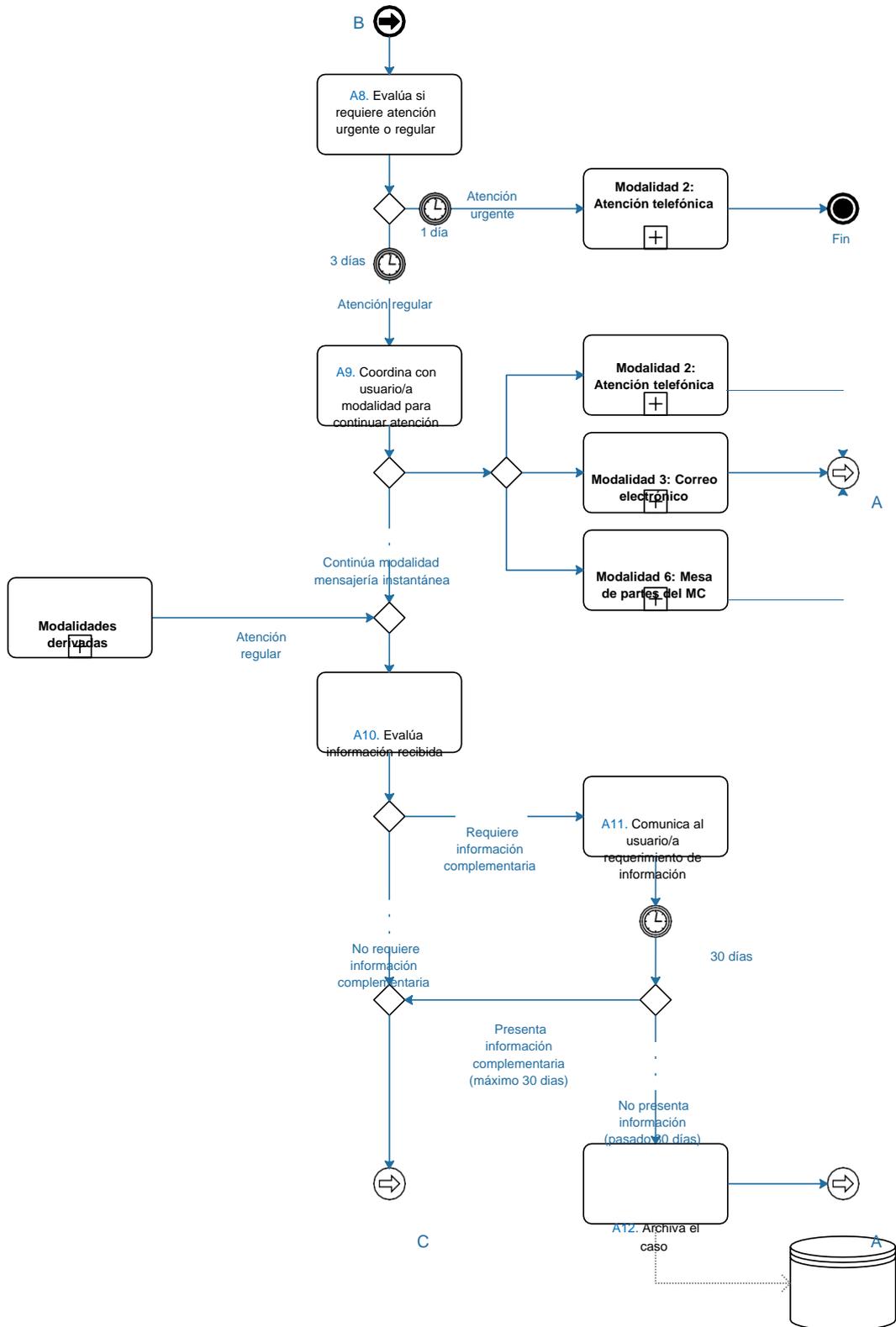
Modalidad 4: Mensajería instantánea

Usuario o usuaria

Ministerio de Cultura

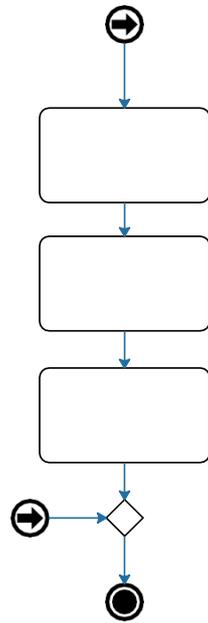


Modalidad 4: Mensajería instantánea



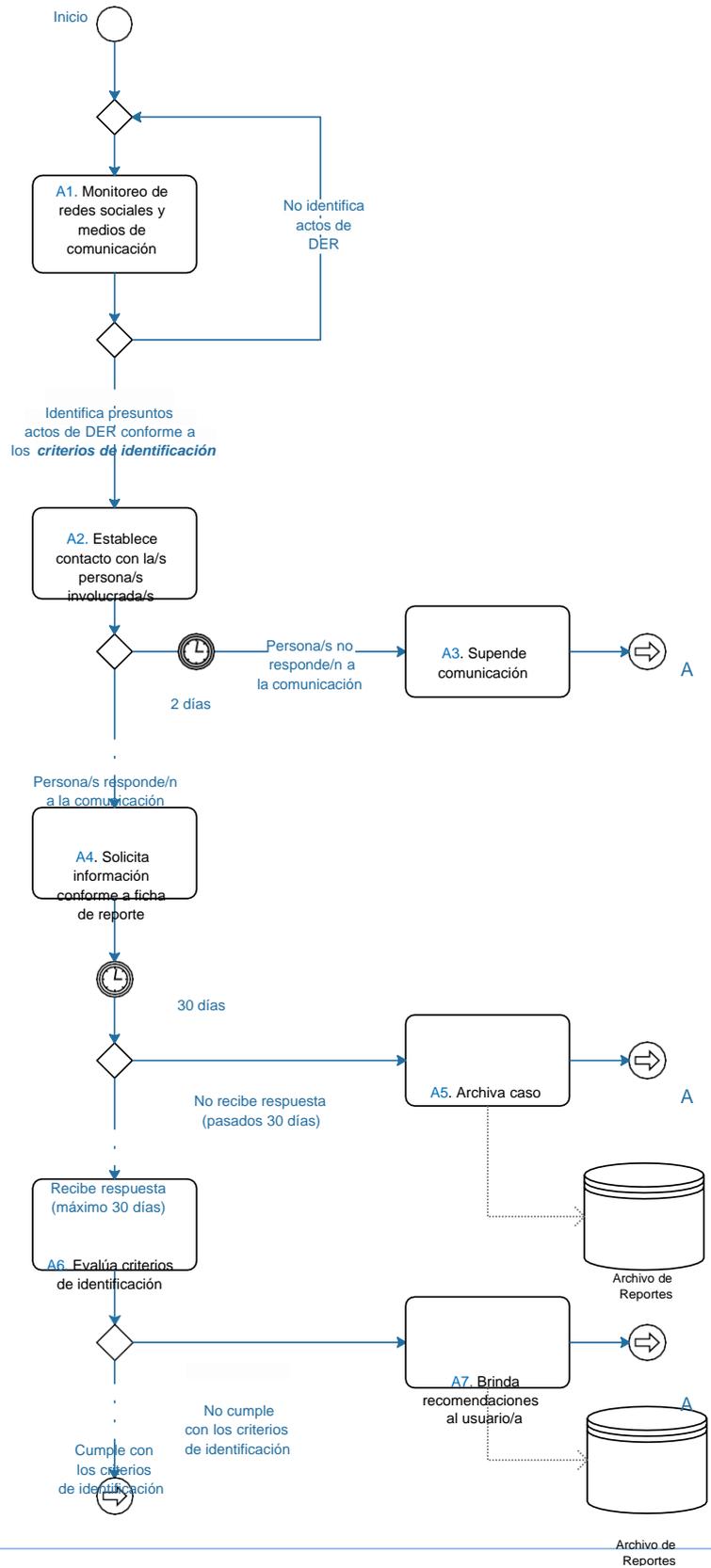
Modalidad 4: Mensajería instantánea

Ministerio de Cultura



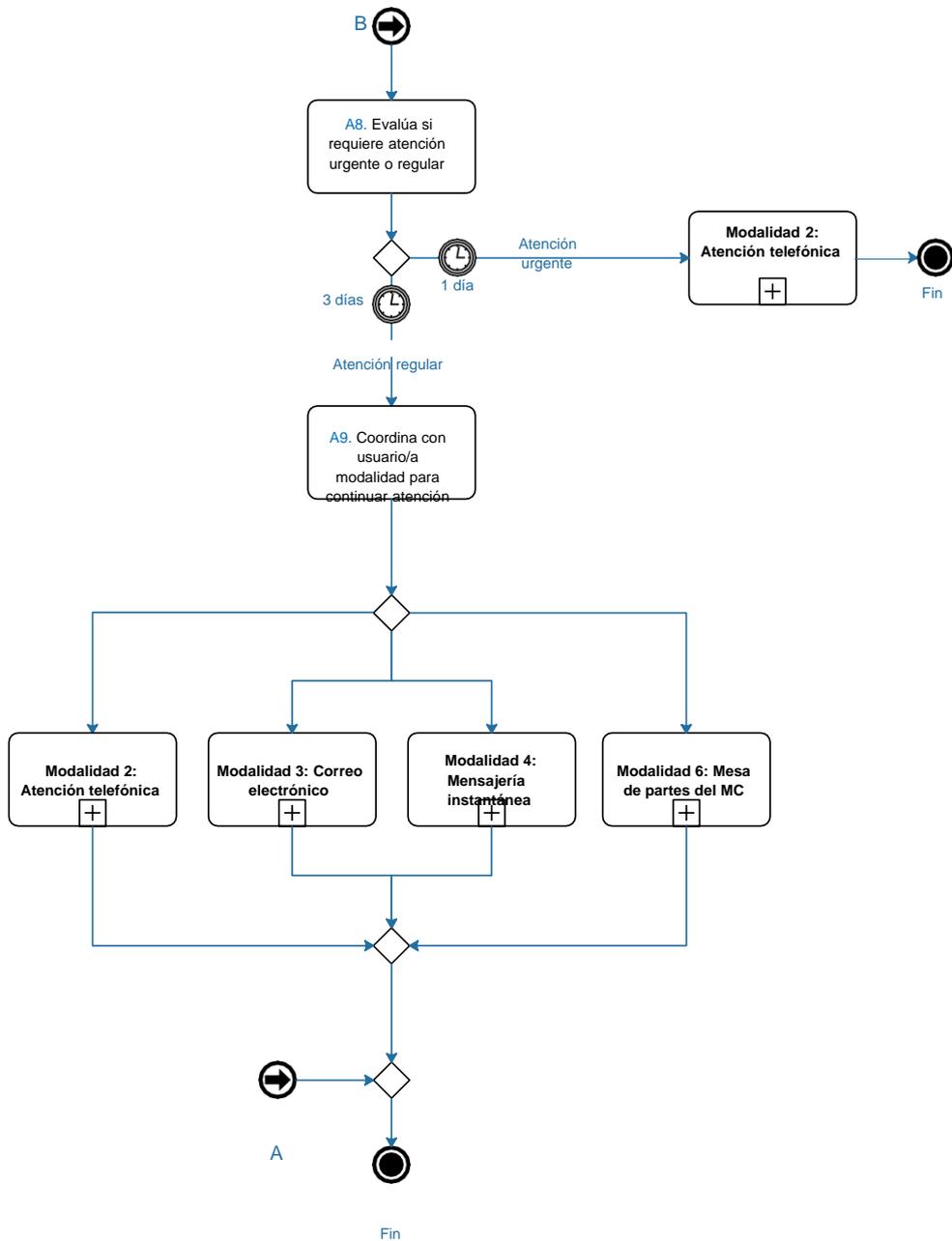
Modalidad 5: Redes sociales y medios de comunicación

Ministerio de Cultura



Modalidad 5: Redes sociales y medios de comunicación

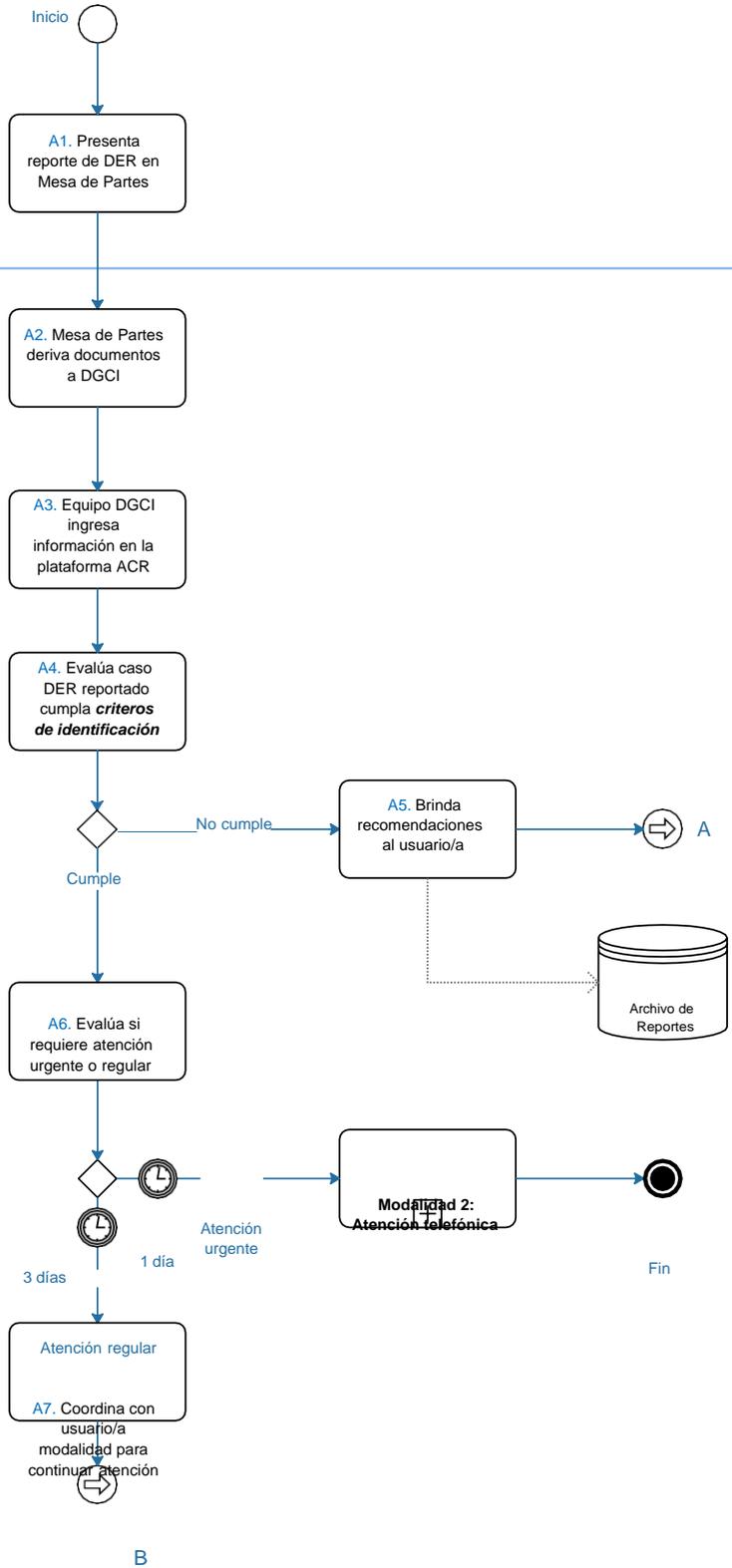
Ministerio de Cultura



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

