



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



Centro
de Empleo



BICENTENARIO
PERÚ
2024

Guía

Orientación socioeconómica y laboral para personas refugiadas y migrantes del **Servicio de Orientación para el Migrante (SOM)**



Organización
Internacional
del Trabajo



Lazos

Con el apoyo de



Suecia
Sverige

Guía

**Orientación socioeconómica y laboral
para personas refugiadas y migrantes del
Servicio de Orientación para el Migrante (SOM)**

Título: Guía Orientación socioeconómica y laboral para personas refugiadas y migrantes del Servicio de Orientación para el Migrante (SOM)

© Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE)

Av. Gral. Salaverry 655, Jesús María

Daniel Ysau Maurate Romero

Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo

Jesús Adalberto Baldeón Vásquez

Viceministro de Trabajo (e)

Marisol La Rosa Huamán

Directora General de Trabajo

Diana Angeles Santander

Directora de Seguridad Social y Migración Laboral

Equipo de la Dirección de Seguridad Social y Migración Laboral

Jessica Panduro Quinto

Mauricio Dulanto Quijano

Paola Tito Condori

1a. edición - marzo 2024

Tiraje: 300 ejemplares

Depósito Legal N.º 2024-01546

Elaboración de contenido

Álvaro Calado

Revisión técnica OIT - Proyecto Lazos

María Olave

Carolina Ibáñez

María Jesús León

Andrea Morales

Diseño gráfico

Romy Kanashiro

Se terminó de imprimir en:

Pixel Gráfico Impresores Sociedad

Anónima Cerrada

Calle Virrey Conde de Lemos 668,

Callao.

Tabla de contenido

Glosario	5
Presentación	6
1. ¿Qué es y para qué sirve esta guía?	7
1.1 ¿Qué encontrará en esta guía?	10
2. Servicios clave para la integración socioeconómica de las personas refugiadas y migrantes	11
2.1 Servicios de regularización migratoria y orientación sobre la solicitud de refugio	13
2.1.1 Servicios de regularización migratoria para mayores de edad, niños, niñas y adolescentes y mayores de edad con discapacidad permanente	15
2.1.2 Orientación sobre la solicitud de refugio	18
2.2 Servicios educativos	19
2.2.1 Servicio de matrícula en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica Regular	21
2.2.2 Servicio de matrícula en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica Especial	25
2.2.3 Servicio de matrícula en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica Alternativa	30
2.2.4 Convalidación y revalidación de estudios de educación básica	33
2.2.5 Servicios de educación técnico-productiva	36
2.2.6 Servicios de educación superior tecnológica	38
2.2.7 Servicios de educación superior universitaria	40
2.2.8 Registro de títulos de educación superior tecnológica expedidos en el extranjero	43
2.2.9 Registro de grados y títulos universitarios obtenidos en el extranjero	46
2.2.10 Revalidación u homologación de títulos universitarios obtenidos en el extranjero	49
2.3 Servicios de protección social	51
2.3.1 Servicios del Seguro Integral de Salud: SIS Para Todos	53

2.3.2	Servicio de Complementación Alimentaria	57
2.3.3	Servicios de las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED)	59
2.4	Servicios de empleo y orientación laboral	61
2.4.1	Servicio de Orientación para el Migrante (SOM)	64
2.4.2	Servicio de Bolsa de Trabajo (Portal Web Empleos Perú)	66
2.4.3	Servicio de Capacitación Laboral Virtual (Portal Web Empleos Perú)	68
2.4.4	Servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo (ABE)	70
2.4.5	Servicio “Trabaja Sin Acoso”	72
2.4.6	Servicio de consultas laborales – SUNAFIL Responde	74
2.4.7	Servicio de denuncias laborales a empresas privadas	76
2.4.8	Sobre el Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito	78
2.5	Servicios de promoción del emprendimiento y la empresa	81
2.5.1	Servicio de inscripción al RUC - persona natural	83
2.5.2	Servicio de Orientación para el Emprendimiento	86
2.5.3	Servicio "Crea tu empresa" (formalización empresarial)	88
2.5.4	Servicios para la digitalización empresarial	91
2.6	Servicios de prevención y atención de la violencia de género	93
2.6.1	Línea 100	95
2.6.2	Servicio de Atención Urgente (SAU)	97
2.6.3	Centros Emergencia Mujer (CEM)	99
2.6.4	Chat 100	101
2.6.5	Orientación sobre la trata de personas	102
2.7	Servicios de supervisión de la prestación de servicios públicos	103
2.7.1	Presentación de casos y quejas sobre la provisión de servicios públicos	105

Glosario

CDE	Centro de Desarrollo Empresarial
CEM	Centro de Emergencia Mujer
CPP	Carné de Permiso Temporal de Permanencia
CSC	Centro de Servicios al Contribuyente
CUL	Certificado Único Laboral
DNI	Documento Nacional de Identidad
DRE	Dirección Regional de Educación
EBA	Educación Básica Alternativa
EBR	Educación Básica Regular
IIEE	Institución Educativa
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MIGRACIONES	Superintendencia Nacional de Migraciones
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINEDU	Ministerio de Educación
MININTER	Ministerio del Interior
MINSA	Ministerio de Salud
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
MRE	Ministerio de Relaciones Exteriores
OMAPED	Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad
PRODUCE	Ministerio de la Producción
ProInnovate	Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico e Innovación
RUC	Registro Único de Contribuyentes
SAU	Servicio de Atención Urgente
SIAGIE	Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa
SIS	Seguro Integral de Salud
SOM	Servicio de Orientación para el Migrante
SUNAFIL	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
SUSALUD	Superintendencia Nacional de Salud
UGEL	Unidad de Gestión Educativa Local

Presentación

La nueva Guía de Orientación Socioeconómica y Laboral para Personas Refugiadas y Migrantes del Servicio de Orientación para el Migrante (SOM) es una herramienta integral dirigida al personal de los Centros de Empleo de los gobiernos regionales. Su propósito es brindar información actualizada y detallada a la población refugiada y migrante sobre los diversos servicios proporcionados por el Estado que facilitan su integración socioeconómica.

A noviembre de 2023, aproximadamente 6,54 millones de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela han sido acogidas en países de América Latina y el Caribe (R4V). En este contexto, Perú desempeña un rol crucial al ser el segundo país de destino a nivel mundial, con 1,54 millones de personas provenientes de Venezuela y convirtiéndose en el primer país anfitrión de solicitantes de refugio venezolanos.

El Servicio de Orientación para el Migrante del Centro de Empleo, en colaboración con la Bolsa de Trabajo, Asesoría para la Búsqueda del Empleo, Información del Mercado de Trabajo, entre otros, promueve y facilita decisiones informadas que contribuyen a la integración socioeconómica de las personas refugiadas y migrantes y a su aporte al crecimiento económico del país.

Esta Guía permite que los consultores de empleo en todo el país puedan ofrecer información relevante a personas refugiadas y migrantes, mejorando sus oportunidades de empleabilidad. Asimismo, reconociendo la estrecha relación entre inserción laboral e integración socioeconómica, esta guía no solo incorpora información sobre trabajo y empleo, sino también abarca áreas cruciales como salud, educación, protección social, promoción del emprendimiento y la empresa, así como la prevención y atención de violencia de género, junto con servicios de regularización migratoria. Todo ello con el objetivo de asegurar la prestación adecuada de los servicios y la derivación a otros sectores según sea necesario, garantizando así la protección social de la población migrante y permitiéndoles superar su estado de necesidad o vulnerabilidad social.

La elaboración de esta Guía es una iniciativa de la Dirección de Seguridad Social y Migración Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Contó con el acompañamiento de la Organización Internacional del Trabajo a través del Proyecto Lazos y el apoyo de la Embajada de Suecia a través de la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Asdi). La Guía fue validada en entrevistas y consultas personales con las entidades proveedoras de los diferentes servicios del Estado. Asimismo, la Guía fue revisada y validada por un equipo de consultores del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y de Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.

**¿Qué es y para qué
sirve esta guía?**

Con el objetivo de facilitar una integración socioeconómica sostenible y productiva, es crucial asegurar el bienestar y la protección social de las personas refugiadas y migrantes. Con este propósito, presentamos esta Guía que orienta a los consultores del Centro de Empleo, proporcionándoles información detallada sobre servicios públicos clave a los que pueden acceder las personas refugiadas y migrantes.

La Guía describe 33 servicios clave a nivel nacional y subnacional, identificados y priorizados por el MTPE, a través de la Dirección de Seguridad Social y Migración Laboral. Estos son servicios que las personas extranjeras en el Perú deben conocer y a los que tienen derecho de acceder para desarrollar su potencial, contribuir con sus comunidades de acogida y lograr una convivencia pacífica.

Con esta Guía, los consultores de empleo, que trabajan en las 45 oficinas de los Centros de Empleo en las 25 regiones del país, contarán con información actualizada y detallada para fortalecer sus labores de orientación a personas refugiadas y migrantes.

Además de los servicios propios del MTPE relacionados con el empleo, orientación laboral y promoción del autoempleo productivo, se incluye una oferta pública complementaria que contribuye a superar las distintas barreras que enfrentan las personas refugiadas y migrantes para acceder a medios de vida sostenibles y a la protección de sus derechos. Cabe destacar que todos los servicios y el detalle de cómo acceder a ellos han sido validados con las entidades públicas pertinentes.



1.1 ¿Qué encontrará en esta guía?

En esta Guía encontrará la descripción de 33 servicios públicos que han sido identificados, seleccionados y priorizados sobre la base de los siguientes criterios:



Accesibilidad del servicio: Se ha considerado la accesibilidad tanto para personas refugiadas y migrantes provenientes de Venezuela y demás personas extranjeras, independientemente de la nacionalidad.



Pertinencia del servicio: Se evalúa en qué medida el servicio se adapta y responde a las necesidades específicas de las personas refugiadas y migrantes, facilitando su participación en la sociedad de acogida y su contribución a la superación de barreras para la plena integración socioeconómica.



Efectividad del servicio: Se han seleccionado servicios que contribuyan al ejercicio de actividades laborales o productivas, para mejorar la integración socioeconómica de las personas refugiadas y migrantes.

Los servicios incluidos en la Guía responden a un enfoque integral, reconociendo que las personas refugiadas y migrantes en Perú enfrentan barreras de diversa índole que dificultan su integración socioeconómica.

El MTPE prevé una actualización periódica de la Guía tanto para incorporar los ajustes que se identifiquen en los servicios, como para ampliar la oferta.



**Servicios clave
para la integración
socioeconómica
de las personas
refugiadas y
migrantes**

La Guía clasifica los servicios en las siguientes categorías:

Categorías	Sectores/Instituciones	Cantidad de servicios	
 Servicios de regularización migratoria y orientación sobre la solicitud de refugio	• Superintendencia Nacional de Migraciones • Ministerio de Relaciones Exteriores	2	Regularización Migratoria
 Servicios educativos	• Ministerio de Educación • Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	10	Servicios Educativos
 Servicios de protección social	• Seguro Integral de Salud • Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social • Municipalidades	3	Protección Social
 Servicios de empleo y orientación laboral	• Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo • Centros de Empleo • Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral	8	Empleo y Orientación Laboral
 Servicios de promoción del emprendimiento y la empresa	• Ministerio de la Producción • Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria	4	Promoción del Emprendimiento y la Empresa
 Servicios de prevención y atención de la violencia de género	• Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	5	Prevención de la violencia de Género
 Servicios de supervisión de la prestación de servicios públicos	• Defensoría del Pueblo	1	Quejas sobre servicios públicos

2.1

Servicios de regularización migratoria y orientación sobre la solicitud de refugio

Una de las dudas más frecuentes entre las personas refugiadas y migrantes es cómo lograr la regularización de su situación migratoria.

Disponer de un estatus migratorio regular no solo habilita el acceso a un trabajo decente, sino también el acceso a un conjunto de servicios tanto para las personas refugiadas y migrantes como para sus familias, en particular niños, niñas, adolescentes y otras personas a cargo.

Por otro lado, para aquellas personas que requieran de protección internacional, es importante facilitar la información sobre la solicitud de refugio.

Se presenta la oferta de servicios disponible.





2.1.1 Servicios de regularización migratoria para mayores de edad, niños, niñas y adolescentes y mayores de edad con discapacidad permanente

 Entidad responsable	• Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES).
 Objetivo del servicio	MIGRACIONES describe tres procedimientos administrativos, dirigidos respectivamente a tres grupos: 1. Regularización migratoria para personas extranjeras mayores de edad. 2. Regularización migratoria para personas extranjeras menores de edad. 3. Regularización migratoria para personas extranjeras mayores de edad con discapacidad permanente.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	1. Solicitud que da inicio al procedimiento de Regularización Migratoria, que se genera automáticamente en la respectiva sede de MIGRACIONES y es suscrita por el solicitante con carácter de declaración jurada. En caso de personas mayores de edad con discapacidad permanente, que no puedan expresar su voluntad de manera indubitable, es suscrita por su representante legal de acuerdo con el Código Civil. 2. Indicar el número de recibo y fecha de pago. 3. Copia simple del pasaporte vigente o del documento de identidad vigente, cuando éste sea reconocido como documento de viaje, según los convenios internacionales suscritos por el Perú. 4. Copia simple del recibo de servicio público en el que conste el domicilio declarado en la solicitud de regularización migratoria.



**¿Cuáles
son los
requisitos
para acceder
al servicio?**

5. Copia simple del certificado de discapacidad permanente expedido por los establecimientos de salud del Ministerio de Salud, Ministerio de Defensa, Seguro Social de Salud, Instituto Nacional Penitenciario (INPE) y privados autorizados o del carné del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) o documento equivalente expedido en su país de origen o de su anterior residencia, que acredite la discapacidad que le imposibilite valerse por sí mismo. Si el documento proveniente del exterior no cuenta con apostilla o legalización consular del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), se presenta declaración jurada de autenticidad del documento, salvo que sea de aplicación el Convenio Suprimiendo la Exigencia de Legalización de los Documentos Públicos Extranjeros.
6. Copia simple del documento que acredite la representación legal de acuerdo con el Código Civil, ya sea por resolución judicial o instrumento público análogo.

En caso el representante legal sea peruano se identifica con su Documento Nacional de Identidad (DNI), y en caso sea persona extranjera debe contar con residencia vigente e identificarse con Carné de Extranjería (CE), Carné de Permiso Temporal de Permanencia (CPP) o Carné de Identidad emitido por el MRE, vigentes.



**¿Cómo
acceder al
servicio?**

Para más información sobre los pasos a seguir, puede consultar la página del servicio en el siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/14274-regularizacion-migratoria>



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

- Para atención presencial, puede consultar la ubicación y los horarios de atención de las Jefaturas Zonales en el siguiente enlace:
<https://www.gob.pe/institucion/migraciones/sedes?filter%5Bterms%5D=&filter%5Btype%5D=&sheet=>
- El portal de la Agencia Digital de MIGRACIONES se encuentra disponible de manera permanente.



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

- Oficina principal de MIGRACIONES en Lima: Avenida España 734, Breña – Lima.
- Atención presencial: Jefaturas Zonales de MIGRACIONES. Ver ubicación de las sedes y horarios de atención en el siguiente enlace:
<https://www.gob.pe/institucion/migraciones/sedes?filter%5Bterms%5D=&filter%5Btype%5D=&sheet=>
- Atención virtual: en la Agencia Digital de MIGRACIONES.
<https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Consultas: en la central telefónica de MIGRACIONES al teléfono: (01) 200 1000, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Seguimiento virtual a los trámites:
<https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>
- Reclamos virtuales en el "libro de reclamaciones" del Estado peruano en el siguiente enlace:
https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=217

2.1.2 Orientación sobre la solicitud de refugio

Para realizar la solicitud de refugio, los ciudadanos extranjeros deben encontrarse en territorio peruano y no haber registrado una solicitud de refugio en línea con anterioridad. De acuerdo al Artículo 3 de la Ley 27891, Ley del Refugiado, la condición de refugiado se otorga:

- a) A la persona que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él.
- b) A la persona que se ha visto obligada a huir de su país de nacionalidad o de residencia habitual por causa de la violación masiva de los derechos humanos, agresión extranjera, conflicto interno, ocupación o dominación extranjera; o en razón de acontecimientos que perturben gravemente el orden público.
- c) A la persona que, encontrándose legalmente en el territorio de la República, debido a causas sobrevinientes surgidas en su país de nacionalidad o de residencia, no puede o no quiere volver a dicho país debido al temor de sufrir persecución de acuerdo al literal a) del presente artículo.

El MRE brinda información al respecto en los siguientes medios:

1. Vía telefónica: llamando al (01) 204-3127, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.
 2. Correo electrónico: solicitantesrefugio@rree.gob.pe
- La Defensoría del Pueblo ha elaborado una “Guía para personas refugiadas, solicitantes de la condición de refugiado y migrantes en el Perú” en la que sistematiza el marco legal de acceso a derechos y el sistema de protección de refugiados.



2.2

Servicios educativos

Uno de los ámbitos en el cual las personas refugiadas y migrantes enfrentan mayores dificultades es el educativo. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, se debe asegurar el acceso y permanencia en los servicios de educación básica obligatoria, garantizando así la culminación de su formación académica.

Para promover el desarrollo de competencias y la mejora del capital humano, es esencial facilitar el acceso y la continuidad de los estudios en diversos niveles y modalidades, tales como la educación técnico-productiva y la educación superior. En el caso de las personas profesionales con títulos obtenidos en el extranjero es fundamental flexibilizar los procedimientos para el registro, revalidación u homologación.

Así, las personas refugiadas y migrantes tendrán mayores posibilidades de acceder a un trabajo decente, emprender un negocio sostenible, y la sociedad y la economía locales se beneficiarán por la mayor calificación y productividad de su fuerza laboral.

Se presenta la oferta de servicios disponible.





2.2.1 Servicio de matrícula en Instituciones Educativas públicas de Educación Básica Regular

Es importante comenzar señalando que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la educación básica sin importar su nacionalidad.

 Entidad responsable	• Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). • Instituciones Educativas (IIEE).
 Objetivo del servicio	Garantizar el ingreso y continuidad de todos los niños, niñas y adolescentes en el Sistema Educativo Peruano, en la modalidad de Educación Básica Regular (EBR). La EBR incluye los niveles de inicial, primaria y secundaria.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	1. Documento para acreditar la identidad del padre, madre o representante legal: - En el caso de ciudadanas y ciudadanos peruanos: DNI del padre, madre o representante legal. - En el caso de las personas extranjeras: pasaporte, CE, CPP, u otros documentos que MIGRACIONES reconozca como válidos: carné de solicitantes de refugio, partidas o actas de nacimiento del país de origen, cédula de identidad del país de origen u otros que expida el MRE. Si no se cuenta con ninguno de esos documentos, se puede presentar una Declaración Jurada. 2. Documentos para acreditar la identidad del niño, niña o adolescente: partida de nacimiento, DNI o pasaporte. Si no se cuenta con ninguno de esos documentos, se puede presentar una Declaración Jurada. En el siguiente enlace se encuentra un modelo de Declaración Jurada: https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/2546257-modelo-de-declaracion-jurada-de-acreditacion-de-identidadorg%7C880cdf82fefb467496cc08dc54e0b296%7Cd49b07ca23024e7c



¿Cómo
acceder al
servicio?

Los padres/ madres o representantes legales deben seguir los siguientes cinco pasos:



1. **Buscar un colegio.** Ingresar a la herramienta de búsqueda de colegios de Identicole:

<https://identicole.minedu.gob.pe/busqueda-de-colegios-geo>

Debe colocar el nombre de la institución educativa o la ubicación de su interés; elegir la modalidad educativa de Educación Básica Regular y el nivel (inicial, primaria o secundaria).

2. **Verificar que el colegio tenga vacantes.** Con la información del paso 1, deben llamar al colegio para preguntar por el horario de atención o acercarse a la institución y consultar por el número de vacantes disponibles y la modalidad de matrícula (presencial o virtual).

- De acuerdo con las normas vigentes, para la asignación de vacantes, el director o directora del colegio prioriza a los estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad leve o moderada, y con hermanos en el mismo colegio.
- El director o directora del colegio debe difundir el número de vacantes disponibles (por cada grado, sección y turno, incluidas las destinadas a los estudiantes con necesidades educativas especiales) a través de sus canales de comunicación (en el local escolar, página web, redes sociales, etc.). Allí también deben estar el cronograma y la relación de profesores nombrados para el año lectivo.
- Cada IIEE debe ofrecer al menos dos vacantes por aula para estudiantes de entre 3 y 14 años con discapacidad leve o moderada.

3. **Presentar documentación.** Considerando las fechas establecidas por el Ministerio de Educación. En el caso del proceso excepcional de matrícula del año en curso, las solicitudes pueden realizarse cualquier día, a partir del inicio de clases hasta el cierre del año escolar.



¿Cómo
acceder al
servicio?

4. **Registro en el SIAGIE.** El director o directora registrará a los estudiantes con vacantes asignadas para generar/actualizar la nómina de matrícula.
5. Se recibirá la confirmación de la matrícula, una vez se haya registrado al niño, niña o adolescente en el SIAGIE. Asimismo, se le informará cuándo le harán entrega de los siguientes documentos: el colegio deberá entregarles gratuitamente y de forma física o digital; una copia de la Ficha Única de Matrícula (FUM) y de su Reglamento Interno.



¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?

Hay dos procesos de matrícula:

- **Proceso regular:** Entre diciembre (del año previo) y marzo (del año lectivo).
- **Proceso excepcional:** Desde el inicio de clases hasta el término del año escolar. Para la matrícula excepcional, se deben considerar los siguientes plazos:
 - Presentación de solicitudes: cualquier día a partir del inicio de clases hasta el cierre del año escolar.
 - Revisión de solicitudes: Tres días hábiles después de la presentación de la solicitud.
 - Asignación de vacantes: Cinco días hábiles después de la presentación de la solicitud.
 - Registro en el SIAGIE: Tres días hábiles después de la presentación de la solicitud.
 - Entrega de documentos a las familias: hasta la primera semana de clases del estudiante matriculado.



¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?

En todas las IIEE a nivel nacional.



¿Dónde realizar consultas o presentar reclamos?

- En la página web de Identicole se pueden hacer consultas y reclamos sobre diversos servicios del sector educación:
<https://identicole.minedu.gob.pe/consultas-y-reclamos>
- Los reclamos sobre el proceso de matrícula pueden referirse a tratos diferenciados contra un estudiante o su representante legal, que impidan realizar el proceso de matrícula. Se considera discriminatorio impedir la realización del proceso de matrícula por el color de piel, origen, etnia, sexo, idioma, religión, opinión, filiación política, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, identidad de género, condición social, entre otros. También, si el colegio público o privado solicita documentos o pagos que no se encuentran normados y, con ello, impide el normal traslado del estudiante.
- Asimismo, pueden acercarse a la UGEL a la que pertenece la ILEE o a la Defensoría del Usuario del MINEDU al teléfono (01) 615 5800 (anexos 26061 - 26029) o al WhatsApp (+51) 983098946. La atención en los canales del MINEDU es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
- Para reportar casos de **Violencia Escolar** existe la plataforma **SíseVe** del Ministerio de Educación. En caso de haber sido afectado por la violencia escolar directa o indirectamente (su hijo[a], el compañero[a] de estudios, familiares, etc.), puede reportar el caso en el portal:
<http://www.siseve.pe/web/>



Observaciones

La norma que regula el proceso de matrícula en Educación Básica (Educación Básica Regular y Educación Básica Especial) se encuentra disponible en el siguiente enlace:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2818418/Norma_proceso_matricula_EB.pdf?v=1644438807

2.2.2 Servicio de matrícula en Instituciones Educativas de Educación Básica Especial

Es importante señalar que todo niño, niña y adolescente con alguna necesidad especial puede acceder a los servicios de los Centros de Educación Básica Especial (CEBE) sin importar su nacionalidad.

 Entidad responsable	• Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). • Programa de Intervención Temprana (PRITE). • Centro de Educación Básica Especial (CEBE).
 Objetivo del servicio	Garantizar el ingreso y continuidad de niños, niñas, adolescentes y jóvenes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad en los PRITE o en los CEBE.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Los servicios de Educación Básica Especial que se brindan en los PRITE se dirigen a personas menores de edad, niños y niñas de tres años con discapacidad o en riesgo de adquirirla. Los CEBE atienden a estudiantes con discapacidad severa y multidiscapacidad, a partir de los 3 años y hasta los 20 años. Los requisitos para la matrícula son los siguientes: 1. Documento para acreditar la identidad del padre, madre o representante legal: - En el caso de ciudadanas y ciudadanos peruanos: DNI del padre, madre o representante legal. - En el caso de personas extranjeras: pasaporte, CE, CPP, u otros documentos que MIGRACIONES reconozca como válidos: carné de solicitante de refugio, partidas o actas de nacimiento del país de origen, cédula de identidad del país de origen u otros que expida el MRE. En ambos casos, si no se cuenta con ninguno de esos documentos, se puede presentar una Declaración Jurada.



**¿Cuáles
son los
requisitos
para
acceder al
servicio?**

2. Documentos para acreditar la identidad del niño, niña o adolescente: partida de nacimiento, DNI o pasaporte. Si no se cuenta con ninguno de esos documentos, se puede presentar una Declaración Jurada.

En el siguiente enlace se encuentra un modelo de Declaración Jurada:

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/2546247>

3. Certificado de discapacidad, certificado médico emitido en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) que acredite la condición de discapacidad. Si no se cuenta con ninguno de esos documentos, se puede presentar la resolución de discapacidad o carné emitido por el Consejo Nacional para la Persona con Discapacidad (CONADIS), el informe psicopedagógico emitido por el Servicio de Apoyo y Asesoramiento a las Necesidades Educativas Especiales (SAANEE), o una declaración jurada.

- Indicaciones para obtener certificado de discapacidad:

<https://www.gob.pe/467-obtener-certificado-de-discapacidad>

- Requisitos para obtener carné de CONADIS

<https://www.gob.pe/465-obtener-carne-de-inscripcion-en-el-registro-del-conadis>

- Modelo de Declaración Jurada de acreditación de discapacidad

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/2546247>

En el caso de las IIEE privadas, la información sobre la matrícula debe figurar en el reglamento de la Institución Educativa, y todos los requisitos deben informarse antes del inicio del proceso de matrícula.



¿Cómo
acceder al
servicio?

Los padres/madres o representantes legales deben seguir los siguientes cinco pasos:



1. **Buscar un centro o programa.** Ingresar a la herramienta de búsqueda de colegios de Identicole: <https://identicole.minedu.gob.pe/busqueda-de-colegios-geo>

Debe colocar el nombre del centro, programa o ubicación de su interés; elegir la modalidad educativa de Educación Básica Especial.

2. **Verificar que el colegio tenga vacantes.** Con la información del paso 1, deben llamar al colegio para preguntar por el horario de atención o acercarse a la institución y consultar por el número de vacantes disponibles y la modalidad de matrícula (presencial o virtual).
 - El director o directora del colegio debe difundir el número de vacantes disponibles (por cada grado, sección y turno, incluidas las destinadas a los estudiantes con necesidades educativas especiales) a través de sus canales de comunicación (en el local escolar, página web, redes sociales, etc.). Allí también deben estar el cronograma y la relación de profesores nombrados para el año lectivo.
3. **Presentar documentación.** Considerando las fechas establecidas por el Ministerio de Educación, se presenta la documentación ante el Colegio. En el caso del proceso excepcional de matrícula del año 2023, las solicitudes pueden realizarse cualquier día, a partir del inicio de clases hasta el cierre del año escolar.
4. **Registro en el SIAGIE.** El director o directora registrará a los estudiantes con vacantes asignadas para generar/actualizar la nómina de matrícula.
5. Se recibirá la confirmación de la matrícula, una vez se haya registrado al niño, niña o adolescente en el SIAGIE. Asimismo, se le informará cuándo el colegio deberá entregarle gratuitamente y de forma física o digital una copia de la Ficha Única de Matrícula (FUM) y de su Reglamento Interno.



¿Cómo
acceder al
servicio?

En caso el niño, niña o adolescente tenga una discapacidad, el Ministerio de Educación cuenta con una cartilla de matrícula para estudiantes con discapacidad, a la cual puede accederse desde el siguiente enlace:

<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/8838/Cartilla%20de%20matr%c3%adcula%20para%20estudiantes%20con%20discapacidad%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Para información general sobre la educación básica especial, puede consultar el siguiente enlace:

<https://www.minedu.gob.pe/educacionbasicaespecial/>



¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?

Hay dos procesos de matrícula:

- **Proceso regular:** Entre diciembre (del año previo) y marzo (del año lectivo).
- **Proceso excepcional:** Desde el inicio de clases hasta el término del año escolar. Para la matrícula excepcional se deben considerar los siguientes plazos:
 - Presentación de solicitudes: cualquier día a partir del inicio de clases hasta el cierre del año escolar.
 - Revisión de solicitudes: tres días hábiles después de la presentación de la solicitud.
 - Asignación de vacantes: cinco días hábiles después de la presentación de la solicitud.
 - Registro en el Sistema de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE): cinco días hábiles después de la presentación de la solicitud.
 - Entrega de documentos a las familias: hasta la primera semana de clases del estudiante matriculado.



¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?

- Programa de Intervención Temprana (PRITE).
- Centro de Educación Básica Especial (CEBE).



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- En la página web de Identicole se pueden hacer consultas y reclamos sobre diversos servicios del sector educación:
<https://identicole.minedu.gob.pe/consultas-y-reclamos>
- Asimismo, puede acercarse a la UGEL a la que pertenece la Institución Educativa o a la Defensoría del Usuario del MINEDU al teléfono (01) 615 5800 (anexos 26061 - 26029) o al WhatsApp (+51) 983098946. La atención en los canales del MINEDU es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.



Observaciones

La norma que regula el proceso de matrícula en Educación Básica (Educación Básica Regular y Educación Básica Especial) se encuentra disponible en el siguiente enlace y las edades normativas para la Educación Básica Especial se encuentran en la página 13 del referido enlace:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2818418/Norma_proceso_matricula_EB.pdf?v=1644438807.

2.2.3 Servicio de matrícula en Instituciones Educativas de Educación Básica Alternativa

La Educación Básica Alternativa (EBA) está disponible para toda persona que no haya culminado sus estudios de educación básica, sin importar su nacionalidad.

 Entidad responsable	• Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). • Centro de Educación Básica Alternativa (CEBA).
 Objetivo del servicio	La EBA enfatiza la preparación para el trabajo y el desarrollo de capacidades empresariales de personas de 14 años a más que no accedieron o no culminaron el nivel de primaria o secundaria de la Educación Básica Regular (EBR) y que buscan concluir sus estudios sin dejar de trabajar. Brinda matrícula gratuita, materiales educativos, horarios flexibles (atención presencial, semipresencial y a distancia); y la opción de obtener una certificación con valor oficial para continuar los estudios superiores, técnicos o ingresar a las Fuerzas Armadas (FF. AA.).
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	La Educación Básica Alternativa (EBA) se dirige a personas de 14 años a más, jóvenes y adultos que no accedieron o no culminaron el nivel de primaria o secundaria de la EBR, y que buscan concluir sus estudios sin dejar de trabajar. Para acceder a este servicio, se debe contar con los siguientes documentos: 1. Certificado de estudios del grado alcanzado, con el fin de convalidarlos y saber el ciclo de la EBA que le corresponde seguir. En el caso de que no se cuente con certificados de estudios o la persona se haya ausentado más de dos años de la escuela o no haya accedido a educación básica, se puede solicitar una prueba de ubicación (la cual se brinda de manera gratuita en el CEBA). 2. Copia del DNI, CE, partida de nacimiento o documento que acredite la identidad. Si no se cuenta con ninguno de esos documentos, se puede presentar una Declaración Jurada.



¿Cómo
acceder al
servicio?

Para acceder al servicio de Educación Básica Alternativa (EBA) se deben seguir los siguientes pasos:



1. Elegir el Centro de Educación Básica Alternativa (CEBA) más cercano a su vivienda o centro de trabajo, y acercarse a la oficina de la dirección o comunicarse vía telefónica o por correo electrónico con el personal encargado. El listado de los CEBA a nivel nacional puede ser consultado en la sección “búsqueda de colegios” de la plataforma de Identicole <https://identicole.minedu.gob.pe/busqueda-de-colegios-geo>
2. Presentar los requisitos ante el CEBA.

De manera excepcional, cuando en la localidad en la que resida el/la estudiante no se brinde el servicio educativo de la modalidad EBA, se le puede matricular en una institución de Educación Básica Regular (EBR) . La UGEL de la localidad debe garantizar el acceso del/la estudiante.

Para información general sobre la educación básica alternativa, puede consultar el siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/21720-educacion-basica-alternativa-eba-para-adolescentes-jovenes-y-adultos>



¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?

Para más información sobre la matrícula en EBA se puede contactar al correo infoeba@minedu.gob.pe y al FonoEba: (+51) 983098944



¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?

En los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBA) a nivel nacional.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- En la página web de Identicole se pueden hacer consultas y reclamos sobre diversos servicios del sector educación:
<https://identicole.minedu.gob.pe/consultas-y-reclamos>
- Asimismo, puede acercarse a la UGEL a la que pertenece la Institución Educativa o a la Defensoría del Usuario del MINEDU al teléfono (01) 615 5800 (anexos 26061 - 26029) o al WhatsApp (+51) 983098946.

La atención en los canales del MINEDU es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.



Observaciones

Para los servicios educativos de EBA, se deben considerar las siguientes edades normativas:

Sobre la modalidad del Programa de Educación Básica Alternativa de Jóvenes y Adultos (PEBAJA):

- Modalidad presencial: a partir de los catorce (14) años.
- Modalidad semipresencial o a distancia: a partir de los dieciocho (18) años cumplidos antes de iniciar el periodo promocional.

Sobre el acceso al Programa de Alfabetización:

- Pueden acceder quienes no accedieron oportunamente al Sistema Educativo Peruano (SEP) o tienen primaria incompleta y tienen quince (15) años o más.

2.2.4 Convalidación y revalidación de estudios de educación básica

 Entidad responsable	• Ministerio de Educación (MINEDU).
 Objetivo del servicio	Reconocer los estudios de educación básica (primaria y/o secundaria) realizados en el extranjero convalidando o revalidando, según corresponda, los estudios realizados en los países miembros del Convenio Andrés Bello (Bolivia, Colombia, Cuba, Chile, España, México, Panamá, Paraguay, República Dominicana, Venezuela y Ecuador), Convenio Bilateral con Argentina, u otros según corresponda.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	1. Solicitud, con carácter de Declaración Jurada, dirigida al órgano competente del Ministerio de Educación, conteniendo lo siguiente: • Nombres y apellidos completos del solicitante mayor de edad o del padre, madre o tutor del niño, niña o adolescente cuya convalidación o revalidación se solicita; número de DNI; pasaporte, de CE u otro documento de identidad reconocido por las autoridades competentes migratorias, en el caso de personas extranjeras; o número de documento de identidad, en el caso de personal diplomático nacional o extranjero que acredite tal condición; domicilio, correo electrónico, y teléfono, de ser el caso. • Nombres y apellidos completos del niño, niña o adolescente o mayor de edad, cuyos estudios serán convalidados y/o revalidados, indicando su número de DNI; pasaporte, de CE, partida de nacimiento u otro documento de identidad reconocido por las autoridades competentes migratorias, en el caso de personas extranjeras; o número de documento de identidad en el caso de niños, niñas o adolescentes hijos de personal diplomático. • Los grados que requiere convalidar y/o revalidar señalando el país de origen.



¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?

- Cuando corresponda, número de código modular de la institución educativa donde se subsanarán los cursos desaprobados o la subsanación de asignaturas por diferencia de planes de estudio.
 - Número y fecha del comprobante de pago.
2. Copia simple del pasaporte o del documento de identidad reconocido por las autoridades competentes migratorias del solicitante extranjero; o del padre/madre/tutor del niño, niña o adolescente, en caso de extranjeros; o copia simple del documento de identidad del personal diplomático que acredite tal condición.
 3. Copia simple del pasaporte o del documento de identidad reconocido por las autoridades competentes migratorias o de la partida de nacimiento del niño, niña o adolescente que acredite la filiación o parentesco, en caso de extranjeros; o copia simple del documento de identidad que acredite la condición de hija o hijo de diplomático
 4. Copia fedateada, por servidor del MINEDU, del/los Certificado(s) de Estudios expedido(s) por autoridades educativas extranjeras, debidamente legalizado(s) por el MRE del Perú o con la certificación de la Apostilla de la Haya en los países con los que exista convenio.
 5. Traducción simple con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado, en caso los certificados sean expedidos en otro idioma.



¿Cómo acceder al servicio?

1. Atención presencial: Ventanilla de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MINEDU.

Calle Comercio N° 193, San Borja, Lima

Horario de Atención: lunes a viernes de 08:30 a.m. a 5:00 p.m.



2. Atención virtual: mediante solicitud virtual a través de la mesa de partes virtual del MINEDU, ingresar a:
<https://www.gob.pe/477-revalidar-o-convalidar-estudios-primarios-y-secundarios-del-extranjero>



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

El servicio se encuentra disponible de manera permanente.

- El horario de atención de la Ventanilla de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. en la calle Comercio N° 193, San Borja, Lima.
- La atención de la mesa de partes virtual es de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p.m. Los documentos recibidos fuera de este horario o en feriados serán revisados al siguiente día hábil.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Para hacer seguimiento al estado del trámite de la solicitud de convalidación y revalidación de estudios de educación básica, se puede consultar el siguiente enlace:
https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_4/consultaexterna/loginexterno.aspx
- Para reclamos relacionados con el servicio de convalidación y revalidación de estudios de educación básica, puede presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones Digital en el siguiente enlace:
<https://www.minedu.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>
- Para orientación respecto de los servicios del MINEDU existe el Canal telefónico: (01) 615-5800, anexo: 26191, 21112, 26150 y el 26151, así como el correo electrónico: orientacionciudadano@minedu.gob.pe

2.2.5 Servicios de educación técnico-productiva

 Entidad responsable	• Centro de Educación Técnico - Productiva (CETPRO).
 Objetivo del servicio	La Educación Técnico - Productiva tiene por finalidad proveer de competencias laborales que faciliten la integración en el mercado de trabajo de los y las estudiantes y egresados; así como promover la continuidad de sus estudios para que logren mayores niveles formativos a lo largo de su vida. Mediante esta modalidad educativa se puede alcanzar los títulos de auxiliar técnico y técnico.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	1. Ciclo Auxiliar Técnico • Contar con una edad mínima de catorce (14) años. • No se requiere nivel educativo previo. Al concluir el programa de estudios, los y las estudiantes tienen derecho a obtener un título de Auxiliar Técnico. 2. Ciclo Técnico: • Contar con una edad mínima de catorce (14) años. • Estudios completos de Educación Primaria o el ciclo intermedio de la Educación Básica Alternativa. Una vez aprobado el programa de estudios, los y las estudiantes tienen derecho a obtener el título de Técnico. Se accede a estos ciclos siendo mayor de 14 años.
 ¿Cómo acceder al servicio?	Acercarse al CETPRO de su preferencia, comunicarse vía telefónica o por correo electrónico con el personal encargado.



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Los CETPRO organizan su oferta por módulos de acuerdo con ciclos o semestres académicos. Para conocer la programación del Centro elegido, acercarse a la sede, comunicarse vía telefónica o por correo electrónico con el personal encargado.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Puede acercarse a la UGEL a la que pertenece la Institución Educativa o llamar a la Defensoría del Usuario del MINEDU al teléfono (01) 615 5800 (anexos 26061 - 26029) o al WhatsApp (+51) 983098946.

La atención en los canales del MINEDU es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

2.2.6 Servicios de educación superior tecnológica

 Entidad responsable	• Institutos de Educación Superior Tecnológica (IEST) a nivel nacional.
 Objetivo del servicio	Los IEST tienen por objetivo brindar formación de carácter técnico, debidamente fundamentada en la naturaleza de un saber que garantiza la integración del conocimiento teórico e instrumental a fin de lograr las competencias requeridas por los sectores productivos para la integración laboral.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Los requisitos pueden variar según la institución educativa y el programa de estudios específico, por lo que se recomienda informarse directamente en las instituciones de interés. Sin embargo, hay requisitos comunes que suelen ser necesarios para la mayoría de las instituciones y que pueden incluir: 1. Documentos de identidad. 2. Presentar el certificado de educación secundaria. 3. Realizar un examen de admisión (puede incluir la obtención de un puntaje mínimo). 4. Entrevista personal. 5. Pruebas específicas según el programa de formación elegido.
 ¿Cómo acceder al servicio?	1. Acercarse al IEST de su preferencia, comunicarse vía telefónica o por correo electrónico con el personal encargado. 2. Para conocer los institutos licenciados por el MINEDU, puede consultar el siguiente enlace: http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/consulta-instituto.php 3. También puede consultar la oferta de los IEST y programas en el Portal “Mi Carrera”, una plataforma web que brinda información confiable y gratuita sobre la oferta formativa y demanda laboral para mejorar la toma de decisiones de los jóvenes respecto a su futuro profesional: https://micarrera.trabajo.gob.pe/ 



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Los IEST organizan su oferta por semestres académicos.



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

Acercarse al IEST de su preferencia y dirigirse a la oficina de la dirección, comunicarse vía telefónica o por correo electrónico con el personal encargado.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

El MINEDU realiza las acciones de fiscalización de los IEST públicos y privados:

Presentación de documentos:

- Mesa de Partes Virtual: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>

Reclamos y/o denuncias de estudiantes de IEST:

- Correo electrónico: estudiantes_denuncia@minedu.gob.pe

2.2.7 Servicios de educación superior universitaria

 Entidad responsable	• Universidades a nivel nacional.
 Objetivo del servicio	Brindar estudios superiores universitarios. A nivel de estudios de pregrado, los estudios universitarios conducen al grado de bachiller y al título de licenciado.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	1. Estudios de educación secundaria concluidos. 2. Aprobación del proceso de admisión a la universidad, habiendo alcanzado una vacante. La admisión a la universidad se realiza mediante concurso público, previa definición de plazas y máximo una vez por ciclo. El concurso consta de un examen de conocimientos como proceso obligatorio principal y una evaluación de aptitudes y actitudes de forma complementaria opcional. El Estatuto de cada universidad establece las modalidades y reglas que rigen el proceso ordinario de admisión y el régimen de matrícula al que pueden acogerse los estudiantes. Ingresan a la universidad los postulantes que alcancen plaza vacante y por estricto orden de mérito.
 ¿Cómo acceder al servicio?	1. Acercarse a la universidad y/o el programa de estudios de su preferencia, comunicarse vía telefónica o por correo electrónico con el personal encargado. 2. Para consultar las universidades y programas de educación superior universitaria licenciados por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.tuni.pe/ 



**¿Cómo
acceder al
servicio?**

3. También puede consultar la oferta de universidades y programas en el Portal “Mi Carrera”, una plataforma web que brinda información confiable y gratuita sobre la oferta formativa y demanda laboral para la mejor toma de decisiones de los jóvenes respecto a su futuro profesional:
- <https://micarrera.trabajo.gob.pe/>



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Las universidades ofrecen exámenes de ingreso semestrales o anuales, así como otras modalidades de ingreso con diversa periodicidad. La información está disponible en las oficinas y portales web de las propias universidades.

En el Perú, el artículo 100 de la Ley Universitaria señala la gratuidad de la enseñanza en la universidad pública como un derecho de los estudiantes.



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

Para consultar las universidades y programas de educación superior universitaria licenciados por la SUNEDU, puede consultar el siguiente enlace:

<https://www.tuni.pe/>



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Cada universidad cuenta con una Defensoría Universitaria la cual atiende denuncias por infracción a derechos individuales y pueden acudir a ella los estudiantes, docentes, egresados y personal administrativo:
<https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-defensorias-universitarias/>
- Para denuncias respecto de la calidad universitaria, el uso de recursos públicos y beneficios otorgados por el marco legal a las universidades, destinados a fines educativos y al mejoramiento de la calidad del servicio educativo, SUNEDU ofrece el canal de Denuncias en línea en el siguiente enlace:
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/#>



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) atiende los reclamos y denuncias de las/os estudiantes de universidades privadas, vinculados a infracciones en materia de protección al consumidor:
- Central telefónica: (01) 224 7777 (Lima)
- Llamadas gratuitas desde regiones: 0800 44040
- Correo electrónico: consultas@indecopi.gob.pe

2.2.8 Registro de títulos de educación superior tecnológica expedidos en el extranjero

 Entidad responsable	• Ministerio de Educación (MINEDU).
 Objetivo del servicio	Registrar los títulos de educación superior tecnológica expedidos en el extranjero.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Para el registro de títulos expedidos por instituciones de Educación Superior en el extranjero se debe presentar al MINEDU la siguiente documentación para su respectiva evaluación: 1. Solicitud firmada por el solicitante donde se consigne, entre otros, el nombre y apellido completos, domicilio, así como el número del DNI o CE, según corresponda. 2. Copia y original del título, con la apostilla de La Haya, cuando corresponda. Si el país de origen del título no es parte del Convenio de la Apostilla de La Haya, el título debe ser legalizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores del país de origen y el Consulado del Perú en ese país. Asimismo, debe ser legalizado por el MRE del Perú. 3. Si el título se encuentra en idioma distinto al castellano, se requiere una traducción simple con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado. 4. Declaración jurada de la veracidad de la documentación presentada. 5. Pago por derecho de trámite. El registro de títulos expedidos por instituciones de Educación Superior en el extranjero no prevé revalidación, homologación, reconocimiento o convalidación, sino la constatación del título presentado y su inclusión en la base de datos correspondiente.



**¿Cómo
acceder al
servicio?**

Presentando la documentación requerida y los requisitos solicitados en la Ventanilla de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MINEDU (Calle Comercio N° 193, San Borja, Lima).

El solicitante debe realizar su solicitud de manera presencial en la mesa de partes del MINEDU, deberá llevar la documentación solicitada, respecto al título y apostillas originales (para corroborar la existencia de estas), las cuales serán escaneadas en la mesa de partes para ser anexadas en el expediente.



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Ventanilla de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MINEDU.

Calle Comercio N° 193, San Borja, Lima.

Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

Ventanilla de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MINEDU.

Calle Comercio N° 193, San Borja, Lima

Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Para consultas sobre el servicio de registro de títulos de educación superior tecnológica expedidos en el extranjero enviar un correo electrónico a la siguiente dirección:

registrotitulos@minedu.gob.pe

- Para hacer seguimiento al estado del trámite de la solicitud de registro de títulos de educación superior tecnológica expedidos en el extranjero, se puede consultar el siguiente enlace:

https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_4/consultaexterna/loginexterno.aspx



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Para reclamos relacionados al servicio de registro de títulos de educación superior tecnológica expedidos en el extranjero, puede presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones Digital en el siguiente enlace:
<https://www.minedu.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>
- Para orientación respecto de los servicios del MINEDU se puede llamar al (01) 615-5800, anexo: 26191, 21112, 26150 y 26151 o escribir al correo electrónico:
orientacionciudadano@minedu.gob.pe



Observaciones

Para el registro de títulos pedagógicos obtenidos en el extranjero se puede consultar el siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/662-registra-tu-titulo-pedagogico-obtenido-en-el-extranjero>

2.2.9 Registro de grados y títulos universitarios obtenidos en el extranjero

 Entidad responsable	• Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).
 Objetivo del servicio	Brindar reconocimiento a los grados y títulos, con carácter oficial y rango universitario, que han sido obtenidos en el extranjero.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Los documentos necesarios para iniciar el trámite de reconocimiento de grados y/o títulos otorgados en el extranjero son: 1. Diploma original que acredita el grado y/o título. El diploma debe contar con el acceso a la base de datos que corresponda o con la Apostilla de La Haya o legalizaciones, escaneados. 2. Comprobante de pago por derecho de trámite.
 ¿Cómo acceder al servicio?	De forma presencial: 1. Contar con todos los documentos necesarios. 2. Presentar la solicitud en las oficinas de la SUNEDU. 3. Realizar el pago por derecho de trámite en los bancos autorizados: a través de la App de Interbank o Scotiabank; mediante la plataforma digital Págalo.pe del Banco de la Nación; y de forma presencial en el Banco de la Nación o Scotiabank. El costo y códigos de pago pueden consultarse en el siguiente enlace: https://www.sunedu.gob.pe/procedimiento-de-reconocimiento-de-grados-y-titulos-extranjeros/#costo 



¿Cómo
acceder al
servicio?

De forma virtual:

1. Completar el formato de la solicitud de trámite de reconocimiento y firmarlo digitalmente o con firma escaneada. El formato está disponible en el siguiente enlace:
<https://www.sunedu.gob.pe/presentar-solicitud-reconocimiento-grados-titulos-forma-virtual/>
2. Remitir en formato PDF el formato de solicitud y los requisitos para el trámite de reconocimiento al correo electrónico:
reconocimientogradositulos@sunedu.gob.pe

Asimismo, deben adjuntarse los requisitos/documentos necesarios para iniciar el trámite de reconocimiento de grados y/o títulos otorgados en el extranjero.
3. Si la documentación remitida cumple con los requisitos para el trámite de reconocimiento, se registrará la solicitud y se enviará una comunicación al usuario, indicando el número de expediente generado. Si estuviera pendiente el cumplimiento de algún requisito, se comunicará al ciudadano para que envíe la documentación faltante.

La solicitud de reconocimiento es evaluada en treinta (30) días hábiles. Una vez que el título haya sido reconocido, se puede solicitar una constancia virtual en el siguiente enlace:

<https://enlinea.sunedu.gob.pe/orientacionreconocimiento>

Para más información puede consultar el siguiente enlace:

<https://www.sunedu.gob.pe/procedimiento-de-reconocimiento-de-grados-y-titulos-extranjeros/>



¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?

Presencial en Mesa de Partes:

Calle Aldabas N° 337, Urb. Las Gardenias, Santiago
de Surco - Lima, Perú.

Lunes a viernes de 08:30 a.m. a 04:30 p.m.



¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?

- Pueden remitirse consultas al siguiente correo electrónico:
consultasgradosytitulos@sunedu.gob.pe
- Libro de reclamaciones de la SUNEDU:
<https://www.sunedu.gob.pe/libro-de-reclamaciones/#:~:text=En%20caso%20usted%20desea%20presentar,Aldabas%20N%C2%B0%20337%2C%20Urb>

Presentación de reclamos: el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

En caso se desee presentar una queja por alguna irregularidad en la atención de un procedimiento a cargo de la SUNEDU, deberá presentar una carta o escrito en Mesa de Partes Virtual <https://enlinea.sunedu.gob.pe/mpv> o de manera presencial en: Calle Aldabas N° 337, Urb. Las Gardenias, Santiago de Surco - Lima, Perú.

2.2.10 Revalidación u homologación de títulos universitarios obtenidos en el extranjero

 Entidad responsable	• Universidades peruanas autorizadas para revalidar diplomas de grados académicos y títulos profesionales del extranjero.
 Objetivo del servicio	La revalidación u homologación es el procedimiento mediante el cual las universidades peruanas autorizadas por la SUNEDU otorgan validez a los estudios realizados en el extranjero. El grado académico o título profesional obtenido en el extranjero es revalidado u homologado con el plan de estudios de una universidad peruana. El grado académico o título profesional para revalidar es emitido por una institución oficial de educación superior del país de origen. El procedimiento, requisitos y costos a la fecha son determinados por cada centro de estudios. En el Perú, la habilitación para el ejercicio profesional de diversas especialidades se encuentra a cargo de los colegios profesionales. Las leyes y normativa propia de los colegios profesionales establecen requisitos específicos para la incorporación al gremio de profesionales con formación en el extranjero, pudiendo exigir en algunos casos la revalidación de estudios -trámite diferente al del reconocimiento de grados y títulos extranjeros-.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	El procedimiento, requisitos y costos a la fecha son determinados por cada centro de estudios.



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

En el marco de su autonomía, cada universidad establece los reglamentos, procedimientos y períodos para este tipo de servicio.

Se recomienda ingresar al listado de universidades autorizadas para revalidar títulos y obtener la información específica en:

<https://www.sunedu.gob.pe/universidades-nacionales-autorizadas-para-revalidar-diplomas-de-gradados-academicos-y-titulos-profesionales-del-extranjero/>



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

En las universidades peruanas autorizadas para revalidar títulos, que se encuentran en el siguiente enlace:

<https://www.sunedu.gob.pe/universidades-nacionales-autorizadas-para-revalidar-diplomas-de-gradados-academicos-y-titulos-profesionales-del-extranjero/>



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

SUNEDU ofrece el canal de Denuncias en línea en el siguiente enlace:

<https://enlinea.sunedu.gob.pe/#>

2.3

Servicios de protección social

La protección social constituye un conjunto de políticas y programas diseñados para prevenir y reducir la pobreza, así como la vulnerabilidad de las personas a lo largo de sus vidas*.

Los sistemas de protección social son fundamentales para fortalecer el capital humano y empoderar a las personas, brindándoles un piso base para hacer frente a las crisis, encontrar empleo, mejorar la productividad, invertir en la salud y la educación de sus hijos e hijas y proteger a la población de edad avanzada**.

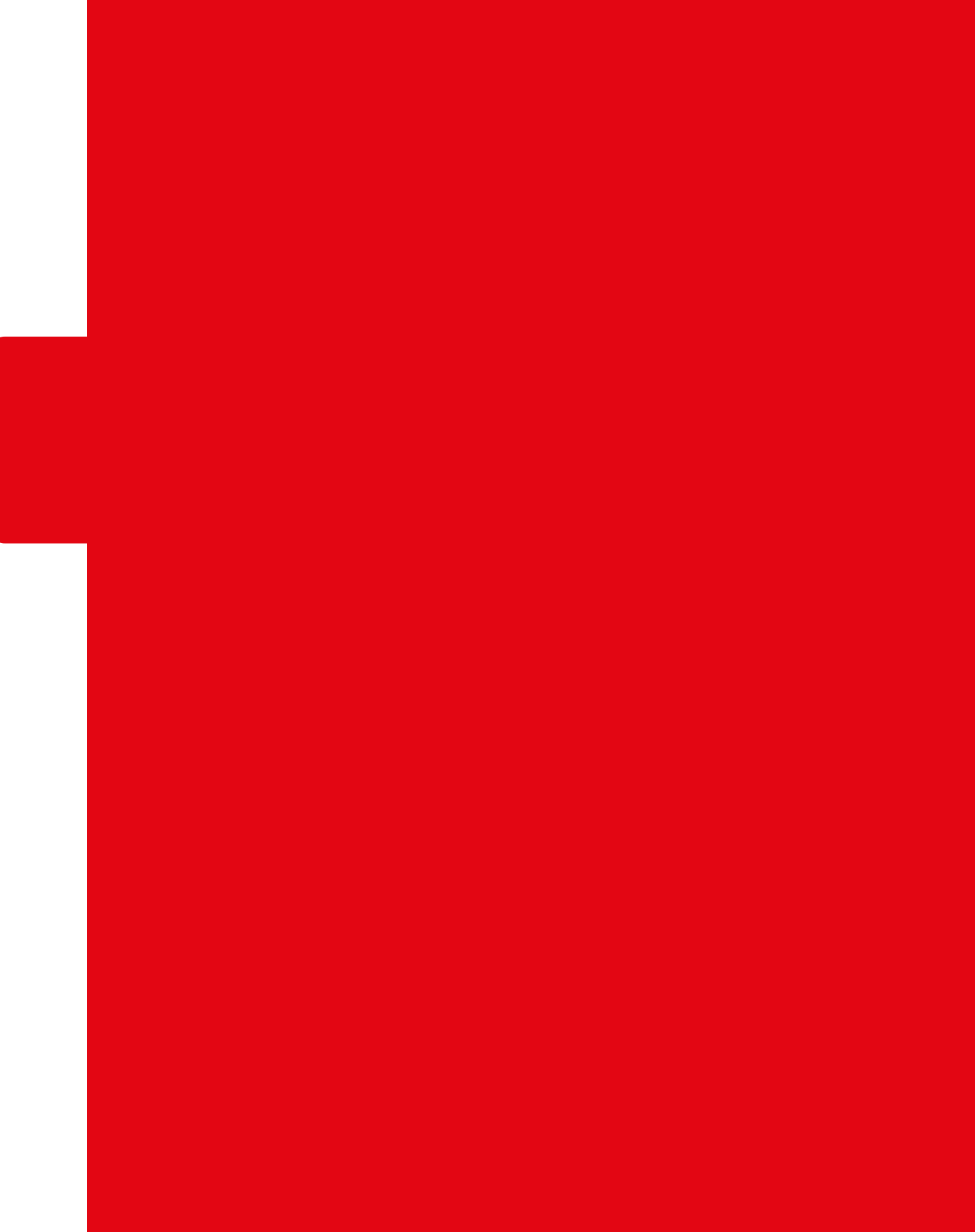
Entre las principales dificultades que enfrentan las personas refugiadas y migrantes para acceder a la protección social en Perú se pueden identificar: i) la situación migratoria irregular que limita el acceso a la oferta pública y privada de seguro de salud; ii) la carencia de información confiable y actualizada sobre procedimientos y requisitos para acceder a los servicios; iii) la discriminación y la xenofobia que les genera inseguridad y temor para acercarse a establecimientos públicos.



Se presenta la oferta de servicios disponible.

* Informe Mundial sobre la Protección Social 2020-22 Organización Internacional del Trabajo (2023)

** Banco Mundial (2022): <https://www.bancomundial.org/es/topic/socialprotection/overview>



2.3.1 Servicios del Seguro Integral de Salud: SIS para Todos

El Servicio Integral de Salud (SIS) tiene diversos planes de cobertura. En esta sección se incluye el plan correspondiente al SIS Para Todos. En este enlace se puede encontrar más información sobre otros planes de cobertura:

<https://www.gob.pe/es/institucion/sis/tema/planes-del-seguro-integral-de-salud-sis>



Asimismo, para información complementaria sobre los requisitos de afiliación se puede consultar la “Directiva administrativa que regula los procedimientos de Afiliación al Seguro Integral de Salud” aprobada por Resolución Jefatural 112-2020/SIS y modificatorias.

 Entidad responsable	• Seguro Integral de Salud (SIS).
 Objetivo del servicio	El objetivo de este servicio es que las personas residentes en el Perú (ciudadanos peruanos y extranjeros) que no cuentan con seguro de salud, puedan atenderse de manera gratuita en todos los centros de salud públicos. La cobertura del SIS Para Todos se detalla en la página web de la entidad, en el siguiente enlace: https://www.gob.pe/8970-afiliarte-al-sis-para-todos
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Los requisitos generales para acceder al SIS Para Todos son: 1. DNI o CE vigente. 2. No contar con otro seguro de salud con cobertura Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS) (registrado en la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD).



¿Cómo acceder al servicio?

1. Para afiliarse al SIS de manera presencial, se deben seguir los siguientes pasos:

- Acercarse a una oficina de registro.

Puede consultar la relación de oficinas a nivel nacional en el siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/institucion/sis/informes-publicaciones/1969731-relacion-de-oficinas-sis-a-nivel-nacional>

- Presentar los siguientes documentos para la verificación de datos: Documento de identidad y el de todos los familiares que se desea afiliar. No es necesario que los familiares vayan presencialmente. El encargado verificará que se cumplan las condiciones y los requisitos para realizar la afiliación. Es posible que el encargado realice algunas preguntas para completar la verificación.
- Se le asignará un Centro de Salud de acuerdo con la dirección actual del usuario.

2. Para afiliarse de manera virtual:

- Afiliación en línea, a través de la App SIS: Asegúrate e Infórmate



3. El proceso de inscripción también puede realizarse enviando un mensaje por WhatsApp (+51) 941986682 o al correo sis@sis.gob.pe. Este mensaje debe incorporar los siguientes datos: nombre, número de DNI o CE, fotos de las dos caras del mencionado documento, un número de celular de contacto y la dirección de residencia actual.



¿Cuándo se puede acceder al servicio?

El procedimiento de inscripción y afiliación puede realizarse de manera permanente.



¿En qué lugares se brinda el servicio?

La atención deberá recibirse en el centro de salud asignado, pero en caso de emergencias la atención se brindará en cualquier centro de salud a nivel nacional. Si en el centro de salud asignado no se cuenta con la especialidad requerida, el usuario deberá ser referido a otro centro de salud.

De manera temporal, la disposición de atención en cualquier establecimiento de salud en el primer nivel de atención del MINSA continúa vigente en todo el territorio nacional.



¿Dónde realizar consultas o presentar reclamos?

1. Las personas que deseen saber si se encuentran afiliadas al SIS pueden:
 - Acceder al siguiente enlace: <http://app.sis.gob.pe/SisConsultaEnLinea/Consulta/frmConsultaEnLinea.aspx>
 - Ingresar a la página web del SIS: <https://www.gob.pe/sis> y dar clic a “Consulta del Asegurado”.
2. Las quejas o denuncias se pueden realizar a través de los siguientes canales de atención:
 - Teléfono (01) 5145555, anexo 1006.
 - Correo electrónico: denuncias@sis.gob.pe
 - Portal web del sistema de denuncias anticorrupción, ingresando en el siguiente enlace: http://www.sis.gob.pe/Portal/denuncias_en_linea/index.asp
 - En el aplicativo móvil SIS, el cual puede ser descargado en el enlace: <https://play.google.com/store/apps/details?id=gob.pe.sis&pli=1>
 - Mediante un documento dirigido a la Oficina de Integridad Institucional e ingresado por Mesa de Partes Virtual, en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=13886>



Observaciones

El SIS brinda otros planes de seguro (gratuito, independiente, emprendedor y microempresas), cuyas características y requisitos de afiliación pueden consultarse en el siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/institucion/sis/tema/planes-del-seguro-integral-de-salud-sis>

2.3.2 Servicio de Complementación Alimentaria

 Entidad responsable	• Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Programa de Complementación Alimentaria (PCA). • Municipalidades Locales y Distritales.
 Objetivo del servicio	Brindar apoyo alimentario (alimentos a bajo costo) a las personas en situación de pobreza y pobreza extrema y personas en riesgo, través de los centros de atención en sus diversas modalidades: comedores, hogares, albergues y del Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente con Tuberculosis y Familia (PANTBC).
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Se requiere estar empadronado por el centro de atención (comedor u otro).
 ¿Cómo acceder al servicio?	Acercarse al centro de atención y consultar por los requisitos/procedimientos para ser empadronado. 
 ¿Cuándo se puede acceder al servicio?	De acuerdo con cada centro de atención.



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

Se brinda de forma descentralizada en 238 gobiernos locales: 195 provinciales al interior del país y 43 distritales en Lima Metropolitana.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Pueden realizarse reclamos en el “Libro de Reclamaciones” del Estado Peruano, en el siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/23060-presentar-un-reclamo-ante-una-entidad-publica?child=21400>

La entidad debe responder en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde el día en el que se inició el procedimiento.



Observaciones

- Las responsabilidades de cada una de las entidades participantes pueden consultarse en el siguiente enlace:
<https://www.gob.pe/11779-ministerio-de-desarrollo-e-inclusion-social-programa-de-complementacion-alimentaria-pca>.

2.3.3 Servicios de las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED)

 Entidad responsable	La Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) en los gobiernos locales a nivel nacional.
 Objetivo del servicio	La OMAPED, tiene por finalidad promover el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad para lograr su inclusión en igualdad de oportunidades.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Para información acerca de las OMAPED se puede consultar el siguiente enlace: https://www.gob.pe/12290-como-funcionan-las-oficinas-de-proteccion-participacion-y-organizacion-de-vecinos-con-discapacidad-omaped-en-las-municipalidades 
 ¿Cómo acceder al servicio?	Acercándose o llamando por teléfono a la OMAPED de su jurisdicción. El listado y dirección de las OMAPED disponibles a nivel nacional puede consultarse en el siguiente enlace: https://infodisperu.com/omaped/directorio-omaped En Lima Metropolitana, entre otras, se cuenta con las siguientes oficinas: - Sede San Hilarión: Jr. Germanio cruce con Jr. Vanadio, Pueblo Joven San Hilarión Alto – San Juan de Lurigancho (altura del Paradero 17 de la Av. Las Flores de Primavera). La atención se brinda de lunes a viernes, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.



**¿Cómo
acceder al
servicio?**

- **Casa de Atención a la Persona con Discapacidad:** Pedro Miotta, cuadra 2 S/N – San Juan de Miraflores (a media cuadra de Metro en esquina con Alipio Ponce). La atención se brinda de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. Para informes y citas en esta sede se puede llamar a los números telefónicos: (01) 277-0418 o al WhatsApp (+51) 998 078 807.



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Para información sobre cuándo acceder al servicio, consulte con su OMAPED o la que haga sus veces.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Las consultas pueden realizarse directamente en cada municipalidad.

Pueden realizarse reclamos virtuales en el "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano, señalando la municipalidad correspondiente, a través del siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/23060-presentar-un-reclamo-ante-unaentidad-publica?child=21048>

2.4

Servicios de empleo y orientación laboral

Fortalecer la integración de las personas refugiadas y migrantes en el mercado de trabajo contribuye al crecimiento económico y a construir sociedades más inclusivas*.

No obstante, muchas veces las personas refugiadas y migrantes acceden a empleos inestables, inseguros, precarios y desprotegidos debido, entre otras razones, a que: i) carecen de una situación migratoria regular que les permita suscribir contratos de trabajo; ii) desconocen las características del mercado laboral en el país; iii) no acceden a información y orientación confiable sobre requisitos y ofertas laborales; y iv) desconocen los derechos laborales a los que tienen acceso y los mecanismos para hacerlos efectivos.

Se presenta la oferta de servicios disponible.

* Ver más en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms_644829.pdf





Diversas calidades migratorias, permisos especiales y condiciones, permiten suscribir contratos de trabajo:



Calidades migratorias, permisos especiales y condiciones que permiten suscribir contratos de trabajo	Tipo de documento
Calidad migratoria de residente: • Trabajador • Especial • Familiar de residente • Convenios Internacionales (MERCOSUR, CAN y refugiados reconocidos por la Comisión Especial para los Refugiados CEPR) • Permanente • Investigación • Humanitaria	- Carné de extranjería (CE) - Cédula* <i>*En el marco de los convenios y Tratados Internacionales de los cuales el Perú es parte</i>
Calidad migratoria temporal trabajador	- Pasaporte - Cédula
Calidades migratorias temporales*: • Acuerdos internacionales • Artística o Deportiva • Especial Temporal • Formación Temporal • Investigación Temporal • Designado • Periodismo • Turismo • Tripulante <i>*Requiere del Permiso especial para suscribir documentos</i>	- Pasaporte - Cédula
Permiso Temporal de Permanencia – CPP	Carné CPP
Solicitud de refugio o asilo político formal o apatridia.	Carné de solicitante de refugio. Autorización de trabajo para solicitantes de refugio.

2.4.1 Servicio de Orientación para el Migrante (SOM)

 Entidad responsable	• Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). • Centros de Empleo a nivel nacional.
 Objetivo del servicio	Brindar información y orientación sobre el proceso de migración laboral y los derechos laborales de las personas trabajadoras migrantes.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	No existen requisitos para acceder al servicio.
 ¿Cómo acceder al servicio?	1. El servicio se brinda de manera presencial a través de los 45 Centros de Empleo a nivel nacional, ubicados en las 25 regiones del país. Se puede acceder al listado en el siguiente enlace: https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo 2. Virtual: A través del portal Web del MTPE https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas 3. A través del correo electrónico: orientacionmigrante@trabajo.gob.pe 4. Vía telefónica, mediante la línea gratuita: 0800-16872 



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Para más información sobre el horario de atención y características específicas se debe realizar la consulta en el Centro de Empleo de la localidad:

<https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo>



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

En los Centros de Empleo a nivel nacional. Puede conocer su ubicación en el siguiente enlace:

<https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo>



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Se pueden realizar consultas a través del correo electrónico: orientacionmigrante@trabajo.gob.pe
- Vía telefónica, mediante la línea gratuita: 0800-16872.
- Para más información se puede consultar el siguiente enlace: <https://mtpe.trabajo.gob.pe/dssml/migracion-laboral/>

2.4.2 Servicio de Bolsa de Trabajo (Portal Web Empleos Perú)

 Entidad responsable	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).
 Objetivo del servicio	Registrar el perfil laboral de las personas buscadoras de empleo para que accedan a oportunidades laborales a través de la oferta de vacantes publicada en la bolsa.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	- Ser ciudadano peruano o extranjero mayor de edad. - Presentar su documento de identidad. En el caso de ciudadanos extranjeros pueden acceder con CE y CPP. - Estar habilitado legalmente para trabajar.
 ¿Cómo acceder al servicio?	Se debe realizar el registro y completar el perfil de usuario en el siguiente enlace: www.empleosperu.gob.pe 
 ¿Cuándo se puede acceder al servicio?	Se puede acceder al servicio de forma permanente.



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

1. De manera presencial: a través de los Centros de Empleo a nivel nacional. Ver la ubicación en:
<https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo>
2. De manera virtual a través del portal Web Empleos Perú:
www.empleosperu.gob.pe



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- A través del correo electrónico:
bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe
- Vía telefónica: (01) 630 6000 anexos 1058, 1010 (Lima Metropolitana).
- A través de la línea gratuita a nivel nacional: 0800-16872
- De manera presencial en los Centros de Empleo. Ver la ubicación en:
<https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo>
- A través del Libro de Reclamaciones del MTPE, ubicado en el primer piso de la Sede Central o en la página web:
<https://reclamos.servicios.gob.pe/>

2.4.3 Servicio de Capacitación Laboral virtual (Portal Web Empleos Perú)

 Entidad responsable	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).
 Objetivo del servicio	Busca potenciar y fortalecer la empleabilidad de los usuarios del servicio, con el fin de que puedan acceder, mantenerse o ascender a un puesto de trabajo. El servicio brinda capacitaciones en más de 50 cursos con certificación gratuita y 12 rutas de aprendizaje: análisis de datos, proyectos de emprendimiento social, diseño de páginas web, habilidades básicas para la empleabilidad, habilidades digitales (nivel básico y nivel intermedio), introducción a la ciberseguridad, manejo de negocios digitales, planificación y gestión de negocios propios, marca personal.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Registrarse en la plataforma virtual correspondiente al curso seleccionado. Al momento de elaboración de esta guía, la plataforma del Portal Empleos Perú admite el registro con DNI, CE, PTP y CPP.
 ¿Cómo acceder al servicio?	De forma virtual, a través del módulo CAPACITA-T del Portal Web Empleos Perú: https://mtpe.trabajo.gob.pe/capacitacionlaboral/ 



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

De manera permanente.



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

De forma virtual, a través del módulo CAPACITA-T del Portal Web Empleos Perú:

<https://mtpe.trabajo.gob.pe/capacitacionlaboral/>



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Se puede solicitar asistencia u orientación mediante el asistente virtual o el asesor/a en línea del Portal Web Empleos Perú: www.empleosperu.gob.pe
- Se puede enviar un correo electrónico a: capacitacionvirtual@trabajo.gob.pe
- De manera presencial en los Centros de Empleo. Ver la ubicación en: <https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo>
- A través del Libro de Reclamaciones del MTPE, ubicado en el primer piso de la Sede Central o en la página web: <https://reclamos.servicios.gob.pe/>

2.4.4 Servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo (ABE)



Entidad responsable

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).
- Gerencias y Direcciones Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo de los Gobiernos Regionales, o en las dependencias administrativas que hagan sus veces (Centro de Empleo u Oficina de Enlace).



Objetivo del servicio

Brindar asesoría para que las personas tengan mayor visibilidad para los empleadores, fortaleciendo sus capacidades para una efectiva búsqueda de empleo que incremente sus posibilidades de integración laboral.

Se brinda orientación en los siguientes temas:

1. Descubriendo nuestras capacidades para el empleo.
2. Herramientas básicas para mejorar el currículum vitae (CV).
3. Cómo afrontar exitosamente el proceso de entrevista de trabajo.



¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?

Documento de identidad: Para ciudadanas y ciudadanos peruanos el DNI, y para las personas extranjeras cualquiera de los documentos emitidos por MIGRACIONES o por el MRE.

El servicio es de libre acceso para aquellas personas autorizadas para trabajar.



¿Cómo acceder al servicio?

1. **Atención regular:** En los Centros de Empleo a nivel nacional. Ver la ubicación en el siguiente enlace:

<https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo>



2. **Atención itinerante:** en cualquier institución (pública o privada) con la que se coordine la atención de los especialistas de los Centros de Empleo para que estos se trasladen a sus locales y brinden allí el servicio.



**¿Cómo
acceder al
servicio?**

3. **Atención virtual personalizada:** reservar una cita en línea en <https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas> eligiendo la fecha y hora en que desea que el consultor le brinde la asesoría a través de la plataforma Google Meet.
4. **Atención virtual masiva:** la institución pública o privada solicita un taller virtual al consultor de empleo, el mismo que se brinda a través de las plataformas Zoom, Google Meet, Teams, etc.



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Para más información sobre el horario de atención y características específicas se debe realizar la consulta en el Centro de Empleo de la localidad:

<https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo>



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Consultas:

- A través del correo electrónico:
abecentrodeempleoim@trabajo.gob.pe
- Vía telefónica: (01) 630 6000 anexo 1068 (Lima Metropolitana)
- Línea gratuita a nivel nacional: 0800-16872
- De manera presencial en los Centros de Empleo.
Ver la ubicación en:
<https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo>
- A través del Libro de Reclamaciones del MTPE, ubicado en el primer piso de la Sede Central o en la página web:
<https://reclamos.servicios.gob.pe/>

2.4.5 Servicio “Trabaja Sin Acoso”

 Entidad responsable	• Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana. • Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).
 Objetivo del servicio	El servicio de orientación y acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo - “Trabaja Sin Acoso” está a cargo del MTPE, a través de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, para efectos de intervenir en forma oportuna y adecuada en la protección de las víctimas de hostigamiento sexual en el trabajo.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	El servicio se brinda de forma gratuita y no existen requisitos.
 ¿Cómo acceder al servicio?	1. De manera presencial: Av. Salaverry N° 655 – oficina 316 – A, Jesús María, Lima 2. Vía telefónica: Llamar a la línea 1819 3. De manera virtual: a través de la plataforma de Servicios Virtuales del MTPE: extranet.trabajo.gob.pe 
 ¿Cuándo se puede acceder al servicio?	A través de la plataforma de Servicios Virtuales del MTPE en el siguiente horario de atención: Lunes a viernes de 8:15 a.m. a 5:00 p.m. Sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Consultas: en el siguiente enlace:
<https://trabajasinacoso.trabajo.gob.pe/tesths/inicio>
- Los reclamos se pueden efectuar a través del Libro de Reclamaciones del MTPE, ubicado en el primer piso de la Sede Central o en la página web:
<https://reclamos.servicios.gob.pe/>

2.4.6 Servicio de consultas laborales – SUNAFIL Responde

 Entidad responsable	• Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL).
 Objetivo del servicio	Brindar orientación general a los usuarios sobre los temas que son consultados. Se realiza la absolución de consultas sobre aspectos sociolaborales, de seguridad y salud en el trabajo, derechos laborales, entre otros. Las respuestas brindadas por la SUNAFIL no tienen efectos legales vinculantes.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Se debe completar el formulario en el siguiente enlace: http://aplicativosweb5.sunafil.gob.pe/si.consultasLaborales/consulta/consultaLaboral Es necesario colocar el número del documento de identidad, que puede ser DNI, CE, Carné de Solicitante de Refugio o CPP.
 ¿Cómo acceder al servicio?	Se puede acceder desde el aplicativo “SUNAFIL Responde”: http://aplicativosweb5.sunafil.gob.pe/si.consultasLaborales/inicio 
 ¿Cuándo se puede acceder al servicio?	El servicio está disponible de forma permanente.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Se pueden presentar reclamos virtuales a través del "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano, en el siguiente enlace:

<https://reclamos.servicios.gob.pe/>

2.4.7 Servicio de denuncias laborales a empresas privadas

 Entidad responsable	• Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL).
 Objetivo del servicio	Recibir y gestionar denuncias realizadas por trabajadoras y trabajadores contra empresas privadas que potencialmente no estén cumpliendo la normativa laboral. Las denuncias que recibe la SUNAFIL son confidenciales.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	El servicio se dirige principalmente a los trabajadores y ex-trabajadores de empresas privadas que, potencialmente, no hayan respetado la normativa laboral. Es necesario colocar el número de identidad, que puede ser DNI, CE, Carné de Solicitante de Refugio o CPP. La persona denunciante debe contar con lo siguiente: i) número de RUC de la empresa; ii) dirección del centro de trabajo a denunciar; iii) documentos que sustenten la denuncia (boletas de pago, contrato de trabajo, etc., escaneados y en formato PDF); iv) contar con un correo electrónico y v) número de celular personal.
 ¿Cómo acceder al servicio?	Se debe completar el formulario que se encuentra en el siguiente enlace: https://aplicativosweb2.sunafil.gob.pe/si.denuncias Virtuales/ 
 ¿Cuándo se puede acceder al servicio?	La página Web/aplicativo funcionan de forma permanente.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Vía telefónica, mediante la línea gratuita: 0800 16872
- En el aplicativo de consultas laborales “Sunafil Responde”:
<http://aplicativosweb5.sunafil.gob.pe/si.consultasLaborales/inicio>
- Por medio del “Libro de Reclamaciones” del Estado peruano, a través del siguiente enlace:
<https://reclamos.servicios.gob.pe>

2.4.8 Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito

Las Direcciones o Gerencias de los Gobiernos Regionales cuentan con el Centro de Servicios Laborales, donde se brinda el servicio de Patrocinio Judicial Gratuito.

 Entidad responsable	• Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). • Dirección o Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.
 Objetivo del servicio	Brindar asesoramiento y patrocinio ante el Poder Judicial, en todas las instancias, en el caso de vulneración de los derechos y beneficios originados en una relación laboral.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	1. El monto de la última remuneración del usuario no debe superar las dos (02) Remuneraciones Mínimas Vitales (RMV) y que el total de la pretensión, sin incluir intereses, no exceda de las setenta (70) Unidades de Referencia Procesal (URP). 2. Presentar documentación u ofrecer pruebas idóneas y válidas que sustenten adecuadamente su pretensión, las mismas que son evaluadas previamente al inicio del proceso Judicial por el Defensor Laboral de Oficio. 3. Suscribir convenio de asesoramiento gratuito que contiene datos personales y generales (remuneración y de tiempo de servicios), derechos y obligaciones, así como documentación anexa, la misma que es consignada como Declaración Jurada, bajo responsabilidad.
 ¿Cómo acceder al servicio?	De manera presencial en la Sede Central del MTPE y en las sedes desconcentradas de San Juan de Lurigancho y Villa El Salvador en Lima, y en las Direcciones o Gerencias Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo correspondientes a cada región. Para más información, consultar el siguiente enlace: https://www2.trabajo.gob.pe/servicios/ 



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Horario de atención:

- Sede central y desconcentradas: De lunes a viernes de 07:00 a.m. a 5:00 p.m. (Sede Central).
- En el caso de las regiones, revisar las páginas web de las Direcciones o Gerencias Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo correspondientes a cada región.



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

Presencial en Lima Metropolitana:

- Sede central: Av. Salaverry N° 655, primer piso - Jesús María
- Sede desconcentrada de Villa El Salvador: Av. La Solidaridad, Parcela 2 Mz. F Lt. 11 Parque Industrial.
- Sede desconcentrada de San Hilarión, San Juan de Lurigancho: cruce de Av. Germano y Jr. Vanadio a la altura del paradero 17 de la Av. Las Flores.

Presencial en regiones:

- Revisar las páginas web de las Direcciones o Gerencias Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo correspondientes a cada región.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Reclamos virtuales en el "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano en el siguiente enlace:
<https://reclamos.servicios.gob.pe/>

2.5

Servicios de Promoción del Emprendimiento y la Empresa

El emprendimiento constituye una alternativa para empoderar a las personas refugiadas y migrantes, apoyar su integración socioeconómica permitiéndoles generar ingresos, desarrollar habilidades empresariales y contribuir al desarrollo económico de sus comunidades de acogida.

No obstante, en el Perú se identifican algunas barreras que limitan la sostenibilidad de estas iniciativas, entre las que se pueden señalar: i) falta de documentación para registrar o formalizar el negocio; ii) carencia de un historial crediticio que facilite el acceso a créditos o programas de capitalización para iniciar o ampliar el emprendimiento; iii) desconocimiento de las ofertas de capacitación y otros servicios de desarrollo empresarial; iv) costo de los servicios de desarrollo empresarial, en particular de capacitación y vi) falta de redes de apoyo y mentoría que, en el caso particular de las mujeres emprendedoras, les dificulta dedicar el tiempo suficiente para el desarrollo y sostenibilidad del negocio.

Se presenta la oferta de servicios disponible.





2.5.1 Servicio de inscripción al RUC - persona natural

 Entidad responsable	• Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).
 Objetivo del servicio	Promover el inicio de negocios de manera formal. La realización del trámite permitirá obtener el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) - persona natural, un número de once dígitos que identifica a cada contribuyente. Contiene los datos de identificación de la actividad económica y es obligatorio en toda declaración o trámite que se realice ante la SUNAT.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	A la fecha, las personas extranjeras deben realizar el trámite de manera presencial. Los requisitos son: 1. DNI, CE, CPP, o Pasaporte con calidad migratoria para la generación de renta de fuente peruana. 2. Si un tutor o curador realiza el trámite, presentar el DNI como representante legal. 3. Si un tercero realiza el trámite: carta poder con firma legalizada notarialmente o autenticada por fedatario de la SUNAT, con autorización expresa para realizar la inscripción en el RUC. 4. Si la dirección a registrar es distinta a la del DNI: cualquier documento privado o público en que figure dicho domicilio fiscal. 5. Si no asiste el titular del trámite personalmente, diligenciar el formulario 2119 (solo para terceros) disponible en: https://www.gob.pe/institucion/sunat/informes-publicaciones/374992-formulario-2119 6. Formulario (guía) para inscripción o reactivación de personas naturales sin negocio o con negocio, según corresponda. 7. Si el tipo de contribuyente es sociedad conyugal, presentar el Acta o Partida de matrimonio civil. 8. Si el tipo de contribuyente es sucesión indivisa, presentar la Partida o Acta de defunción de la persona fallecida.



¿Cómo acceder al servicio?

De manera presencial:

1. Acercarse a cualquier Centro de Servicios al Contribuyente (CSC) de la SUNAT cercano al domicilio, o la dependencia de la SUNAT que corresponda al domicilio fiscal o, previa cita, a los Centros MAC Piura, MAC Ventanilla, MAC Lima Este, MAC Lima Norte y MAC Callao con los requisitos.
2. Activar el RUC. Solicitar el Código de Usuario y Clave de Acceso (Clave SOL), con la cual se podrán realizar trámites diversos a través de Internet, tales como pagar y presentar tus declaraciones, pedir autorización de impresión de comprobantes de pago a través de imprentas conectadas a este sistema, entre otros.



¿Cuándo se puede acceder al servicio?

Los trámites pueden realizarse en los horarios de atención de los centros MAC y de los CSC de la SUNAT.

El listado y horarios de atención de los MAC puede consultarse en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/478-realiza-tu-tramite-en-los-centros-mac>

El listado de los CSC de la SUNAT y sus horarios de atención pueden consultarse en el siguiente enlace: https://www.sunat.gob.pe/institucional/contactenos/presencial_Lima.html



¿En qué lugares se brinda el servicio?

De manera presencial:

1. En el CSC de la SUNAT cercano al domicilio.
 - Consultar su ubicación en Lima y Callao en el enlace: https://www.sunat.gob.pe/institucional/contactenos/presencial_Lima.html
 - Consultar su ubicación a nivel nacional en el enlace: https://www.sunat.gob.pe/institucional/contactenos/presencial_Provincias.html
2. En la dependencia de la SUNAT que corresponda al domicilio fiscal.
3. Previa cita en los Centros MAC. Se puede consultar su ubicación en Lima y regiones en el enlace: <https://www.gob.pe/478-realiza-tu-tramite-en-los-centros-mac>



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Vía telefónica: (01) 3150730
- Línea 0801-12-100 desde provincias (al costo de llamada local).
- En todos los CSC de la SUNAT a nivel nacional.
Consultar la ubicación en:
https://www.sunat.gob.pe/institucional/contactenos/presencial_Provincias.html
- Se pueden presentar reclamos virtuales a través del "Libro de Reclamos" del Estado peruano, en el siguiente enlace:
<https://reclamos.servicios.gob.pe/>



Observaciones

La información para la emisión del RUC a personas jurídicas puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/276-inscripcion-al-ruc-para-persona-juridica#:~:text=El%20RUC%20es%20el%20registro,que%20hagas%20ante%20la%20Sunat>

2.5.2 Servicio de Orientación para el Emprendimiento

 Entidad responsable	• Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). • Centros de Empleo a nivel nacional.
 Objetivo del servicio	1. Brindar información sobre la constitución de empresas, características de las principales modalidades de personas jurídicas, entre otros temas. 2. Realizar talleres gratuitos de capacitación en coordinación, con instituciones públicas y privadas, para la generación de emprendimientos viables y sostenibles. Para más información visitar: https://www2.trabajo.gob.pe/servicios/orientacion-para-el-emprendimiento/
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	1. Ser ciudadano peruano o extranjero mayor de edad. 2. Presentar su documento de identidad. Para ciudadanas y ciudadanos, el DNI y para las personas extranjeras cualquiera de los documentos emitidos por MIGRACIONES o por el MRE.
 ¿Cómo acceder al servicio?	1. De manera presencial: acercarse a alguno de los establecimientos de los Centros de Empleo a nivel nacional. Ver la ubicación en: https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/centro-empleo 2. De manera virtual: A través del portal Web del MTPE https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas 3. A través del correo electrónico: orientacionemprendimiento@trabajo.gob.pe 4. Vía telefónica mediante la línea gratuita: 0800-16872 



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

El Portal Web del MTPE está disponible de manera permanente para agendar citas:

<https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

A través de los 45 Centros de Empleo a nivel nacional, ubicados en las 25 regiones del país.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- Se pueden realizar consultas a través del correo electrónico: orientacionemprendimiento@trabajo.gob.pe
- Vía telefónica al (01) 630 6000 anexo 1026 (Lima Metropolitana).
- Línea gratuita: 0800-16872
- Se pueden presentar reclamos virtuales a través del "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano, en el siguiente enlace: <https://reclamos.servicios.gob.pe/>

2.5.3 Servicio "Crea tu empresa" (formalización empresarial)



Entidad
responsable

- Ministerio de la Producción (PRODUCE).
- Programa Nacional Tu Empresa.



Objetivo del
servicio

1. Fomentar la formalización, posibilitando las siguientes condiciones/beneficios: i) protección del patrimonio personal, ii) expansión a nuevos mercados nacionales e internacionales, iii) derecho a crédito fiscal y acceso a regímenes tributarios especiales y laborales, iv) acceso a créditos de diferentes instituciones financieras, v) asociatividad con otras empresas, vi) participación en las licitaciones públicas y opción de ser proveedor del Estado.
2. Brindar asesoría para la realización de los siguientes trámites: i) asesoría sobre el proceso de constitución de empresas, ii) solicitud de reserva de preferencia registral, iii) elaboración del acto constitutivo de la empresa.



¿Cuáles
son los
requisitos
para
acceder al
servicio?

Los pasos para la constitución de la empresa son los siguientes:

1. Solicitar la reserva de preferencia registral en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
2. Acudir a un Centro Tu Empresa, a un Centro de Desarrollo Empresarial (CDE) o a un agente CDE con todos los requisitos para la elaboración del acto constitutivo.

Ver la ubicación de los CDE en el siguiente enlace:

<https://www.produce.gob.pe/landing/cde/sedes.html>

3. Acudir al notario público para firmar la escritura: los costos y plazos pueden variar según la notaría.
4. Solicitar la clave SOL en: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-ti-itadminforuc-inscripcion/inscripcion>

Ver instructivo para generar la clave SOL en: https://orientacion.sunat.gob.pe/sites/default/files/inline-files/MANUAL_OBTENER_CLAVE_SOL_V2.pdf



**¿Cuáles
son los
requisitos
para
acceder al
servicio?**

El trámite para obtener el RUC con documentos distintos al DNI, se debe realizar de manera presencial en cualquier Centro de Servicios al Contribuyente (CSC). Ver las sedes a nivel nacional en el siguiente enlace:

<https://www.sunat.gob.pe/institucional/contactenos/index.html>



**¿Cómo
acceder al
servicio?**

1. Se puede solicitar una asesoría virtual o presencial vía WhatsApp, desde el siguiente enlace:

<https://api.whatsapp.com/send?phone=51914104392&text=%C2%A1Hola!%20Quiero%20formalizar%20mi%20negocio>



2. Más información disponible en el enlace del servicio:

<https://www.gob.pe/263-abrir-o-hacer-negocio>



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Las consultas pueden realizarse al correo electrónico: tuempresa@produce.gob.pe de forma permanente y de manera presencial en el horario establecido (de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.).



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Las consultas referidas a la creación/formalización de empresas pueden realizarse mediante los siguientes canales:

- Presencial en las oficinas del Programa Nacional "Tu Empresa": Avenida Guardia Civil 834, San Isidro Lima, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
- A través de mensajes de WhatsApp al número (+51) 914104392
- Al correo electrónico: tuempresa@produce.gob.pe
- Pueden presentarse reclamos virtuales en el "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano, en el siguiente enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=109



Observaciones

- Adicionalmente, PRODUCE, a través del Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico e Innovación (ProInnovate), promueve el desarrollo productivo mediante concursos de financiamiento a empresarios, a los cuales se puede acceder a través del siguiente enlace:
<https://www.gob.pe/proinnovate>
- Asimismo, mediante la iniciativa "Perú Imparable" se busca potenciar las ventas de las MYPE. Se puede acceder a la información en el siguiente enlace:
<https://peruimparable.produce.gob.pe/afilia-mype>

2.5.4 Servicios para la digitalización empresarial

 Entidad responsable	• Ministerio de la Producción (PRODUCE). • Programa Nacional Tu Empresa.
 Objetivo del servicio	1. Posibilitar el acceso a diversos mercados para incrementar las ventas a partir de la promoción del uso de tecnologías digitales y, con ello, modernizar los negocios y difundir las marcas y productos de manera ágil, moderna y a bajo costo. 2. Facilitar, a través del Kit Digital, una plataforma de PRODUCE, que las micro y pequeñas empresas (MyPE) accedan a servicios digitales y/o cursos virtuales empresariales en colaboración con instituciones privadas y públicas.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Para acceder al servicio es necesario registrarse en el enlace: https://www.kitdigital.pe El registro requiere DNI y RUC para ciudadanos peruanos, y CE y RUC para personas refugiadas y migrantes.
 ¿Cómo acceder al servicio?	Para acceder al servicio es necesario registrarse en el enlace: https://www.kitdigital.pe 
 ¿Cuándo se puede acceder al servicio?	De manera permanente, a través de la plataforma virtual.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

- De manera presencial en las oficinas del Programa Nacional "Tu Empresa" en: Avenida Guardia Civil 834, San Isidro Lima, de lunes a viernes de 9:00 a 2:00 p.m.
- Mediante mensajes de WhatsApp al número (+51) 914104392
- Al correo electrónico: tuempresa@produce.gob.pe
- Pueden presentarse reclamos virtuales en el "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano, en el siguiente enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=109

2.6

Servicios de prevención y atención de la violencia de género

En el Perú, la violencia contra la mujer alcanza niveles endémicos. Según datos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, se atendieron 166 313 casos de víctimas de violencia en los Centros de Emergencia Mujer* en el año 2023.

Las mujeres, niñas y adolescentes refugiadas y migrantes son muy vulnerables a la violencia basada en género, debido a factores como la falta de conocimiento de sus derechos y los servicios disponibles, el temor de represalias al acudir a un servicio público, la ausencia de redes de soporte en el país, y el hecho de que la mayoría se encuentran en situación de desempleo o subempleo**.

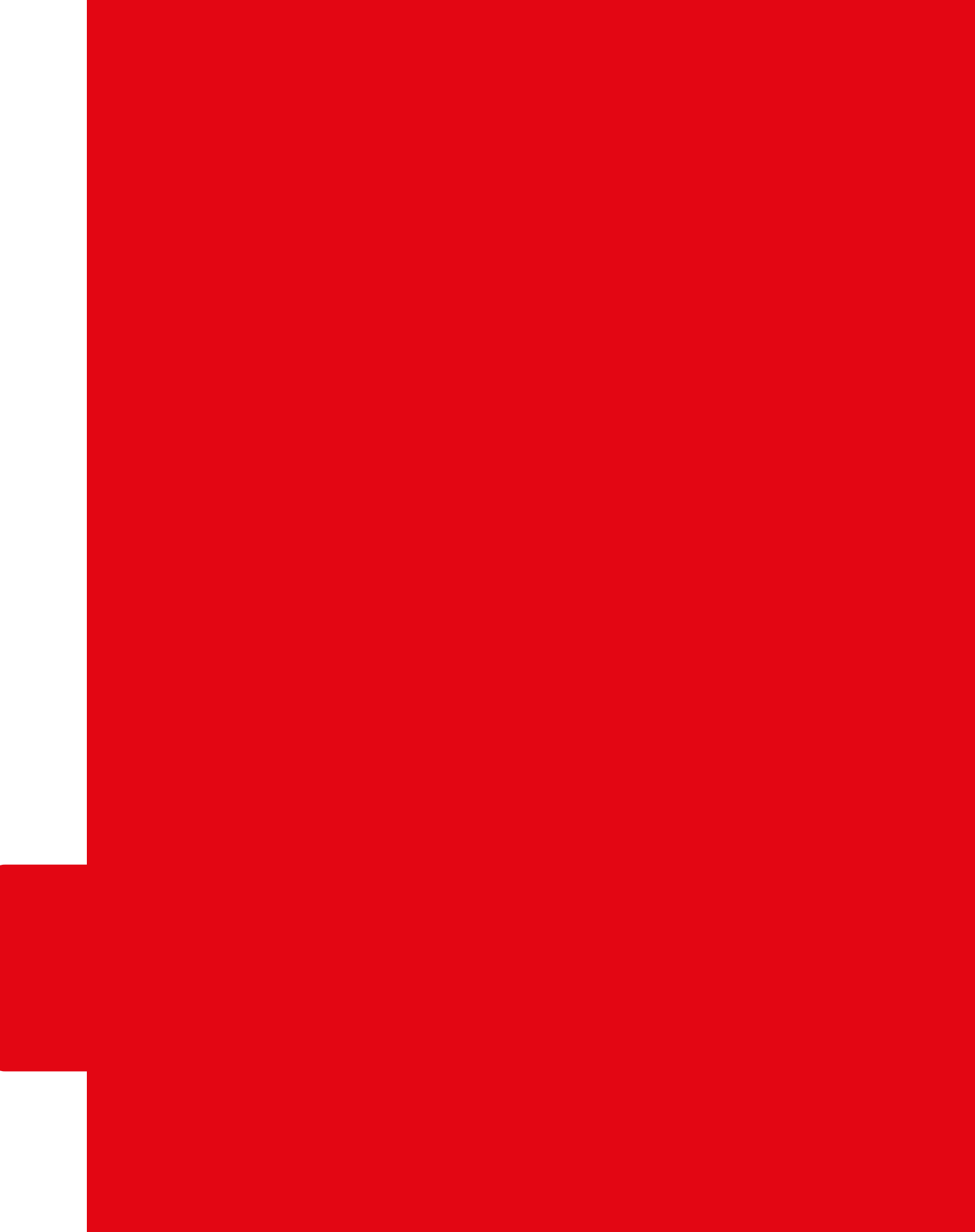
En respuesta a esta realidad, el MIMP, a través del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar (Programa Aurora) ofrece servicios de atención y protección especializados, interdisciplinarios y gratuitos sin distinción por sexo, edad o nacionalidad.

Se presenta la oferta de servicios disponible.

* La violencia basada en género contra mujeres y niñas refugiadas y migrantes en el Perú - IDEHPUCP PUCP

** Ver: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/10/Informe-Violencia-contra-mujeres-migrantes.pdf>. Pág. 129 y ss.





2.6.1 Línea 100



**Entidad
responsable**

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).
- Programa Nacional Aurora.



**Objetivo del
servicio**

Brindar información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas o involucradas en hechos de violencia familiar o sexual y a quienes conozcan sobre algún caso de maltrato en su entorno.

Además, la Línea 100 garantiza intervención inmediata en aquellos casos donde se detecta un riesgo inminente para la víctima.

El equipo profesional de la Línea 100 se especializa en violencia familiar, violencia sexual, explotación sexual comercial infantil, trata, abandono, y aconseja sobre otras consultas requeridas por los usuarios o usuarias.

De acuerdo con las necesidades de la víctima, la Línea 100 actúa como centro de referencia para acceder a una red de servicios legales, psicológicos y de salud. Asimismo, deriva los casos de violencia para una atención especializada en las diferentes redes institucionales, priorizando los Centros de Emergencia Mujer (CEM).

Para más información:

<https://www.gob.pe/44181-solicitar-ayuda-en-casos-de-violencia-familiar-y-sexual-linea-100>



**¿Cuáles
son los
requisitos
para
acceder al
servicio?**

No se ha establecido ningún requisito.



**¿Cómo
acceder al
servicio?**

Se puede llamar de manera gratuita al número 100, desde un teléfono fijo o celular desde cualquier parte del país.



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Durante las 24 horas, los 7 días de la semana, incluido feriados.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Se pueden presentar reclamos virtuales en el "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano, a través del siguiente enlace:

<https://reclamos.servicios.gob.pe>

2.6.2 Servicio de Atención Urgente (SAU)

 Entidad responsable	• Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). • Programa Nacional Aurora.
 Objetivo del servicio	Brindar atención especializada, interdisciplinaria, inmediata y en el lugar donde se encuentra la persona usuaria o donde ocurrieron los hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual, especialmente las que se encuentran en situación de riesgo moderado o severo para realizar acciones orientadas al cese de los hechos de violencia y resolver la urgencia a través de estrategias de articulación intra e intersectorial contribuyendo con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona afectada.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	No se ha establecido ningún requisito.
 ¿Cómo acceder al servicio?	Los Servicios de Atención Urgente (SAU) están presentes en 8 regiones del país: Arequipa, Huánuco, Cusco, La Libertad, Puno, Madre de Dios, Lima Metropolitana y Ayacucho. Se accede mediante derivación de la Línea 100 (ver el servicio anterior en esta guía). 



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

Mediante derivación de la Línea 100.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Se pueden presentar reclamos virtuales en el "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano, a través del siguiente enlace:

<https://reclamos.servicios.gob.pe>

2.6.3 Centros Emergencia Mujer (CEM)

 Entidad responsable	• Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). • Programa Nacional Aurora.
 Objetivo del servicio	Los CEM son servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral (psicológica, social y legal) a las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual, para contribuir en su protección, recuperación y acceso a la justicia. La población objetivo de los CEM está constituida por todas las personas afectadas por violencia familiar y sexual con prioridad en la población vulnerable al maltrato como niños, niñas, adolescentes, mujeres, personas adultas mayores y personas con discapacidad.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	No se ha establecido ningún requisito.
 ¿Cómo acceder al servicio?	Acudir a un CEM o llamar a la Línea 100. Los CEM están ubicados en todo el país. La ubicación puede ser consultada en el siguiente enlace: https://www.mimp.gob.pe/omep/directorio-servicios-mimp.php 



**¿Cuándo
se puede
acceder al
servicio?**

- Los CEM regulares atienden de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:15 p.m.
- Los CEM en comisarías funcionan las 24 horas, los 365 días del año.



**¿En qué
lugares se
brinda el
servicio?**

- Acudir a un CEM o llamar a la Línea 100.
- Los CEM están ubicados en todo el país. La ubicación puede ser consultada en el siguiente enlace:
<https://www.mimp.gob.pe/omep/directorio-servicios-mimp.php>



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Se pueden presentar reclamos virtuales en el "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano a través del siguiente enlace:

<https://reclamos.servicios.gob.pe>

2.6.4 Chat 100

 Entidad responsable	• Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). • Programa Nacional Aurora.
 Objetivo del servicio	Chat 100 es un servicio personalizado a través de internet y en tiempo real, a cargo de profesionales quienes brindan información y/u orientación psicológica a fin de identificar situaciones de riesgo de violencia que pueden presentarse en las relaciones de enamoramiento y/o noviazgo y tomar decisiones oportunas para prevenirlas. También atiende a personas afectadas por violencia familiar y sexual. Es un servicio confidencial y de acceso inmediato.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	Consignar en la plataforma el nombre o seudónimo, número de teléfono y correo electrónico. No se necesita de otro requisito para acceder al servicio.
 ¿Cómo acceder al servicio?	1. Se puede acceder al Chat 100 mediante WhatsApp, desde el siguiente enlace: https://chat100.aurora.gob.pe/ 2. Para más información sobre el servicio, se pueden consultar el siguiente enlace: https://www.gob.pe/479-reportar-casos-de-violencia-contra-las-mujeres-e-integrantes-del-grupo-familiar 
 ¿Cuándo se puede acceder al servicio?	Las 24 horas del día, los 365 días del año.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Se pueden presentar reclamos virtuales en el "Libro de Reclamaciones" del Estado peruano a través del siguiente enlace:

<https://reclamos.servicios.gob.pe>

2.6.5 Orientación sobre la trata de personas:

La trata de personas es un delito que afecta derechos fundamentales, como la vida, libertad, integridad y dignidad; implica degradar a una persona a la condición de objeto con el fin de comercializarla y explotarla para obtener ganancias.

El MIMP brinda orientación a través de los siguientes medios:

1. Vía Telefónica: llamando al 626 - 1600 anexo: 7008
2. Correo electrónico: rdavila@mimp.gob.pe
3. Presencial: Oficinas del MIMP Jr. Camaná 616, piso 7, Lima
4. Página Web:
<https://www.gob.pe/25487-que-es-la-trata-de-personas>



2.7

Servicios de supervisión de la prestación de servicios públicos

La Defensoría del Pueblo de Perú brinda atención y canalización de quejas relacionadas con posibles irregularidades en la provisión de servicios públicos. Su rol es crucial en la defensa de los usuarios y usuarias ante problemas como interrupciones en el suministro de un servicio, cobros excesivos, deficiencias en la calidad, discriminación y otras situaciones que afecten el acceso de la población, incluidas las personas refugiadas y migrantes a la oferta pública.

Se presenta la oferta de servicios disponible.





2.7.1 Presentación de casos y quejas sobre la provisión de servicios públicos

 Entidad responsable	Defensoría del Pueblo (DP).
 Objetivo del servicio	Atender solicitudes de intervención de los ciudadanos ante una entidad de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos. Estos servicios son brindados por la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 162º de la Constitución y la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
 ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?	No se ha establecido ningún requisito.
 ¿Cómo acceder al servicio?	Por escrito o verbalmente: - Acudiendo a cualquiera de las 40 sedes de la Defensoría del Pueblo en todo el país. Ver aquí: https://www.defensoria.gob.pe/oficinas/ - Por correo al apartado postal N° 4403, Lima 1. - Enviando un correo electrónico a: consulta@defensoria.gob.pe - A través del servicio de chat en línea de la página web institucional: https://www.defensoria.gob.pe/



¿Cómo acceder al servicio?

5. A través del formulario web ubicado en el portal institucional:

<https://apps2.defensoria.gob.pe/sidPublic/>



6. Mediante el messenger de Facebook.

Las solicitudes pueden presentarse en dos modalidades:

1. Petitorios a manera de buenos oficios, para que se atienda o solucione una situación de indefensión que afecta o amenaza los derechos fundamentales, que no representa un incumplimiento de los deberes de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos, pero que éstas pueden atender en ejercicio de sus competencias.
2. Quejas, cuando exista alguna vulneración o el peligro de vulneración de un derecho fundamental.

Enlace para presentar quejas: <https://www.defensoria.gob.pe/modelo-de-queja/>

Asimismo, la Defensoría del Pueblo absuelve consultas legales y brinda información sobre las entidades o vías pertinentes a las que los ciudadanos pueden acudir para hacer valer sus derechos.

La Defensoría del Pueblo ha definido a la población migrante como un grupo de especial atención, estipulando que el Estado debe cumplir con las siguientes obligaciones: "i) evaluar y atender las causas que originan la salida de estas personas; ii) establecer mecanismos que faciliten su proceso migratorio de manera ordenada y segura; iii) optimizar la coordinación interinstitucional para atender esta problemática, a fin de que no solo los nacionales sean destinatarios de la protección estatal cuando se encuentren fuera del país, sino también los extranjeros residentes en el Perú, recibiendo el mismo trato en derechos, sin discriminación".



¿Cuándo se puede acceder al servicio?

De manera permanente.



**¿Dónde
realizar
consultas o
presentar
reclamos?**

Pueden realizarse consultas por los siguientes canales:

- Al teléfono: (01) 311 0300
- Al correo electrónico: consulta@defensoria.gob.pe
- Al WhatsApp: (+51) 947951412
- Pueden realizarse reclamos virtuales por medio del “Libro de Reclamaciones” del Estado peruano, a través del siguiente enlace:

<https://reclamos.servicios.gob.pe/>

Bibliografía

- Banco Mundial (2022): <https://www.bancomundial.org/es/topic/socialprotection/overview>
- Decreto Supremo N.º 001-2012-TR Aprueban la creación de la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo”
- Decreto Supremo N.º 014-2019-TR - Decreto Supremo que crea el Servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo - “Trabaja Sin Acoso”
- Decreto Supremo que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia Nacional de Migraciones DS 008-2023-IN
- Defensoría del Pueblo: Violencia basada en género contra mujeres migrantes en el Perú. Documento de Trabajo (2021). Recuperado de: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/10/Informe-Violencia-contra-mujeres-migrantes.pdf>
- Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica, aprobados mediante Resolución Viceministerial N.º 178-2018-MINEDU y modificatorias
- Lineamientos Académicos Generales de la Educación Técnico Productiva, aprobados mediante RVM 188-2020-MINEDU y modificatorias
- Organización Internacional del Trabajo (2023) Informe Mundial sobre la Protección Social 2020-22 En: <https://www.ilo.org/global/research/global-reports/world-social-security-report/2020-22/lang-es/index.htm>
- —. s.f. «Integración de los inmigrantes en el mercado de Trabajo». Soluciones Eficaces. Nota de Investigación N.º 11. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms_644829.pdf
- Jessica Maeda. La violencia basada en género contra mujeres y niñas refugiadas y migrantes en el Perú (2022) IDEHPUCP PUCP. Recuperado de: <https://idehpucp.pucp.edu.pe/analisis1/la-violencia-basada-en-genero-contra-mujeres-y-ninas-refugiadas-y-migrantes-en-el-peru/>
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N.º 001-2015-MINEDU
- Texto Único Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado por Resolución Ministerial N.º 073-2021-MIDIS
- Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Resolución Ministerial N.º 308-2019-TR

- Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 000153-2020
- Reglamento de Organización y Funciones del Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, aprobado por Decreto Supremo N.º 012-2014-MINEDU
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprobado por Decreto Supremo N.º 135-2010-RE
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 002-2017-PRODUCE
- Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud, aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2011-SA y modificatorias
- Reglamento del reconocimiento de grados y/o títulos otorgados en el extranjero resolución del Consejo Directivo N.º 099-2020-SUNEDU-CD y modificatorias
- Seguro Integral de Salud SIS: Texto Único de Procedimientos Administrativos del Seguro Integral de Salud, aprobado por decreto Supremo N°007-2009-SA y modificatorias. En: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/246819-007-2009-sa>
- Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, aprobado por Decreto Supremo N.º 014-2023-MINEDU En: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/4575967-014-2023-minedu>
- Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, aprobado por Decreto Supremo N° 003- 2016-MINEDU y modificatorias En: <https://www.gob.pe/institucion/sunedu/informes-publicaciones/604785-texto-unico-deprocedimientos-administrativos-tupa>



Dirección: Av. Salaverry 655, Jesús María
Teléfono: 630 60 00
www.gob.pe/mtpe

Síguenos en:



Acceda a la guía
virtual aquí:

