



País: Perú

Buena práctica: Qoricancha II. Plataforma de registro y gestión de casos

Fechas de implementación: Fines de enero de 2019 - actualidad

Descripción general:

La [Comisión Especial para Refugiados](#) (CEPR), dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores, es la encargada de llevar adelante el registro de solicitantes de asilo. Desde comienzos de 2018, la CEPR en Lima ha estado recibiendo aproximadamente 800 solicitudes diarias. El inesperado crecimiento en el número de solicitudes condujo a un colapso del sistema con las consecuentes demoras en el registro y la emisión de documentación.

En 2018, la CEPR comenzó a trabajar en el diseño de un nuevo sistema de registro y gestión de casos, llamado Qoricancha 2 (QII), para el cual contó con el apoyo de ACNUR. El sistema fue oficialmente puesto en funcionamiento para fines de enero de 2019. En un primer momento, la capacidad del servidor se vio sobrepasada para permitir el pre-registro de muchas personas al mismo tiempo.

Para garantizar la total implementación y funcionamiento del software, en marzo de 2019 ACNUR apoyó el mejoramiento de la plataforma. Las mejoras redujeron significativamente el tiempo de emisión de los carnés de solicitante, incluyendo una nueva funcionalidad que permite a las personas solicitantes obtener un permiso de trabajo online, la descentralización del sistema nacional de registro (CEPR Lima + 12 oficinas descentralizadas del Ministerio de Relaciones exteriores + frontera norte) y la emisión de los carnés de identidad a lo largo del país.

Para evitar la duplicación de registros y las demoras en el procesamiento de las solicitudes de asilo, 18 planillas Excel administradas por CEPR y otras entidades fueron migradas a QII.

El nuevo QII es un sistema de registro y de gestión de casos, que agiliza la consideración de necesidades y vulnerabilidades específicas, contiene una carga anticipada de información sobre la determinación de la condición de refugiado para la priorización y asignación automática de casos a ciertos oficiales de protección, incluye inscripción biométrica en todo el país y la emisión de un Carné de identificación de solicitante de asilo. Este Carné es a prueba de fraude y no contiene una fecha de vencimiento; su validez se puede verificar a través de un código QR y se puede renovar en línea.

Actividades:

- Diseño de la base de datos QII (2018)




- Primer lanzamiento del QII (finales de enero 2019)
- Diseño de mejoras QII (marzo 2019): migración de registros de solicitudes del QI al QII, posibilidad de solicitar el refugio en línea las 24 horas, etc..)
- Segundo lanzamiento del QII (agosto 2019). Descentralización QII (finales 2019-principio 2020)
- Digitalización del sistema de asilo en la frontera norte
- Diseño de mejoras QII (septiembre 2020): módulo de calificación para oficiales de elegibilidad, priorización y asignación automática de casos a ciertos oficiales de protección, documentación virtual)
- Migración de información existente en 18 planillas de Excel.
- Capacitación a funcionarios
- Contratación de personal adicional para el registro
- Desarrollo de una [guía rápida](#) para informar a los solicitantes de asilo respecto a cómo obtener un permiso de trabajo virtual, que puede ser descargada del sitio web de la CEPR.
- Desarrollo de un Manual de usuario del QII.

Resultados / Impacto:

El sistema permite:

- *El pre-registro en línea y citación.*
- *La auto-documentación en línea y renovación de documentos:* el permiso virtual de trabajo es emitido con firma digital por la Secretaría Ejecutiva de la CEPR y cuenta con un código QR que puede ser escaneado para verificar la validez del documento, emitiéndose un certificado de validez, lo cual brinda mayor seguridad. La práctica también simplificó los procesos para renovar los carnés de solicitante de asilo, permitiendo hacerlo fácilmente en línea y sin tener que viajar hasta Lima.



Código QR
Permite verificar la vigencia y validez del documento a través de un lector de código QR o desde un dispositivo móvil

Datos Personales y de contacto del Solicitante de Refugio

Indicaciones

Fecha de Emisión

Número de Expediente

Fotografía del Solicitante

Firma digital del Secretario Ejecutivo de la Comisión Especial para los Refugiados

PERU Ministerio de Relaciones Exteriores

FECHA DE EMISIÓN: 20/06/2020
N° DE EXPEDIENTE: 106420

AUTORIZACIÓN DE TRABAJO PARA SOLICITANTES DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

NOMBRES:
APELLIDOS:
FECHA DE NACIMIENTO: 02/11/1988
LUGAR DE NACIMIENTO (PAÍS): Colombia
NACIONALIDAD: Colombiana
TIPO Y N° DE DOCUMENTO DE PAÍS DE ORIGEN (Pasaporte, cédula u otro):
PASAPORTE: 123456789
FECHA DE INGRESO AL PERÚ: 17/02/2018
DIRECCIÓN DOMICILIARIA EN PERÚ:
DEPARTAMENTO/PROVINCIA/DISTRITO: LIMA / LIMA
TELÉFONO:
CORREO ELECTRÓNICO:

ESTE DOCUMENTO ES EMITIDO AL AMPARO DEL ARTÍCULO 14 DE LA LEY N° 27891, LEY DEL REFUGIADO, A TODA PERSONA QUE SOLICITA LA CONDICIÓN DE REFUGIADO.
ESTA AUTORIZACIÓN FACULTA AL PORTADOR A PERMANECER EN EL PAÍS Y LE PERMITE TRABAJAR, NO REEMPLAZA LOS ANTECEDENTES QUE SE PUEDAN REQUERIR DE LA PERSONA.
VERIFICAR VIGENCIA A TRAVÉS DEL CÓDIGO QR.
MAYOR INFORMACIÓN EN LA SIGUIENTE DIRECCIÓN: <http://portal.mre.gob.pe/refugiados>

Secretaría Ejecutiva de la Comisión Especial para los Refugiados
Teléfonos y página web de consulta
(51 1) 204 3127 / 204 3128 / 214 4609 | <http://portal.mre.gob.pe/refugiados>



Datos personales del Solicitante

Fecha de vigencia de la Autorización de Trabajo
El inicio de la vigencia se da desde la fecha de solicitud del refugio.

PERU Ministerio de Relaciones Exteriores

CONSTANCIA DE VALIDEZ QR

Por medio del presente documento se deja constancia que la Autorización de Trabajo a la vista, acredita que esta ciudadano/a JASON OLIVIO ha solicitado el reconocimiento de la condición de refugiado en el Perú, y contiene los siguientes datos adicionales:

FECHA DE NACIMIENTO: 10/07/1980
LUGAR DE NACIMIENTO (PAÍS): Venezuela
NACIONALIDAD: ALBANA
TIPO Y N° DE DOCUMENTO DE PAÍS DE ORIGEN (Pasaporte, cédula u otro):
PASAPORTE: - 4565890

A la parte interesada, se agradece su máxima colaboración.

Autorización válida desde el 20/06/2020 hasta 31/12/2020.

La información contenida en la presente Autorización podrá ser contrastada con los documentos que tenga el portador. No reemplaza los antecedentes que se puedan requerir de la persona

- *Eliminación de la fecha de caducidad de la tarjeta física (Código QR).* El documento emitido tiene un código QR que puede escanearse para verificar su validez y puede ser renovado en línea por las propias personas solicitantes de asilo.



- **Descentralización.** Al descentralizar el acceso a QII, los carnés de solicitante pueden ser impresos en cada una de las 12 oficinas descentralizadas. Esta práctica ayuda a incrementar la accesibilidad y eficiencia del sistema.



- *Integración local para profesionales de la salud.* Con el apoyo de ACNUR, el Ministerio de Salud trabajó en la identificación de profesionales de la salud entre la población de refugiados, solicitantes de asilo y migrantes registrados en las bases de datos de ACNUR y de CEPR. La nueva base de datos demostró eficacia en el fortalecimiento de la integración local de solicitantes de asilo y refugiados al permitir extraer y trabajar datos con facilidad.
- *Entrevistas de registro remoto.* A partir de julio de 2020, la CEPR está realizando entrevistas de registro remoto a través de Zoom para las 12 oficinas descentralizadas del Ministerio de Relaciones Exteriores en todo el país.
- *Priorización de los casos más vulnerables.* El software de registro de la CEPR se puede utilizar para aumentar los resultados de la determinación de la condición de refugiado, ya que permite la identificación de los casos más vulnerables de solicitantes de asilo a fin de darles prioridad a los fines de la determinación de la condición de refugiado. Q2 se utiliza para categorizar, asignar y priorizar casos según perfiles y vulnerabilidades.
- *Interoperabilidad con el sistema de registro de la Oficina de Migración.* El sistema de registro de la CERP y el sistema de registro de la Oficina de Migración pueden operar de forma interrelacionada. El proyecto está en desarrollo. Como resultado, la Oficina de Migración puede acceder a la lista de solicitantes de asilo y refugiados, protegiéndolos de las deportaciones.

Desafíos en la implementación:

- El sistema enfrentó algunas dificultades técnicas derivadas del hecho de recibir gran cantidad de pre-registros simultáneamente.
- Fue precisa la contratación de personal para dotar las unidades de registro. En el proceso de selección y contratación hubo un importante apoyo de ACNUR.
- La implementación del sistema requirió la capacitación de decenas de funcionarios.

Socio(s):



Comisión Especial para Refugiados / ACNUR

Lecciones aprendidas:

- Al permitir que los solicitantes de asilo accedan directamente al sistema de registro del gobierno en línea con sus propias credenciales, obtengan por sí mismos la autorización del permiso de trabajo en formato .pdf, renueven su tarjeta de identificación de solicitante de asilo o su permiso de trabajo, el proceso general de emisión de la documentación se facilitó y aceleró.
- El reemplazo de la fecha de vencimiento en el Carné por un Código QR y las entrevistas remotas le dieron al Gobierno peruano más capacidad y flexibilidad para responder a adversidades como la pandemia COVID-19 en la que se debe evitar el contacto en persona.

Impacto de la pandemia COVID en la implementación:

- La pandemia sirvió para evidenciar las ventajas del sistema. Al no consignarse una fecha de vencimiento en el carné, junto a la posibilidad de que estos se renueven en línea, el sistema evidenció un impacto considerable para las autoridades y las personas solicitantes.
- Estas prácticas redujeron significativamente el atraso del CEPR para la renovación de documentos y la emisión de nuevas tarjetas de solicitud de asilo.

Utilización del mecanismo del Grupo de Apoyo a la Capacidad de Asilo:

No.

Información adicional:

[“El sistema de registro para solicitar la condición de refugiado en Perú”](#), presentación realizada por Silvia Di Gaetano, Oficial de Registro, ACNUR Perú. Costa Rica, octubre de 2020.

Área temática: Registro, manejo de identidad y gestión de casos