



# Resolución Ministerial

N° 124-2015-MC

Lima, 08 ABR. 2015

**Visto**, el Memorando N° 479-2014-VMI/MC, de fecha 19 de diciembre de 2014 y el Memorando N° 106-2015-VMI/MC de fecha 27 de marzo de 2015 del Viceministerio de Interculturalidad, y:

## CONSIDERANDO:

Que, el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú establece que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; y el numeral 19 del mismo artículo 2 señala que toda persona tiene derecho a su identidad étnica y cultural, y que el Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación;

Que, de acuerdo con el literal d) del artículo 4 de la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura, este Ministerio tiene entre sus áreas programáticas de acción, la Pluralidad étnica y cultural de la Nación, sobre la cual ejerce sus competencias, funciones y atribuciones para el logro de los objetivos y metas del Estado;

Que, el literal c) del artículo 5 de la precitada Ley N° 29565, establece como una de las competencias exclusivas del Ministerio de Cultura, entre otras, el dictado de normas y lineamientos técnicos para la adecuación y ejecución y supervisión de la política sectorial;

Que, con Resolución Viceministerial N° 016-2014-VMI-MC de fecha 30 de diciembre de 2014, se aprobó la Guía de lineamientos denominada "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural. Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos";

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

Que, asimismo, el artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, establece que es función del Viceministerio de Interculturalidad, entre otras, la de promover y generar mecanismos y acciones para difundir una práctica intercultural en la sociedad, orientada a promover la cultura de paz y solidaridad;

Que, en este contexto, el numeral 85.3 del artículo 85 del precitado Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, establece como una de las funciones de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, proponer proyectos que contribuyan a



la promoción de la diversidad cultural y lucha contra la discriminación étnica y racial en coordinación con las entidades públicas y privadas, y en el marco de sus competencias; estableciendo además en su artículo 88 entre las funciones de la Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial, el generar mecanismos y acciones para promover prácticas interculturales, de reconocimiento de la diversidad cultural y de no discriminación; así como proponer lineamientos en el marco de sus competencias;

Que, mediante el Memorando N° 106-2015-VMI/MC de fecha 27 de marzo de 2015, el Viceministerio de Interculturalidad solicita la aprobación por parte de la Titular del Sector de la Guía de lineamientos denominada "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural. Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos", considerando que esta será empleada como una herramienta base que oriente la aplicación del enfoque intercultural para la adopción de acciones y políticas por parte de los diferentes sectores y niveles de gobierno, a fin de contribuir al reconocimiento de la diversidad cultural entre los peruanos;

Que, en tal sentido, corresponde elevar a rango de Resolución Ministerial la aprobación de la Guía de lineamientos denominada "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural. Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos", solicitada por el Viceministerio de Interculturalidad;

Con el visado de la Viceministra de Interculturalidad, del Secretario General, de la Directora General de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, de la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura; y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-MC;

#### SE RESUELVE:

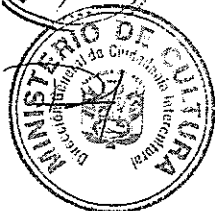
**Artículo 1°.-** Aprobar la Guía de lineamientos denominada "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural. Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos", el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** La presente Resolución Ministerial será publicada en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, el anexo será publicado en el Portal Institucional del Ministerio de Cultura ([www.cultura.gob.pe](http://www.cultura.gob.pe)), el mismo día de la publicación de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



DIANA ALVAREZ-CALDERÓN  
Ministra de Cultura





## SERVICIOS PÚBLICOS CON PERTINENCIA CULTURAL

Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos

### PARTE I: ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON PERTINENCIA CULTURAL?



Ministra de Cultura  
Diana Álvarez Calderón

Viceministra de Interculturalidad  
Patricia Balbuena Palacios

Directora de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural  
Rocío Muñoz Flores

Directora de la Dirección de la Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación  
Gabriela Perona Zevallos

Con el apoyo de: USAID Perú - Programa ProDescentralización

### **Servicios Públicos con Pertinencia Cultural**

Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de Servicios Públicos  
Parte I: Qué son Servicios Públicos con Pertinencia Cultural

Ministerio de Cultura

Elaboración de contenidos: Dante Solano  
Adecuación Pedagógica: Rosario Murillo Hernández

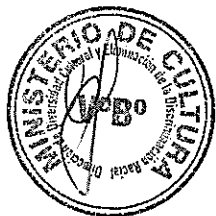
Lima, octubre del 2014.

#### **Sobre el lenguaje usado en este documento con respecto al género**

En concordancia con la Ley N° 28983, artículo 4, numeral 3, en este documento se busca ser coherente con el uso de un *lenguaje inclusivo y no discriminatorio*. Se hace uso del género gramatical masculino y femenino en aquellos casos en que se requiere explicitar, visibilizar y distinguir a varones y mujeres respectivamente. En otros casos se usa el género neutro siempre y cuando ello no resulte discriminatorio o excluyente hacia ningún género.

## Tabla de contenido

Presentación	4
Siglas y Acrónimos	5
Sobre la Guía	6
Sobre la Guía I	8
Introducción: Los servicios públicos y la Modernización del Estado	9
Módulo I: Diversidad Cultural y Estado Intercultural	11
1.1 Cultura y Diversidad Cultural	11
1.2 Estado Intercultural	16
Módulo II: Servicios Públicos con Pertinencia Cultural	22
2.1 ¿Qué son los Servicios Públicos con Pertinencia Cultural?	22
2.2 ¿Cómo y en qué procesos se incorpora el enfoque intercultural en los SSPP?	26
- Gestión del conocimiento	26
- Planeamiento Estratégico y presupuesto	27
- Infraestructura	27
- Comunicación y acceso	27
- Documentación	28
- Instrumentos de gestión institucional	29
Normatividad	29
Recursos Humanos	30
Referencias y vínculos para mayor información	32



## Presentación

El Viceministerio de Interculturalidad (VMI) del Ministerio de Cultura (MINCUL), en su calidad de ente rector de los asuntos de Interculturalidad ha formulado el presente documento denominado *Servicios Públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos*; el cual contiene dos partes, Parte I: *¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural* y Parte II: *¿Cómo implementar servicios públicos culturalmente pertinentes?*

La Guía brinda lineamientos y herramientas a las entidades del Estado para la prestación de servicios públicos desde un enfoque intercultural; es decir, desde el reconocimiento de las diferencias culturales y garantizando el acceso a derechos por parte de todos los ciudadanos y ciudadanas en un contexto de igualdad. En esta primera parte de la Guía se ofrecen conceptos y lineamientos sobre el enfoque intercultural y su aplicación a los servicios públicos.

Este documento ha sido elaborado en el marco de las normas nacionales vigentes, especialmente en lo establecido en la Constitución Política del Perú y la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Asimismo en la Ley N° 29565: Ley de creación del Ministerio de Cultura, y el DS-005-2013: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Cultura; e incorpora los lineamientos desarrollados por la Secretaría de Gestión Pública (SGP), de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en el documento: "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadana".

Este aporte representa un paso más en la renovación del compromiso del Estado con todos los peruanos y peruanas; dejando atrás un Estado que se percibía a sí mismo como culturalmente homogéneo, hacia uno que busca representar nuestra diversidad cultural y garantizar los derechos de los diferentes pueblos y grupos culturales que son parte de nuestra nación. De este modo, el VMI del MINCUL busca dotar a las entidades públicas de herramientas prácticas para la gestión de los servicios a la ciudadanía con una perspectiva intercultural.

Finalmente, cabe mencionar el importante apoyo recibido del Programa ProDescentralización de USAID en el proceso de elaboración de la presente Guía, mediante la lectoría, adecuación pedagógica y validación de contenidos.



## Siglas y Acrónimos

<b>CENSI</b>	<b>Centro Nacional de Salud Intercultural</b>
<b>DS</b>	Decreto Supremo
<b>ENAHO</b>	Encuesta Nacional de Hogares
<b>ENCO</b>	Encuesta Nacional Continua
<b>INDEPA</b>	Instituto Nacional de Desarrollo de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuano.
<b>INEI</b>	Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>JNE</b>	Jurado Nacional de Elecciones
<b>MIDIS</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
<b>MINAGRI</b>	Ministerio de Agricultura y Riego
<b>MINAM</b>	Ministerio del Ambiente
<b>MINCUL</b>	Ministerio de Cultura
<b>MINEDU</b>	Ministerio de Educación
<b>MINJUS</b>	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
<b>MINSA</b>	Ministerio de Salud
<b>OCA</b>	Organismo Constitucionalmente Autónomo
<b>ONPE</b>	Oficina Nacional de Procesos Electorales
<b>PCM</b>	Presidencia del Consejo de Ministros
<b>PRODES</b>	Programa ProDescentralización de USAID
<b>RM</b>	Resolución Ministerial
<b>RENIEC</b>	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
<b>ROF</b>	Reglamento de Organización y Funciones
<b>TUPA</b>	Texto Único de Procedimientos Administrativos
<b>SGP</b>	Secretaría de Gestión Pública de la PCM
<b>VMI</b>	Viceministerio de Interculturalidad

## Sobre la Guía

### ➤ ¿Cuál es el propósito de esta guía?

El documento "*Servicios Públicos con Pertinencia Cultural, Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos*", busca contribuir a que los servicios públicos se brinden con una atención de calidad y pertinente a una ciudadanía diversa. Para ello, la Guía proporciona *criterios y herramientas prácticas* para incorporar el enfoque intercultural en la gestión de los servicios públicos, en línea con las normas y lineamientos del proceso de Reforma y Modernización del Estado.

### ➤ ¿A quiénes va dirigida esta guía?

Esta Guía está dirigida a autoridades y funcionario/as encargados del diseño y gestión de servicios públicos de los diferentes sectores del estado:

- Poder Ejecutivo –Ministerios y Organismos Públicos-.
- Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCA).
- Gobiernos Regionales.
- Gobiernos Locales.

### ➤ ¿Cómo se estructura esta guía?

La Guía tiene dos partes:

- Parte I: ¿Qué son Servicios Públicos con Pertinencia Cultural?
- Parte II: ¿Cómo implementar Servicios Públicos Culturalmente Pertinentes?

La primera parte proporciona los conceptos y lineamientos fundamentales del enfoque intercultural aplicado a la gestión de servicios públicos para que éstos sean culturalmente pertinentes.

La segunda parte brinda herramientas prácticas para asegurar la implementación y prestación de servicios públicos que respondan a las necesidades y características culturales diversas de los ciudadanos y ciudadanas que atienden.

También forman parte de esta Guía 4 Cuadernillos Anexos de apoyo a los contenidos de la Guía (Parte I y Parte II):

- Cuadernillo Anexo 1: Glosario.
- Cuadernillo Anexo 2: Compendio Normativo y de Política Intercultural.
- Cuadernillo Anexo 3: Mapa Etno-Lingüístico y Mapa de Población Afroperuana.
- Cuadernillo Anexo 4: Herramientas para la Aplicación y la Autoevaluación.
- Cuadernillo Anexo 5: 10 Cosas que debes saber sobre las Lenguas Indígenas peruanas y sus hablantes.



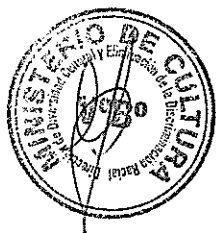
➤ **¿Cómo puede usarse esta guía?**

Esta Guía puede usarse de dos formas:

- Como material de orientación y consulta.
- Como material de capacitación y autoevaluación para mejora continua.

Para el primer caso, se proporcionan conceptos, lineamientos y herramientas que le orientarán en la aplicación del enfoque intercultural en los servicios que gestiona. Se incluyen casos y ejemplos concretos para una mejor comprensión de lo que se expone; así como referencias bibliográficas, experiencias y sitios web que puede consultar.

En el segundo caso, la Guía contiene una herramienta para que usted pueda medir sus avances y logros en la implementación de servicios culturalmente pertinentes.



## Sobre la Guía Parte I

### ➤ **Objetivo de la Guía Parte I**

El objetivo de la Parte I de la Guía es brindar conceptos y orientaciones para comprender e integrar el enfoque intercultural en la gestión y prestación de servicios públicos, para cumplir con los criterios de eficiencia y calidad en la atención a ciudadanos y ciudadanas culturalmente diversos.

### ➤ **Contenidos de la Parte I**

Esta primera parte está conformada por una Introducción y 2 Módulos:

- Introducción: Los Servicios Públicos y la Reforma del Estado
- Módulo I: Diversidad cultural y Estado Intercultural
- Módulo 2: Servicios Públicos con Pertinencia Cultural

### **Cuadernillos de Apoyo para la Parte I**

Junto con la Guía se pone a disposición 4 cuadernillos de apoyo a los contenidos de la misma, que a su vez pueden ser usados como material informativo y de consulta independiente.

Para la parte 1 de la Guía son de especial apoyo los tres primeros:

- ✚ Cuadernillo 1: Glosario
- ✚ Cuadernillo 2: Compendio Normativo
- ✚ Cuadernillo 3: Mapa etno-lingüístico del Perú



## Introducción

### Los servicios públicos y la Modernización del Estado

#### ➤ La Modernización del Estado al servicio de la ciudadanía

Desde el año 2002 el Estado peruano inició un proceso de modernización orientado a mejorar la gestión pública y construir un estado “democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano”. Este proceso abarca todas las instancias, niveles y procedimientos, tal como se establece en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002):

“Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.” (Artículo 1, Ley N° 27658)<sup>1</sup>.

Esta reforma comprende una serie de procesos de cambios sustanciales a diversos niveles del Estado y que tienen como finalidad dar una mejor respuesta a las necesidades de la población (USAID-PRODES, 2011).

En ese sentido, la Reforma también plantea forjar una relación entre el Estado y la ciudadanía (USAID-PRODES, 2011), en donde ciudadanos y ciudadanas puedan tener mayor confianza en las instituciones públicas, tradicionalmente asociadas a la ineficiencia del Estado (PCM, 2013).



#### Un Estado al servicio de las personas

La Cuarta Política de Estado del Acuerdo Nacional señala que el esfuerzo por construir y sostener un Estado descentralizado eficiente, eficaz, transparente y moderno está orientado al servicio de las personas y sus derechos y a la promoción del desarrollo (Acuerdo Nacional, Políticas de Estado, 2002).

#### ➤ Los servicios públicos vinculan a la ciudadanía con el Estado

Los servicios públicos son todas aquellas actividades o prestaciones brindadas por la administración pública, directa o indirectamente y que tienen como fin satisfacer necesidades de las y los ciudadanos que son de interés general. Por ello, estos constituyen uno de los espacios más importantes de vínculo directo entre el Estado y la ciudadanía.

<sup>1</sup> Fuente: Ley 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. 29.01.2002.

**Tenga en cuenta que:**

- Los servicios públicos también pueden ser brindados por operadores privados, siempre bajo regulación del Estado.
- La prestación de servicios puede brindarse a través de diferentes canales, ya sean presenciales (fijos o móviles), telefónicos o virtuales (PCM, 2013).

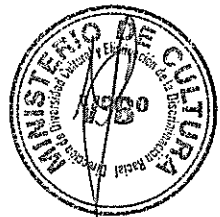
➤ **Los servicios públicos y los derechos de las y los ciudadanos**

Al estar dirigidos a satisfacer necesidades de interés general los servicios públicos están destinados a garantizar derechos; por ejemplo los servicios de salud están relacionados con el derecho a la salud, los servicios de registro de identificación con el derecho a la identidad; etc.

La prestación de servicios es uno de los mecanismos a través de los cuales el Estado cumple con su rol como promotor y garante de derechos. Siendo así, los servicios públicos deben garantizar el acceso de todas y todos los ciudadanos.

➤ **Servicios públicos para una ciudadanía diversa culturalmente**

Cuando hablamos de *todas y todos los ciudadanos*, además de las particularidades de edad, sexo y otras, debemos tener en cuenta que somos ciudadanas y ciudadanos diversos culturalmente. Por lo que es necesario que los servicios se adecuen a esta realidad. De esta manera, se garantizará el ejercicio de los derechos de nuestra población.



## Módulo 1

# Diversidad cultural y Estado Intercultural

Este módulo tiene como objetivo hacernos entender **¿por qué es necesario contar con servicios públicos con pertinencia cultural?** Esbozaremos 2 importantes argumentos:

- Porque somos un país culturalmente diverso
- Porque en el marco de la modernización del Estado, se mejorará la prestación de los servicios, y así, se podrá satisfacer las necesidades de nuestra ciudadanía.

### 1.1. Cultura y diversidad cultural

#### ➤ Perú: un país culturalmente diverso

Una de las características del Perú es su gran diversidad. Esta diversidad se aprecia en diferentes ámbitos: clima, territorios, especies biológicas, culturas y lenguas, entre otros. Esta diversidad le convierte en uno de los países con mayor riqueza natural y cultural del planeta.

En cuanto a nuestra diversidad cultural, el MINCUL viene trabajando por generar información estadística importante sobre los diferentes pueblos de nuestro país.

Aunque la diversidad cultural es parte de nuestras fortalezas como país, no siempre la asumimos como un valor positivo. Nuestra actitud hacia las diferentes culturas suele portar estereotipos y prejuicios, y nos cuesta reconocer sus aportes a nuestro país.

#### ¿Qué es una cultura?

Una cultura es un conjunto aprendido de valores, conocimientos, prácticas, tradiciones, costumbres, símbolos y normas que comparte un grupo social.

Estas formas compartidas de ser y hacer se expresan en estilos de vida, formas de relacionarse y formas de comunicar basadas en visiones y concepciones particulares sobre el mundo, la vida y el bienestar (cosmovisión).

Las culturas no son estáticas y están en un proceso constante y complejo de afirmación, permanencia y cambios. Las migraciones y los cambios generacionales son factores que influyen en la convivencia de culturas en un mismo territorio. Dicha convivencia suele darse en relaciones de desigualdad, por el predominio de una determinada cultura sobre las otras.

Todos somos partes de una cultura, todos somos partes de la diversidad.

## ➤ Los diferentes grupos étnico-culturales

Un grupo étnico-cultural es un grupo de personas que comparten una cultura; es decir, comparten un conjunto aprendido de formas de pensar, sentir y hacer (MINCUL, 2014). Por ello tendrán, creencias, valores, prácticas y concepciones del bienestar particulares. Estos grupos tienen una historia compartida y, usualmente, una lengua propia.

Un grupo étnico puede definirse como una "colectividad que se identifica a sí misma y que es identificada por los demás en función de ciertos elementos comunes tales como el idioma, la religión, la tribu, la nacionalidad o la raza, o una combinación de estos elementos, y que comparte un sentimiento común de identidad con otros miembros del grupo"(Stavenhagen, 1991)

### Los Pueblos indígenas u originarios

El Viceministerio de Interculturalidad publicó en el año 2013 una Base de Datos que señala la existencia de 52 pueblos indígenas u originarios, 48 de ellos asentados en la Amazonía y 4 en la región andina. Estos pueblos indígenas también están distribuidos en todo el territorio nacional y "reproducen y recrean sus culturas en constante adaptación y cambio" (MINCUL, 2014).

Además de la presencia actual de dichas culturas originarias, conviven en el país población afrodescendiente, mestiza, blanca, asiático-descendiente (en su mayoría descendientes de chinos y japoneses) y de otras nacionalidades con complejas fusiones y mixturas entre sí.

### La población afroperuana

La población afroperuana, no está debidamente reconocida como tal y su aporte en la construcción del país ha sido invisibilizado y subvalorado. No se cuenta con datos exactos sobre el tamaño de la población afroperuana, pero se calcula que representa entre el 2% y el 3% de la población total del país según datos de la ENAHO 2012 del INEI. Asimismo, se ha estimado que, el 76% de la población afroperuana reside en la zona urbana y el 24% en la rural.

De 17 países de América Latina el Perú es uno de los cinco que todavía no incluye en sus censos preguntas relacionadas al autorreconocimiento étnico, que permitan identificar el porcentaje de población afroperuana (PNUD, 2012).

## ➤ Diversidad cultural, exclusión y discriminación

En particular los pueblos originarios andinos y amazónicos y los afroperuanos, han estado históricamente excluidos, afectando y limitando su desarrollo, bienestar, el ejercicio de sus derechos y su ciudadanía.

Existe evidencia de cómo las personas que integran estos grupos culturales tienen los mayores niveles de pobreza, menor acceso a salud, a educación, a empleo, presentan las tasas más altas de desnutrición infantil y analfabetismo, entre otros derechos afectados. Algunos datos reflejan esta problemática:

- Salud<sup>2</sup>
  - En las provincias de Bagua y Condorcanqui (Amazonas):
    - La prevalencia de desnutrición crónica de los niños indígenas casi duplica la de los niños y niñas no indígenas, y es más del triple que el promedio nacional.
    - El parto institucional sólo alcanza al 13.8% de las mujeres de poblaciones indígenas, frente al 61% de las no indígenas, a pesar de que la cobertura de control prenatal supera el 80 % en ambos grupos.
- Pobreza:
  - El 35.7% de las y los afroperuanos se encuentran en situación de pobreza, superando el promedio nacional que es de 34.8%<sup>3</sup>.
  - El 30% de la población afroperuana percibe un ingreso menor al salario mínimo mensual<sup>4</sup>.
- Educación:
  - Carecen de educación el 26.6% de personas que aprendieron como lengua materna el asháninka, el 21% quienes aprendieron el quechua y el 14.3% quienes aprendieron el aimara<sup>5</sup>.
  - Solo el 6% de la población afro-peruana accede a educación superior y de esta solo un 1.9% logra culminar sus estudios<sup>6</sup>.

Existen *barreras culturales* (el desconocimiento de las diferentes lenguas originarias, las limitaciones de los medios y vías de comunicación, las prácticas culturales entre funcionario y usuario, entre otras) en la prestación de servicios públicos que limitan el acceso y ejercicio de derechos de determinadas poblaciones, como las indígenas, afroperuanas, rurales, entre otras. Además, la

<sup>2</sup> OPS 2014. Encuesta sobre salud y nutrición

<sup>3</sup> Encuesta Nacional de Hogares 2004. INEI.

<sup>4</sup> Ministerio de Cultura y Grupo de Análisis para el Desarrollo. Estudio Especializado para Población Afroperuana. 2014

<sup>5</sup> Defensoría del Pueblo 2013.

<sup>6</sup> Defensoría del Pueblo 2011.

persistencia de estereotipos, prejuicios y prácticas discriminatorias en la sociedad y en el aparato estatal dificulta aún más el acceso a estos.

Entre las principales razones por las que las personas de diferentes grupos étnico-culturales no acuden a los servicios se pueden mencionar:

- El servicio está ubicado en una zona lejana a su vivienda.
- Los prestadores de servicios no conocen su idioma
- Siempre que no serán escuchados o comprendidos por hablar en otra lengua.
- Invertirán mucho tiempo hasta ser atendido/as.
- Serán discriminado/as por sus características étnicas, su apariencia, su forma de hablar.

### Discriminación étnico-racial

Discriminación étnico-racial es todo trato diferenciado, excluyente o restrictivo **basado en el origen étnico-cultural** (hábitos, costumbres, indumentaria, símbolos, formas de vida, sentido de pertenencia, idioma y creencias de un grupo social determinado) **y/o en las características físicas de las personas** (como el color de piel, facciones, estatura, color de cabello, etc.) que tenga como objetivo o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas en la esfera política, económica, social y cultural.

Los criterios étnicos y raciales tienen una estrecha relación y sin límites claramente definibles. Así, los campesinos o los indígenas, por ejemplo, no sólo son discriminados por su apariencia física, sino también por sus manifestaciones culturales. Es importante reconocer que estos criterios diferenciadores (racial y étnico) no son aplicados aisladamente sino, por el contrario, muchas veces interactúan con otros criterios como el sexo, la orientación sexual, discapacidad, condición socioeconómica, entre otros, en la articulación de la negación de derechos al otro.

Alerta contra el racismo: [www.alertacontraelracismo.pe](http://www.alertacontraelracismo.pe)

Los modelos culturales que predominan en los servicios –con tendencia a un modelo urbano homogéneo- pueden generar exclusión, brechas culturales y una actitud de rechazo de la población hacia los servicios.

Por ejemplo en el caso de los servicios de salud, específicamente en los servicios ginecológicos y obstétricos, la forma de realizar el examen clínico puede ser



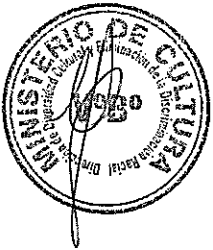
vivida como una experiencia violenta, vergonzosa y atentatoria de su dignidad e intimidación por las mujeres andinas.

Por el contrario la incorporación de prácticas culturales tradicionales o locales en el sector salud, como el parto vertical<sup>7</sup> representa una adecuación cultural que incide directamente en la aceptación por parte de las mujeres con un claro impacto en la reducción de riesgos de muerte materna y perinatal.



#### Ideas Clave

- ✓ El Perú es un país pluricultural: diverso culturalmente. con poblaciones que pertenecen a diferentes grupos étnico culturales y hablan diferentes lenguas.
- ✓ Los servicios públicos se orientan a satisfacer las necesidades de todos los peruanos y peruanas y por ello deben incorporar la condición de diversidad étnica y cultural de la población.
- ✓ Los servicios públicos que no incorporan perspectivas culturales de la población generan brechas culturales y estas brechas son uno de los factores que desestiman a la población a acudir a los servicios.



---

<sup>7</sup> Norma técnica para la atención del parto vertical con adecuación intercultural. NT N° 033 MINS/DGSP.V.01. Resolución Ministerial 02 de agosto de 2005.



### Actividad

Según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del año 2012 ante la pregunta de cómo nos consideramos<sup>8</sup>, por nuestros antepasados y costumbres, 55% se definió como mestizos, 23% quechuas, 3% aimaras, 2% nativos amazónicos, 2% negros, mulatos o afrodescendientes y 6% blancos, entre otros.

Tabla y Gráfico

Categoría	%
Mestizo	55
Quechua	23
Blanco	6
Aimara	3
Negro / Mulato / Zambo / Afroperuano	2
Nativo o Indígena de la Amazonía	2
Otro	5
No Sabe	5

Tomado de Ministerio de Cultura 2014: "Enfoque Intercultural. Aportes para la Gestión Pública"

¿Y usted cómo se auto-identifica? y ¿por qué?

.....

.....

.....

### ➤ La interculturalidad, convivencia y ciudadanía

La **Interculturalidad** es un proceso permanente de diálogo, de intercambio y de aprendizaje entre diferentes culturas en un clima de respeto mutuo e igualdad que permite la revaloración y reafirmación de la identidad cultural de cada pueblo.

Este respeto mutuo solo es posible a partir de reconocimiento de las capacidades y derechos de las personas, grupos, comunidades y poblaciones por encima de las diferencias sociales y culturales.

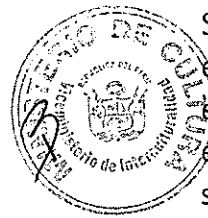
<sup>8</sup> La pregunta fue: "Por sus antepasados y de acuerdo a sus costumbres usted se considera:.....?"

En la experiencia peruana la convivencia entre personas y grupos étnico-culturales diversos ha estado y está marcada por las relaciones desiguales producto de prejuicios y discriminación hacia las minorías étnicas indígenas y pueblos afrodescendientes a lo largo de siglos de historia. En estas condiciones es difícil construir una *ciudadanía intercultural*, es decir, ciudadanos y ciudadanas que se reconocen, respetan y valoran mutuamente su diversidad cultural.


### El enfoque intercultural

El enfoque intercultural es un marco de análisis y de acción que se basa en el reconocimiento y valoración positiva de las diferencias culturales, con el objetivo de construir relaciones recíprocas y equitativas entre los diferentes grupos étnico-culturales.

#### 1.2. Estado intercultural

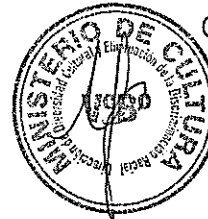


Siendo el Perú un país pluricultural, es importante que el Estado, a través de sus entidades públicas y sus servidores, reconozca las diferencias culturales existentes en la ciudadanía. En ese sentido, un Estado Intercultural toma el enfoque de interculturalidad como un eje transversal a su accionar, a través de sus políticas, programas y servicios.



Esto es indispensable para que las políticas de inclusión social tengan efectividad, para que los planes de todos los sectores y organismos públicos y los diferentes niveles de gobierno alcancen sus metas, resultados e impacto.

Nuestro Estado ha reconocido la diversidad cultural de su ciudadanía en su Constitución Política; en el artículo N°2, inciso 19, menciona que:



*"Toda persona tiene derecho [...] "A su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación".*

Además, en el inciso 2 del mismo artículo señala que todo ciudadano tiene derecho:

*A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza [...] o de cualquiera otra índole".*

Además, nuestro Estado ha firmado una serie de compromisos internacionales, ha promovido leyes, y a través de sus entidades ha emitido normativas que

buscan promover y reconocer la diversidad cultural, así como luchar contra la discriminación.

### ➤ **Modernización del Estado e Interculturalidad**

Habíamos señalado que el proceso de Modernización del Estado tiene como objetivo construir un estado democrático, descentralizado y al servicio de la ciudadanía. Esto implica que el Estado deberá mejorar sus procesos para poder brindar servicios de calidad, que respondan a las necesidades de la sociedad.

Sin embargo, responder a las necesidades de nuestra ciudadanía implica reconocer que esta es culturalmente diversa, y que sus necesidades se verán mediadas por su cultura. Por tanto, los servicios públicos deberán adaptarse e incorporar las características culturales (idioma, prácticas laborales, creencias, tradiciones, etc.) de las diferentes poblaciones de nuestro país; es decir deberán incorporar el enfoque intercultural en la gestión de sus entidades y de los servicios que ofrecen.

De esta manera se garantizará el acceso y ejercicio de derechos de todos y todas los ciudadanos, acorde con los fines del proceso de modernización.

### ➤ **¿Qué significa incorporar un enfoque intercultural en la gestión pública?**

Incorporar el enfoque intercultural en la gestión pública es el proceso de adaptación de las diferentes instituciones del Estado, a nivel normativo, administrativo y del servicio civil, para atender de manera pertinente las necesidades de los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país.

Corresponde al Estado, por tanto, elaborar e implementar mecanismos y herramientas que le permitan a las entidades públicas brindar sus servicios desde una perspectiva intercultural. La presente Guía es una herramienta que busca estos objetivos.

### ➤ **¿Cuál es el propósito de incorporar el enfoque intercultural al nivel de los servicios públicos?**

De acuerdo a lo señalado por la PCM (2013), en su Manual para la Mejora de la atención Ciudadana, los servicios públicos deben:

- Buscar la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las y los usuarios del servicio.

- Tener la capacidad de brindar atención de calidad, donde se asegure la infraestructura, los recursos y las competencias del personal para poder brindar el servicio.

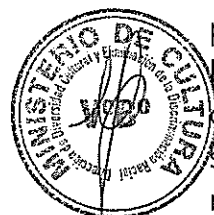
Cumpliendo estos elementos, las y los ciudadanos podrán percibir que se les brinda un *servicio con calidad de atención*.

El enfoque intercultural es un requisito para alcanzar atención con calidad en la medida que solo se alcanzará la satisfacción total de requerimientos y necesidades de los usuarios y usuarias cuando se toman en cuenta sus particularidades culturales.

➤ **¿Por qué es importante incorporar el enfoque intercultural para que los servicios públicos sean culturalmente pertinentes?**

Es importante que el Estado cuente con servicios públicos culturalmente pertinentes, libres de discriminación, ya que le permitirá:

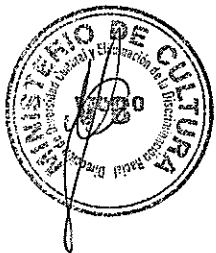
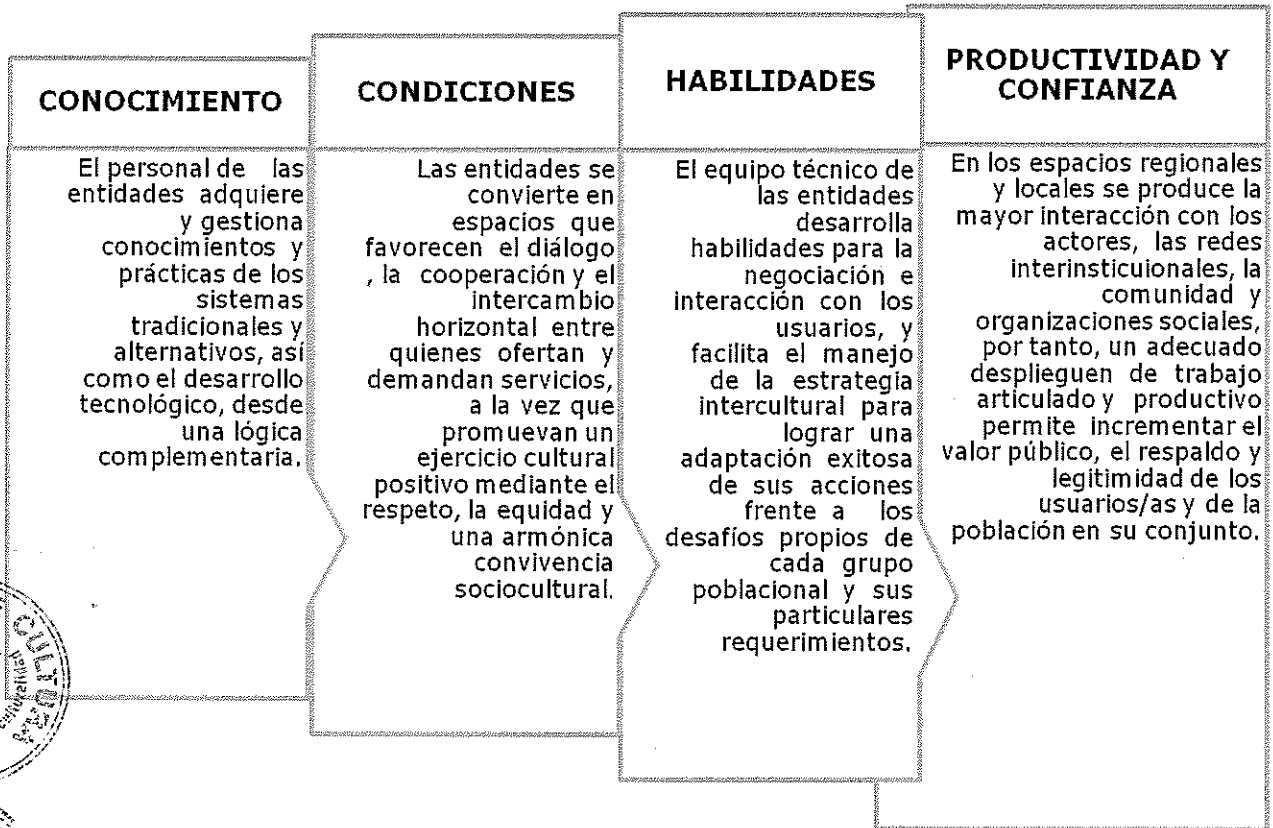
- ✓ Cumplir con el respeto del derecho a la identidad cultural y a la no discriminación.
- ✓ Garantizar el acceso a servicios públicos por parte de todos los ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ Generar en la ciudadanía percepciones y actitudes positivas.
- ✓ Incrementar los niveles de confianza del/a ciudadano/a con respecto al estado y a los servidores públicos.
- ✓ Cumplir con los objetivos de la Reforma y Modernización del Estado.



Los espacios de atención se convierten en espacios interculturales al vincular personas de diferentes culturas, con sus diferentes cosmovisiones y costumbres. Muchas veces, estas diferentes creencias y prácticas pueden no ser entendidas cabalmente entre personas de diferentes grupos étnico-culturales y generar situaciones de posibles impases, conflictos o brechas. Por lo tanto, los responsables y el personal encargado de gestionar y brindar los servicios públicos deben estar capacitados en el enfoque intercultural y desarrollar competencias para enfrentar estas situaciones e integrar perspectivas culturales diversas.

Diagrama N° 1

Procesos de fortalecimiento interno de los servicios públicos como producto de la integración de la perspectiva intercultural





## Actividad

### Cómo actuar en casos de discriminación étnica y cultural

#### Caso 1

En una escuela de Apurímac, un profesor venía maltratando psicológicamente a los alumnos en razón de sus rasgos físicos y origen étnico, llegando al extremo de calificarlos despectivamente como "indios", "brutos", "cochinos", "analfabetos", entre otros; afectando con ello su derecho a la continuidad educativa. A pesar de las quejas de los estudiantes y los padres de familia no se tomó ninguna acción ni se sancionó al docente.

#### Caso 2

... pobladores de una comunidad en Cusco venían siendo objeto de constantes actos discriminatorios e inadecuada atención por parte de una servidora de una Oficina Pública, quien les hacía esperar innecesariamente para atenderlos después de las personas procedentes de la zona urbana y además les rociaba ambientador en sus cuerpos.

Fuente: *Defensoría del Pueblo: Actuación del Estado frente a la discriminación.*

Responda brevemente:

1. ¿Por qué cree que estos servidores públicos actúan de esa forma?

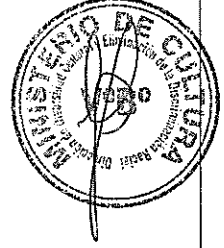
.....  
 .....  
 .....

2. ¿Cree usted que estos son casos aislados o son prácticas más extendidas hacia estos grupos de población? ¿Qué características tienen estas poblaciones que las hace ser objeto de estos actos?

.....  
 .....  
 .....

3. ¿Si usted fuera el o la jefa inmediata de dicho/a servidor/a, ¿tomaría alguna medida? de ser así ¿qué medida tomaría?

.....  
 .....  
 .....



## Módulo 2

### Servicios Públicos con Pertinencia Cultural

Una vez entendido porqué son necesarios servicios públicos desde una perspectiva intercultural; en este módulo describiremos qué son los servicios públicos con pertinencia cultural y qué elementos los conforman.

#### 2.1. ¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural?

Los servicios públicos con pertinencia cultural son aquellos que incorporan el enfoque intercultural en su gestión y prestación; es decir, se ofrecen tomando en cuenta las características culturales particulares de los grupos de población de las localidades en donde se interviene y se brinda atención.

La pertinencia cultural implica:

- (1) La adaptación de todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socio-económicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) del ámbito de atención del servicio.
- (2) La valoración e incorporación de la cosmovisión y concepciones de desarrollo y de bienestar de los diversos grupos de población que habitan en la localidad, incluyendo tanto las poblaciones asentadas originalmente como las poblaciones que han migrado de otras zonas.

Los servicios públicos con pertinencia cultural son aquellos que incorporan enfoque o perspectiva intercultural en todos sus procesos y componentes.

#### 2.2. ¿Cómo son los servicios públicos con pertinencia cultural?

Son tres las principales características que hacen que un servicio sea considerado pertinente culturalmente:

- (1) Son servicios libres de discriminación: se brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas independientemente de sus características.
- (2) Son servicios bilingües: se brinda atención en la lengua oficial y en la lengua predominante en la zona, siendo así accesible para las personas que se comunican en una lengua diferente al castellano.
- (3) Son servicios que incorporan, con respeto, la perspectiva cultural de la población de la zona.



A continuación ahondaremos en estos conceptos:

### **Servicios libres de discriminación**

En el Perú los tratos excluyentes y discriminatorios están expresamente prohibidos por el ordenamiento jurídico; ello incluye la discriminación étnico-racial. Por tanto, las entidades y los servidores públicos deberán prestar sus servicios sin ningún tipo de distinción, por acción u omisión, donde se menoscaben los derechos o libertades de los usuarios. Esto implica:

- Que ningún procedimiento genere menoscabo de la dignidad del usuario.
- Que ningún trato por parte de los servidores públicos sea denigrante o prejuicioso.
- Que ningún requisito de los trámites, procedimientos o atenciones excluya a una población del goce de derechos o libertades.
- Que se prevean mecanismos efectivos de denunciar actos de discriminación.

### **Servicios bilingües**

Los servicios públicos deben brindarse en la lengua que mejor domine el usuario, sea esta una lengua indígena o el castellano, asegurando la calidad en su atención y garantizando el acceso a estos en condiciones de igualdad.

Recordemos que la Ley de Lenguas (Ley N°29735) señala que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a expresarse en sus lenguas maternas indígenas u originarias. Por tanto, las entidades deben prestar sus servicios en castellano, que es la lengua oficial de nuestro país, y en las lenguas que mejor dominen sus usuarios, adaptándose así a las realidades etnolingüísticas de su localidad.

### **Servicios que incorporan la diversidad cultural**

Son los servicios que conocen, comprenden y valoran la cultura de los diferentes grupos étnico-culturales de su zona de trabajo e influencia. Por ello, adaptan sus estructuras, procedimientos y atención a las características culturales de estos grupos.

Los servicios públicos con pertinencia cultural promueven el respeto, la revalorización de la diversidad cultural, y la lucha contra la discriminación. De esta manera, se eliminan las tendencias de homogenización cultural y negación de la diversidad cultural.

**Reconociendo y valorando la diversidad cultural: un caso de educación pertinente culturalmente en una escuela rural en zona quechua del Departamento del Cusco**

Link a <https://www.youtube.com/watch?v=oeBg45ESAAA>



Desde una perspectiva intercultural los servicios públicos representan una enorme oportunidad para que las entidades públicas establezcan canales de diálogo Intercultural.

## **ALGUNAS INICIATIVAS EN LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN EL ESTADO**

En el marco de la modernización de la gestión pública y la integración transversal del enfoque intercultural se vienen desarrollando diversas iniciativas que comprenden desde capacitación a servidores en la perspectiva intercultural, hasta desarrollo de metodologías interculturales e indicadores para incluir la variable étnica.

A continuación se muestran ejemplos de iniciativas que involucran a tres sectores del estado –del nivel central al nivel regional y local- y a un Organismo Constitucionalmente Autónomo.

### **Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables**

Se ha capacitado a más de 1000 docentes de los departamentos de la Libertad, Lambayeque, Piura y San Martín para promover el *respeto y valoración de las identidades culturales*.

Se ha implementado el Programa piloto "*Alfabetización con Interculturalidad con una metodología que incorpora el componente cultural*", en la provincia de Chincha.

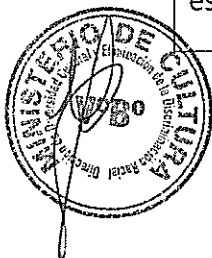
### **Instituto Nacional de Estadística e Informática**

El INEI incorpora preguntas por sexo, autopercepción étnica, idioma materno aprendido en la niñez, a fin de poder obtener *indicadores referenciales sobre etnicidad*.

### **Ministerio de Cultura – Viceministerio de Interculturalidad**

- *Protocolo de Atención y Orientación Legal con enfoque intercultural*

Iniciativa para atención a habitantes de lengua awajun, kichwa de Lamas y shawi del Departamento de San Martín, con el objetivo de articular el Derecho Estatal y el Derecho Comunal, la interpretación intercultural de las normas legales y de atención especializada para las comunidades nativas de la región.



## 2.3. ¿Cómo y en qué procesos se incorpora el enfoque intercultural en los servicios públicos?

Existen ocho (8) procesos o acciones clave de los servicios en los que puede incluir un enfoque intercultural para hacerlos pertinentes. Aquí se presentan los 8 procesos y los lineamientos básicos a considerar para cada uno de ellos:

### 1. Gestión del conocimiento

Es fundamental conocer el contexto sociocultural del ámbito de intervención y las capacidades instaladas de la entidad para gestionar la diversidad cultural. Por ello, se requiere realizar diagnósticos que comprendan:

- Mapeo de grupos étnicos y diagnóstico socio cultural de la población:

Esta orientación sugiere que la entidad debería identificar o mapear los grupos étnicos existentes en la localidad, conocer sus características socio culturales y el contexto.

- Para acceder a información las entidades públicas pueden revisar documentos y registros oficiales de entidades del propio Estado, como los elaborados por el Ministerio de Cultura, del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI, en adelante) o de instituciones internacionales como el PNUD y otros<sup>9</sup>.

- Autodiagnóstico sobre las capacidades instaladas que tiene la entidad para incorporar el enfoque intercultural en su gestión.

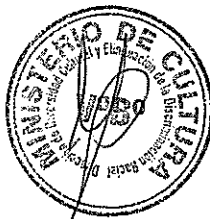
- Para realizar el Autodiagnóstico se alcanza una herramienta en la Parte II de la Guía.

Con estos elementos se podrán brindar una oferta de servicios diseñados acordes a las características de los grupos étnico-culturales a atender y que estén acordes a las capacidades y recursos de la entidad.

### 2. Planeamiento Estratégico y Presupuesto

Una entidad comprometida en incorporar el enfoque intercultural en la prestación de sus servicios debe incorporarlo en sus instrumentos de

<sup>9</sup> Ver Anexo de referencias y sitios web recomendados.



planeamiento, como su Plan Estratégico Institucional, Planes de Desarrollo, Planes Operativos, presupuestos, entre otros.

### 3. Infraestructura y disposición de los espacios donde se brinda el servicio

Los lugares o espacios donde las entidades brindan sus servicios, también deben tomar en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender.

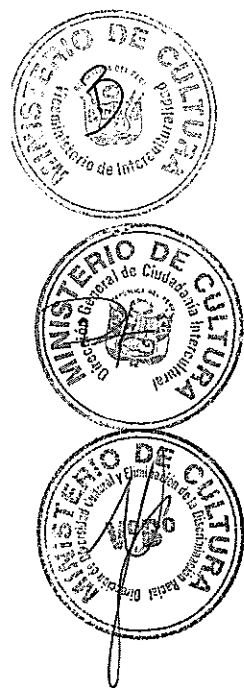
- Esto involucra varios aspectos, desde la infraestructura o diseño del centro de atención, la adaptación a las particularidades del terreno y prácticas culturales en donde se brinda o brindará el servicio, y también la señalización en diferentes idiomas o lenguas para que las personas puedan ubicarse en los recintos, seguir las rutas y desplazarse con seguridad.

### 4. Comunicación y acceso a los servicios

El cuarto lineamiento para la adaptación de los servicios es el referido al cómo se da la comunicación de la institución hacia la ciudadanía. Este aspecto es fundamental ya que va marcar la relación que tendremos con la ciudadanía usuaria de los servicios.

Las entidades públicas deben tener en cuenta 4 puntos para que su comunicación tenga pertinencia cultural:

- *Comunicación accesible*: es decir, que se brinde en los canales pertinentes, ya sean telefónicos, electrónicos (virtuales, radiales, etc.) o presenciales; a los cuales la población tenga acceso fácilmente y no les genere mayores costos.
- *Centros de atención accesibles*: cuando diseñemos los servicios debemos tomar en cuenta las distancias y tiempos que puede tomar acceder a los centros de atención o información de los mismos.
- *Comunicación bilingüe y con pertinencia cultural*: implica que toda comunicación que parta desde la entidad debe tener en cuenta las particularidades lingüísticas, simbólicas y de sentidos comunicacionales de los grupos étnicos de la localidad. Esto implica el lenguaje, la forma en cómo se va transmitir la comunicación y que esta se ajuste a sus realidades.



- *Comunicación sin discriminación:* apela a que la comunicación que brinde la entidad esté libre de toda frase o expresión que tenga contenido estereotipado o prejuicioso sobre un grupo étnico. Este tema, debe ser muy bien observado ya que muchas veces ciertas expresiones que para un grupo cultural pueden ser normales, para otra población puede ser negativa; por lo que, la comunicación debe ser dirigida con mucho cuidado. Para esto, se recomienda protocolos de comunicación, tanto para la publicidad o comunicados de la entidad; y también en la información o declaraciones que brinde su personal.
- *Establecer canales de diálogo intercultural permanente con los diferentes grupos étnicos,* asegurando que la comunidad y la entidad estén en constante comunicación, expresando y canalizando percepciones e inquietudes de ambas partes y trabajando para prevenir cualquier escenario de conflicto.

## 5. Documentación

La documentación que usualmente se entrega en las entidades públicas suele contener términos técnicos y muchas veces no es entendible por los ciudadanos.

- Un primer punto a mejorar es que la documentación que se entregue al ciudadano o ciudadana debe ser clara y sencilla de entender y resolver.
- La documentación debe ser en la medida de lo posible traducida en otros idiomas, no en su totalidad, pero al menos palabras clave que puedan ser entendibles y que permitan un fácil guiado y resolución de los documentos o formularios oficiales.
- Evaluar desde la entidad tomar el registro oral como un medio válido para poder brindar una declaración o iniciar un trámite, recordemos que muchas de nuestras lenguas originarias no tienen sistemas de escritura establecidos.

## 6. Instrumentos de Gestión institucional

Los instrumentos de gestión son herramientas que les permiten a las entidades públicas organizarse, ordenarse, facilitar la toma de decisiones y guiar su accionar para su mejor administración. Por ello, es necesario:

- El Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA) y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) son instrumentos que deben estar al acceso de todas y todos los ciudadanos. ya que les permite ubicar las funciones de cada unidad orgánica para los diferentes procesos de servicio en la organización, por ello deben estar en un lenguaje claro, sencillo y si hay poblaciones que hablan lenguas distintas al castellano, deben estar traducidos a estas lenguas, y en general usar término comprensibles para todas y todos los usuarios.
- Se recomienda que la entidad maneje protocolos de atención donde se brinden pautas a los funcionarios y servidores en general, pero especialmente aquellos encargados de la atención ciudadana, sobre cómo atender sin discriminación, desde la valoración y respeto de la diversidad cultural de nuestro país.

## 7. Normatividad

Consiste en generar los mecanismos legales por los cuales se proteja tanto a las y los ciudadanos, como a las y los servidores públicos de manifestaciones racistas y discriminación étnico-racial.

- Es importante que la entidad emita normativas internas, como en su reglamento interno de trabajo, donde se establezca claramente que está prohibido comportamientos discriminatorios de cualquier tipo, por motivos de étnico-culturales, sexo, origen, edad, etc.
- Las municipalidades y los gobiernos regionales también deberán implementar ordenanzas que sancionen cualquier tipo de comportamiento discriminatorio.
- La entidad debe implementar mecanismos para que la ciudadanía pueda expresar sus quejas o denunciar por tratos discriminatorios tanto en la localidad como en la prestación de servicios. Uno de estos mecanismos es el Libro de Reclamaciones, pero pueden promoverse otros bajo el criterio de fácil acceso y uso por las y los ciudadanos y su correspondiente toma de acciones por la entidad.



**8. Recursos Humanos:** este es un factor clave para que la entidad brinde servicios con pertinencia cultural y libre de discriminación.

- Todo el personal de los servicios debe estar sensibilizado en los temas de diversidad cultural y no discriminación; y capacitado en el enfoque intercultural.
- Se debe promover el desarrollo de competencias interculturales que les permitan brindar una atención pertinente culturalmente y de calidad.
- Se debe conocer la diversidad y las competencias interculturales de los servidores de la entidad. Conocer si hablan idiomas originarios, conocen sobre los pueblos del país, entre otros.
- Incorporar la figura de intérpretes, traductores y mediadores interculturales para facilitar la prestación de servicios e incorporar el enfoque intercultural en la entidad pública.





## SÍNTESIS

### 8 Pautas para la integración del enfoque intercultural en los servicios públicos

#### 1. **CONOCIMIENTO** DE LA POBLACIÓN Y DEL SERVICIO

1.1. IDENTIFIQUE los diferentes grupos de población en su zona de atención.

1.2. IDENTIFIQUE LAS CAPACIDADES INSTALADAS en el servicio para brindar atención pertinente a los diferentes grupos de población.

#### 2. INCORPORA LA PERSPECTIVA INTERCULTURAL EN EL **PLAN ESTRATÉGICO** y los **PLANES OPERATIVOS**

2.1. ASIGNE **PRESUPUESTO** para los requerimientos de adecuación intercultural del servicio.

2.2. ESTABLEZCA **RESULTADOS** orientados a mejorar la calidad de vida de poblaciones diversas culturalmente identificadas en el diagnóstico.

#### 3. DISPONGA LA **INFRAESTRUCTURA** pensando en la accesibilidad y aceptabilidad de los grupos de población según sus modelos culturales.

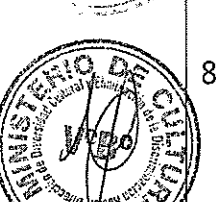
#### 4. ASEGURE LA **COMUNICACIÓN** en una perspectiva de **diálogo intercultural**, lo cual abarca más que un tema de lenguas diferentes.

#### 5. ELABORE Y DIFUNDA **DOCUMENTACIÓN** acorde a los códigos, lengua y comprensión de los diversos grupos de población.

#### 6. ADECÚE LOS **INSTRUMENTOS DE GESTIÓN** pensando en sistemas culturales y lingüísticos de su localidad.

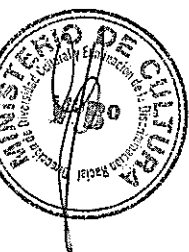
#### 7. APLIQUE LA **NORMATIVIDAD** y adapte instrumentos legales para que prevenga y sancione la discriminación étnico-racial.

#### 8. DESARROLLE **CAPACIDADES EN LOS RECURSOS HUMANOS** para que incorporen y apliquen el enfoque intercultural en su labor y en el marco de sus funciones y responsabilidades,



## Referencias y vínculos para mayor información.

- a) Base de Datos de Pueblos Indígenas y Originarios de Ministerio de Cultura: Se encuentra el listado de pueblos indígenas identificados por el Viceministerio de Interculturalidad, donde se podrá obtener información de estos pueblos, en cuanto a datos demográficos, ubicación geográfica, grupo lingüístico, entre otros de utilidad. <http://bdpi.cultura.gob.pe/lista-de-pueblos-indigenas>
- b) Censo Nacional de Población y Vivienda y Censo de Comunidades Indígenas de la Amazonía Peruana: realizados en el 2007, elaborados por el INEI, donde se registra información demográfica de la población en general y de las poblaciones indígenas de la selva, pertenecientes a la amazonia. [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0789/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0789/Libro.pdf)
- c) Atlas Sociolingüístico de Pueblos Indígenas de América Latina: publicado en el 2009, elaborado por el Programa de Formación de Educación Intercultural Bilingüe para los Países Andino y el Fondo Internacional de las Naciones Unidas para Emergencias de la Infancia. Existe información de lenguas indígenas no censadas. [http://www.proeibandes.org/atlas/tomo\\_1.pdf](http://www.proeibandes.org/atlas/tomo_1.pdf)
- d) Documento Nacional de Lenguas Originarias (DNLO) del Ministerio de Educación, disponible en <http://www.digeibir.gob.pe/sites/default/files/publicaciones/DNL-version%20final%20WEB.pdf>
- e) Ministerio de Cultura (2014). *Enfoque Intercultural: Orientaciones y Aportes Conceptuales para la Gestión Pública*. Lima: Ministerio de Cultura - Viceministerio de Interculturalidad.
- f) Orientaciones para la Implementación de Políticas Públicas para la Población Afroperuana. Documento elaborado por el Ministerio de Cultura, disponible en <http://poblacionafroperuana.cultura.pe/>



- g) 10 Cosas que debes saber sobre las Lenguas Indígenas. Documento elaborado por el Ministerio de Cultura, disponible en <http://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/paginternas/tablaarchivos/2013/05/10cosasquedebessabersobrelenguasindigenas.pdf>
- h) Ministerio de Cultura (2014). *La Diversidad Cultural en el Perú*. Lima: Ministerio de Cultura.
- i) IV Censo Nacional Agropecuario. *Información Complementaria: Resultados Definitivos Comunidades Campesinas y Nativas*. Documento elaborado por el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Agricultura y Riego, y el Instituto Nacional de Estadística e Informática.





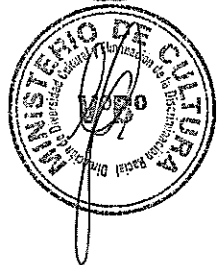
PERÚ Ministerio de Cultura

VICEMINISTERIO DE INTERCULTURALIDAD

## SERVICIOS PÚBLICOS CON PERTINENCIA CULTURAL

Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos

### PARTE II: ¿CÓMO IMPLEMENTAR SERVICIOS PÚBLICOS CULTURALMENTE PERTINENTES?



Ministra de Cultura  
Diana Álvarez Calderón

Viceministra de Interculturalidad  
Patricia Balbuena Palacios

Directora de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural  
Rocío Muñoz Flores

Directora de la Dirección de la Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación  
Gabriela Perona Zevallos

Con el apoyo de: USAID Perú - Programa ProDescentralización

## Servicios Públicos con Pertinencia Cultural

Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos  
Parte II: ¿Cómo implementar Servicios Públicos Culturalmente Pertinentes?

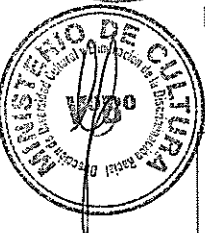
Ministerio de Cultura



Elaboración de contenidos: Dante Solano

Adecuación Pedagógica: Rosario Murillo Hernández

Lima, octubre del 2014



### Sobre el lenguaje usado en este documento con respecto al género

En concordancia con la Ley N° 28983, artículo 4, numeral 3, en este documento se busca ser coherente con el uso de un *lenguaje inclusivo y no discriminatorio*. Se hace uso del género gramatical masculino y femenino en aquellos casos en que se requiere explicitar, visibilizar y distinguir a varones y mujeres respectivamente. En otros casos se usa el género neutro siempre y cuando ello no resulte discriminatorio o excluyente

## Tabla de contenido

Presentación	4
Siglas	5
Sobre la Guía	6
Sobre la Guía Parte II	7
Introducción: Los Servicios Públicos con Pertinencia Cultural	8
Módulo I:	
La integración de la perspectiva intercultural en el ciclo de la gestión de los SSPP	11
Módulo II:	
La incorporación de la perspectiva intercultural en el diseño y programación	21
Módulo III:	
La incorporación de la perspectiva intercultural en la implementación y prestación	31
Módulo IV:	
La incorporación de la perspectiva intercultural en el monitoreo y evaluación	36
Síntesis	40
Relación de Anexos	41

Anexos:

Ficha 1: Cuestionario para la identificación de pueblos étnico culturales diversos.

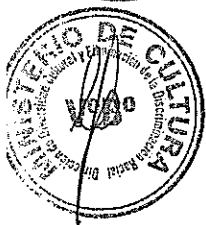
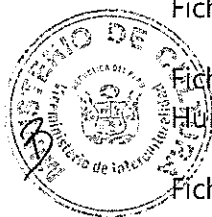
Ficha 2: Autodiagnóstico de capacidades institucionales.

Ficha 3: Recomendaciones para incorporar la interculturalidad en los Recursos Humanos.

Ficha 4: Encuesta sobre Calidad de Atención.

Ficha 5: Orientaciones para la Atención de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural.

Ficha 6: Indicadores para Evaluación de Mejora del Servicio.



## Presentación

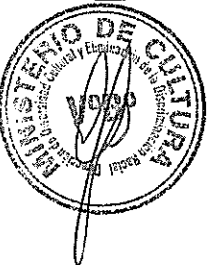
El Viceministerio de Interculturalidad (VMI) del Ministerio de Cultura (MINCUL), en su calidad de ente rector de los asuntos de Interculturalidad ha formulado el presente documento denominado *"Servicios Públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos"*; el cual contiene dos partes, Parte I: *"¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural"* y Parte II: *"¿Cómo implementar servicios públicos culturalmente pertinentes?"*.

La Guía brinda lineamientos y herramientas a las entidades del Estado para la prestación de servicios públicos desde un enfoque intercultural; es decir, desde el reconocimiento de las diferencias culturales y garantizando el acceso a derechos por parte de todos los ciudadanos y ciudadanas en un contexto de igualdad. En esta primera parte de la Guía se ofrecen conceptos y lineamientos sobre el enfoque intercultural y su aplicación a los servicios públicos.

Este documento ha sido elaborado en el marco de las normas nacionales vigentes, especialmente en lo establecido en la Constitución Política del Perú y la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Asimismo en la Ley N° 29565: Ley de creación del Ministerio de Cultura, y el DS-005-2013: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Cultura; e incorpora los lineamientos desarrollados por la Secretaría de Gestión Pública (SGP), de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en el documento: "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadana".

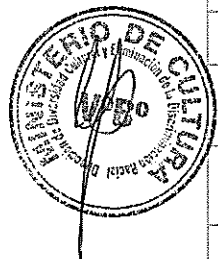
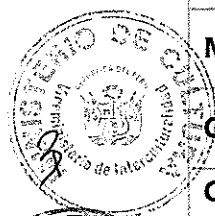
Este aporte representa un paso más en la renovación del compromiso del Estado con todos los peruanos y peruanas; dejando atrás un Estado que se percibía a sí mismo como culturalmente homogéneo, hacia uno que busca representar nuestra diversidad cultural y garantizar los derechos de los diferentes pueblos y grupos culturales que son parte de nuestra nación. De este modo, el VMI del MINCUL busca dotar a las entidades públicas de herramientas prácticas para la gestión de los servicios a la ciudadanía con una perspectiva intercultural.

Finalmente, cabe mencionar el importante apoyo recibido del Programa ProDescentralización de USAID en el proceso de elaboración de la presente Guía, mediante la lectoría, adecuación pedagógica y validación de contenidos.



## Siglas y Acrónimos

<b>CENSI</b>	<b>Centro Nacional de Salud Intercultural</b>
<b>DS</b>	Decreto Supremo
<b>ENAHO</b>	Encuesta Nacional de Hogares
<b>ENCO</b>	Encuesta Nacional Continua
<b>INDEPA</b>	Instituto Nacional de Desarrollo de los Pueblos Andinos, Amazónico y Afroperuano.
<b>INEI</b>	Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>MIDIS</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
<b>MINAGRI</b>	Ministerio de Agricultura y Riego
<b>MINAM</b>	Ministerio del Ambiente
<b>MINCUL</b>	Ministerio de Cultura
<b>MINEDU</b>	Ministerio de Educación
<b>MINJUS</b>	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
<b>MINSA</b>	Ministerio de Salud
<b>OCA</b>	Organismo Constitucionalmente Autónomo
<b>ONPE</b>	Oficina Nacional de Procesos Electorales
<b>PCM</b>	Presidencia del Consejo de Ministros
<b>PRODES</b>	Programa ProDescentralización de USAID
<b>RM</b>	Resolución Ministerial
<b>RENIEC</b>	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
<b>ROF</b>	Reglamento de Organización y Funciones
<b>SGP</b>	Secretaría de Gestión Pública de la PCM
<b>VMI</b>	Viceministerio de Interculturalidad





## Sobre la Guía

### ➤ ¿Cuál es el propósito de esta guía?

El documento “*Servicios Públicos con Pertinencia Cultural, Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos*”, busca contribuir a que los servicios públicos se brinden con una atención de calidad y pertinente a una ciudadanía diversa. Para ello, la Guía proporciona *criterios* y *herramientas prácticas* para incorporar el enfoque intercultural en la gestión de los servicios públicos, en línea con las normas y lineamientos del proceso de Reforma y Modernización del Estado.

### ➤ ¿A quiénes va dirigida esta guía?

Esta Guía está dirigida a autoridades y funcionario/as encargados del diseño y gestión de servicios públicos de los diferentes sectores del estado:

- Poder Ejecutivo –Ministerios y Organismos Públicos-.
- Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCA).
- Gobiernos Regionales.
- Gobiernos Locales.

### ➤ ¿Cómo se estructura esta guía?

La Guía tiene dos partes:

- Parte I: ¿Qué son Servicios Públicos con Pertinencia Cultural?
- Parte II: ¿Cómo implementar Servicios Públicos Culturalmente Pertinentes?

La primera parte proporciona los conceptos y lineamientos fundamentales del enfoque intercultural aplicado a la gestión de servicios públicos para que éstos sean culturalmente pertinentes.

La segunda parte brinda herramientas prácticas para asegurar la implementación y prestación de servicios públicos que respondan a las necesidades y características culturales diversas de los ciudadanos y ciudadanas que atienden.

También forman parte de esta Guía 4 Cuadernillos Anexos de apoyo a los contenidos de la Guía (Parte I y Parte II):

- ✚ Cuadernillo 1: Glosario
- ✚ Cuadernillo 2: Compendio Normativo
- ✚ Cuadernillo 3: Mapa etno-lingüístico y Mapa de población afroperuana
- ✚ Cuadernillo 4: Base de datos de Pueblos Indígenas y Originarios del Perú
- ✚ Cuadernillo 5: 10 Cosas que debes saber sobre las Lenguas Indígenas peruanas y sus hablantes

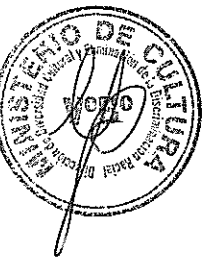
➤ **¿Cómo puede usarse esta guía?**

Esta Guía puede usarse de dos formas:

- Como material de orientación y consulta.
- Como material de capacitación y autoevaluación para mejora continua.

Para el primer caso, se proporcionan conceptos, lineamientos, herramientas que le orientarán en la aplicación de una perspectiva intercultural en los servicios que gestiona. Se incluyen casos y ejemplos concretos para una mejor comprensión de lo que se expone; así como referencias bibliográficas, experiencias y sitios web que puede consultar.

En el segundo caso, la Guía contiene una herramienta para que usted pueda medir sus avances y logros en la implementación de servicios culturalmente pertinentes.



## Sobre la Guía Parte II

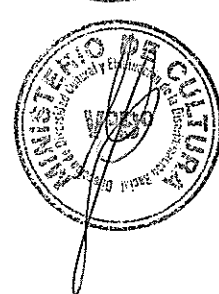
### ➤ Objetivo de la Guía Parte II

El objetivo de la Parte II es brindar orientaciones y herramientas prácticas para incorporar en enfoque intercultural en los ciclos de gestión y prestación de los servicios públicos; desde el diseño, implementación y evaluación de los mismos.

### ➤ Contenidos de la Guía Parte II

La Guía Parte II tiene una introducción y cuatro módulos con los siguientes contenidos:

- Introducción: Los servicios públicos con pertinencia cultural.
- Módulo I: La integración de la perspectiva intercultural en la gestión de servicios públicos.
- Módulo II: La incorporación de la perspectiva intercultural en el diseño y programación de los servicios públicos.
- Módulo III: La incorporación de la perspectiva intercultural en la implementación y prestación de los servicios públicos.
- Módulo IV: La incorporación de la perspectiva intercultural en la evaluación de los servicios públicos y mejora continua.



## Introducción

### Los Servicios Públicos con Pertinencia Cultural



Recordando conceptos básicos de la **Guía Parte I** sobre los Servicios Públicos con Pertinencia Cultural.

#### ➤ ¿Qué se entiende por servicios públicos con pertinencia cultural?

Los *servicios públicos con pertinencia cultural*, son aquellos que incorporan el enfoque intercultural en su gestión y prestación; es decir, se ofrecen tomando en cuenta las características culturales particulares de los grupos de población de las localidades en donde se interviene y se brinda atención.

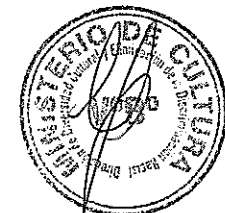
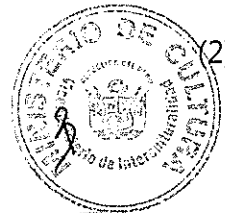
La pertinencia cultural implica:

- (1) La adaptación de todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socio-económicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) del ámbito de atención del servicio.
- (2) La valoración e incorporación de la cosmovisión y concepciones de desarrollo y de bienestar de los diversos grupos de población que habitan en la localidad, incluyendo tanto las poblaciones asentadas originalmente como las poblaciones que han migrado de otras zonas.

#### ➤ ¿Cómo son los servicios públicos con pertinencia cultural?

Son tres las principales características que hacen que un servicio sea considerado pertinente culturalmente:

- (1) *Son servicios libres de discriminación*: se brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas independientemente de sus características (étnicas, sociales, económicas, culturales, etc.).
- (2) *Son servicios bilingües*: se brinda atención en la lengua oficial y en la lengua predominante en la zona, siendo así accesible para las personas que se comunican en una lengua diferente al castellano.
- (3) *Son servicios que incorporan la perspectiva cultural* de la población que atienden, integrando sistemas tradicionales y modernos en el modelo de atención.



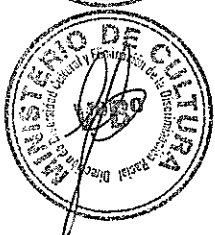
Para que un servicio cumpla con los requisitos para ser pertinente culturalmente, se requiere que el personal esté debidamente capacitado y calificado en la aplicación del enfoque intercultural.

Los recursos humanos con competencias interculturales son un factor clave para asegurar la pertinencia cultural del servicio.

➤ **La pertinencia cultural de un servicio es una de las condiciones para una atención de calidad**

De acuerdo al concepto y a los estándares de calidad<sup>1i</sup> un servicio brinda una atención de calidad cuando presenta un conjunto de características y capacidades que le permiten cumplir con sus objetivos y satisfacer las necesidades de los usuarios y usuarias.

Entre dichas características está el de ser pertinente culturalmente, capaz de atender y satisfacer las necesidades de una ciudadanía culturalmente diversa.



<sup>1</sup> Definición de calidad de acuerdo al Estándar ISO 8402, el mismo que complementa las normas del ISO 9000.

## Módulo I

# La integración del enfoque intercultural en la gestión de Servicios Públicos

El proceso de incorporación del enfoque intercultural en la gestión y prestación de los servicios públicos debe corresponder a un plan que establezca en cada caso, es decir para cada servicio, *por qué* es importante incorporar el enfoque intercultural (justificación), *para qué* se va a integrar la perspectiva intercultural (objetivo) y *en dónde* (prioridades del proceso de integración del enfoque intercultural).

Este proceso de incorporación del enfoque intercultural, de los criterios y conceptos expuestos en el anterior tomo, se abordan desde el punto de vista del *ciclo de gestión del servicio*.

### 1.1 ¿Qué es la gestión de los servicios públicos?

La gestión de un servicio público es un proceso integral conformado por etapas sucesivas y articuladas que se retroalimentan entre sí, para lograr resultados eficaces que buscan crear valor público, según sus objetivos.

Es preciso recordar que todo servicio público tiene por finalidad:  
“mejorar la calidad de vida de la población”.

### 1.2. ¿Qué es el ciclo de gestión de los servicios públicos?

El funcionamiento y prestación de un servicio público supone un conjunto de procesos y etapas previas y posteriores que comprende:

- (1) El diseño y programación del servicio, que incluye la previsión de recursos humanos, económicos y logísticos, y la respectiva asignación presupuestal.
- (2) La implementación y operación: puesta en marcha, funcionamiento y prestación del servicio.
- (3) La evaluación de resultados y de impactos: mejoras alcanzadas en la población a la que sirven.

Este proceso se denomina el **ciclo de gestión y programación del servicio**, y se reinicia de manera continua mejorando e innovando los procesos y

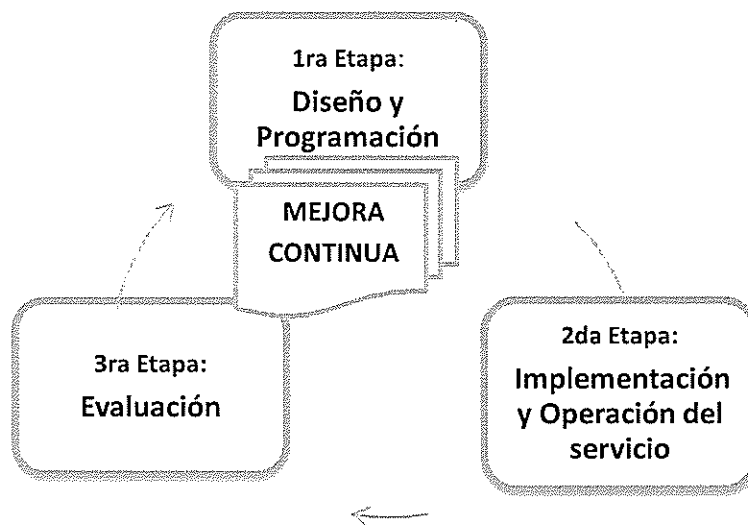
procedimientos en cada nuevo ciclo por lo que hablamos de un proceso de **mejora continua**.

El ciclo de gestión del servicio se enmarca en la **gestión por resultados**, es decir, todas las etapas del ciclo se orientan a alcanzar los resultados establecidos de acuerdo a cada sector y nivel de la gestión pública –nacional, regional y local-.

En el siguiente gráfico se muestra las etapas y secuencia del ciclo.

**Gráfico N° 1**

**El Ciclo de Gestión del Servicio Público**



**3. ¿Cuál es el proceso para integrar del enfoque intercultural en los servicios públicos?**

El proceso de integración del enfoque intercultural o adecuación cultural del servicio público se inscribe dentro del ciclo de gestión, incorporando determinados procedimientos y herramientas en cada una de las tres etapas o fases.

En el siguiente gráfico se muestra cómo el proceso de integración de la perspectiva intercultural se inscribe dentro del mismo ciclo de gestión del servicio público

Gráfico N° 2

**Integración del Enfoque Intercultural en el Ciclo de Gestión del Servicio Público**



**1.3. ¿En qué componentes del servicio se debe integrar la perspectiva intercultural?**

La integración de la perspectiva intercultural en los servicios públicos debe comprender a los cinco (5) componentes claves de la gestión del servicio: demanda, oferta, objetivo, actores y prioridades.

Componentes	Elementos de integración de la perspectiva intercultural
<p><b>1) Demanda:</b></p> <p><b>Necesidad e Importancia de incluir el enfoque Intercultural</b></p>	<p>Conocer la demanda desde el enfoque intercultural implica no solo calcular cuántas personas requieren un servicio público, si no también cómo son nuestros usuarios y usuarias. Para ello se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las necesidades, problemáticas y características culturales de los grupos étnico-culturales a atender.</li> <li>- Conocer las percepciones y expectativas sobre los servicios ofertados.</li> <li>- Identificar causas de las principales problemáticas sociales de la localidad.</li> </ul>

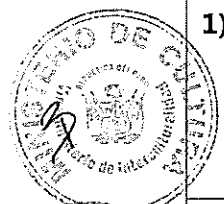
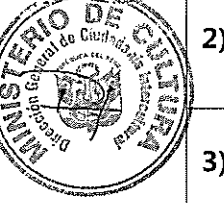
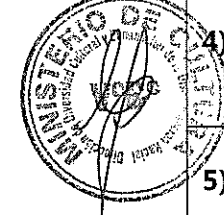


Componentes	Elementos de integración de la perspectiva intercultural
<p><b>2) La oferta</b></p> <p><b>Capacidad del servicio para brindar atención desde una perspectiva intercultural</b></p>	<p>Se debe analizar la respuesta de la entidad revisando si se brindan los servicios acorde a las características culturales de la demanda.</p> <p>Para ello, también deberá analizar si la entidad está en la capacidad de poder brindar una oferta de servicios que incorpore el enfoque intercultural, a nivel organizacional, normativo, administrativo y humano.</p> <p>Una de las causas de los problemas que se presentan en la oferta de los servicios se produce cuando esta no dialoga con la demanda, por ejemplo cuando los usuarios/as dejan de acudir a un servicio porque el personal no habla o entiende su lengua, perciben que el trato es inadecuado porque no respetan sus costumbres, o no reconocen sus particulares concepciones, saberes y prácticas.</p>
<p><b>3) Objetivo</b></p> <p><b>Definir a qué apunta el proceso de incorporación del enfoque intercultural.</b></p>	<p>El objetivo es la mejora de la calidad de atención y la calidad de vida de la ciudadanía tomando en cuenta los contextos y características culturales diversas.</p> <p>Para ello, se debe dar respuesta a problemáticas y necesidades identificadas; a partir del desarrollo de actitudes de reconocimiento de la diversidad cultural de sistemas y modelos de servicios en el contexto pluricultural del país y de cada localidad, en donde nociones como bienestar adquieren sentidos culturales particulares.</p>
<p><b>4) Actores</b></p> <p><b>Responsabilidades en la integración del enfoque intercultural.</b></p>	<p>Del lado de la oferta, son los organismos, dependencias y oficinas involucradas en el nivel nacional, regional, provincial y local. Del lado de la demanda son los usuarios y usuarias como sujetos con derechos, al nivel individual y colectivo, sus organizaciones y representantes y su condición de ciudadanos/as diversos.</p> <p>De acuerdo con el tipo de intervención se establecen las responsabilidades y tareas, en cada nivel funcional, para asegurar una relación de respeto y diálogo intercultural entre lo/as servidore/as y lo/as usuario/as.</p>



<p><b>5) Prioridades</b></p> <p><b>Aspectos y áreas prioritarias a mejorar desde una perspectiva intercultural</b></p>	<p>Cada entidad, en coherencia con la política sectorial, regional o local, de acuerdo con las particularidades del servicio y en función de los requerimientos de lo/as usuarios/as determinará las prioridades en la incorporación de la interculturalidad.</p>
--	---

➤ **Preguntas relevantes para guiar el proceso de adecuación intercultural de acuerdo a cada componente**

 <p><b>1) Demanda</b></p>	<p>¿De dónde surge la necesidad de adecuación intercultural del servicio?</p> <p>¿Qué aspectos deben incorporarse? (Lengua, prácticas, mediadores, etc.)</p>
 <p><b>2) Oferta</b></p>	<p>¿A quiénes va dirigido el proceso de adecuación intercultural del servicio? ¿A quiénes va a beneficiar?</p>
<p><b>3) Objetivo</b></p>	<p>¿Qué cambios se esperan lograr en el servicio?</p>
 <p><b>4) Actores</b></p>	<p>¿Quiénes van a participar y cómo?</p> <p>¿Cuál es la dinámica de la participación de los actores?</p>
<p><b>5) Prioridades</b></p>	<p>¿Cómo se determinan las prioridades en la integración del enfoque intercultural?</p>

**1.4. ¿Cuáles son las implicaciones de no considerar en enfoque intercultural en la gestión de los servicios?**

Cuando los servicios se diseñan, se implementan y se evalúan bajo modelos homogéneos sin tener en cuenta la diversidad cultural, étnica y lingüística de la ciudadanía, los servicios no cumplen con los estándares de calidad ni aseguran las condiciones para que satisfacen las necesidades de las y los usuarios: disponibilidad, accesibilidad y pertinencia.

Se produce una brecha entre el servicio y la población, no se cumplen con las metas de atención y no se logran los objetivos de mejorar la calidad de vida de la población.

En este escenario, determinados sectores de población se ven especialmente excluidos y perjudicados por la brecha cultural, como:

- Los pueblos indígenas,
- Los/as afroperuano/as,
- Los pobladores de zonas rurales, y quienes migran a las ciudades y zonas periurbanas.

Por ello, es indispensable asegurar la **pertinencia cultural** de todos los servicios públicos, incorporando la perspectiva intercultural en:

- Todas y cada una de las etapas del ciclo de gestión, desde el diseño, la prestación a las personas y la evaluación de resultados.
- En todos los procesos: informes, admisión, atención, etc.
- En las estrategias generales y en los procedimientos específicos, tanto en los programas nacionales como en los servicios que se brindan al nivel local.

### 1.5. ¿Cómo se integra el enfoque intercultural en la gestión por resultados?

El proceso de incorporación del enfoque intercultural no es un proceso aislado de los procesos de gestión, por el contrario, se trata de *integrar* dicha perspectiva transversalmente y a todos los niveles, siempre en el marco de la gestión por resultados.

A continuación se brinda un ejemplo de cómo se integra la perspectiva intercultural como eje transversal al proceso de gestión, desde el nivel nacional –Diagrama I- hasta el nivel local –Diagrama 2-, asegurando la pertinencia cultural de los servicios, orientados a resultados y alineados con los programas nacionales.

**Diagrama N° 1**

**Pertinencia cultural en tres programas nacionales<sup>2</sup>**

<b>Procesos de gestión</b>	<b>Finalidad</b>			<b>Pertinencia cultural</b>
	Mejorar la calidad de vida de la población			
	<b>Resultado</b>	<b>Resultado</b>	<b>Resultado</b>	
	Mejorar factores que inciden en la salud materno neonatal: Gestión de la Estrategia materno neonatal. Población informada en salud sexual y métodos de planificación familiar, reducción de tasas de morbilidad materna y neonatal.	Mejorar los logros de aprendizaje de los estudiantes del II ciclo de Educación Básica Regular (EBR) de los servicios educativos públicos.	Incremento y acceso a los servicios registrales de manera eficiente, segura y de mejor calidad para obtener seguridad jurídica que permita beneficios económicos y sociales que brinda la formalidad.	
<b>Organismo Rector</b>				
Ministerio de Salud - MINSA	Ministerio de Educación – MINEDU	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP <sup>3</sup>		

**Fuente:** Elaboración Ministerio de Cultura en base a información del MEF.

**Diagrama 2**

**Pertinencia cultural en servicios públicos locales**

<b>Procesos de gestión</b>	<b>Finalidad</b>			<b>Pertinencia cultural</b>
	Mejorar la calidad de vida de la población			
	<b>Resultados</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados</b>	
	Las mujeres en edad fértil acceden	Los/as estudiantes de II	Los/as usuarios están informados	

<sup>2</sup> Los Programas Presupuestales Estratégicos concentran gran parte de las prioridades de las políticas nacionales y comprenden una serie de servicios públicos con enfoque de gestión por resultados.

<sup>3</sup> Sector Justicia.

	a información y métodos de planificación familiar en los establecimientos de salud; asimismo son orientadas oportunamente en las escuelas y las comunidades <i>en su lenguaje originario</i> y respetando sus particularidades.	ciclo de EBR de las escuelas rurales y amazónicas acceden oportunamente a <i>materiales educativos interculturales y bilingües</i> suficientes y pertinente para el logro de sus aprendizajes.		de los procedimientos de justicia <i>en su lengua originaria</i> , en forma oportuna y <i>acorde con sus particularidades culturales</i> .	
	<b>Procedimientos</b>	<b>Procedimientos</b>		<b>Procedimientos</b>	
<b>Actores: Organismos, Entidades</b>					
	Municipios, Establecimientos de salud y Escuelas.	Dirección Regional de Educación (DREL) y Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL)		Jueces de Paz	

Fuente: Ministerio de Cultura

## 1.6. ¿Cómo se logra integrar visiones culturales diversas?

Uno de los aportes del enfoque intercultural es precisamente el diálogo entre visiones culturales diversas posibilitando la integración armónica de sistemas diferentes en diversos campos de la gestión pública.

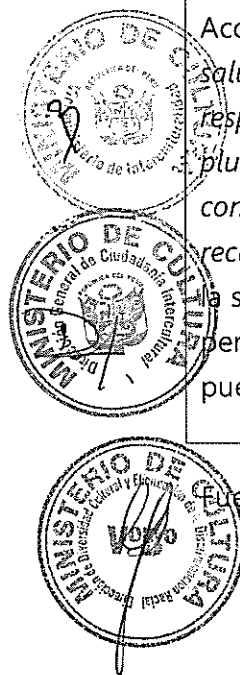
A continuación se brindan tres ejemplos de cómo se han integrado sistemas culturales diversos al incorporar el enfoque intercultural en tres sectores diferentes. En todos los casos la adecuación cultural incide positivamente en el acceso a los servicios y ello a su vez en el bienestar de la población, acceso a oportunidades y ejercicio de derechos.

Diagrama N° 3

**Integración del enfoque Intercultural**

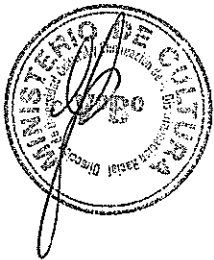
<b>Salud intercultural</b>	<b>Educación intercultural</b>	<b>Justicia intercultural</b>
<p>Servicios de salud de calidad integrando diferentes <i>enfoques</i>, <i>conceptos</i> y <i>medidas</i> que <i>proviene</i> de los sistemas <i>tradicionales</i> y <i>modernos</i> de <i>salud</i>, para mejorarlos y enriquecerlos.</p>	<p>Servicios educativos que asumen la diversidad cultural y étnica, <i>combinando pedagogías</i> y <i>recursos comunicacionales</i> <i>tradicionales</i> y <i>modernas</i>.</p>	<p>Servicios de justicia acordes con las <i>formas</i>, <i>necesidades</i>, <i>expectativas</i> y <i>aspiraciones</i> de <i>ejercer</i> <i>justicia</i> de los <i>grupos</i> y <i>comunidades</i>.</p>
<b>Deben garantizar</b>		
<p>Acceso a <i>servicios de salud</i> oportunos y <i>respetuosos</i> de la <i>pluralidad</i> de <i>conocimientos</i>, <i>prácticas</i> y <i>recursos</i>, que garanticen la <i>salud integral</i> de las <i>personas</i>, <i>grupos</i> y <i>pueblos</i>.</p>	<p>Acceso a <i>servicios educativos</i> de <i>calidad</i> para el <i>desarrollo</i> de <i>competencias interculturales</i>, que les permita desempeñarse con éxito en los campos <i>profesionales</i> y en la <i>sociedad</i>.</p>	<p>Acceso a <i>servicios de justicia</i> para el <i>ejercicio</i> del <i>derecho</i> a la <i>legítima</i> <i>defensa</i> mediante el <i>uso</i> de las <i>lenguas originarias</i> y la <i>flexibilización</i> de los <i>procesos</i>.</p>

Fuente: Adaptación en base a módulo de capacitación del Ministerio de Cultura (2014).



### Ideas clave

- ✓ La integración del enfoque intercultural es una estrategia clave para mejorar la calidad de atención de los servicios.
- ✓ El proceso de integración del enfoque intercultural abarca todas las etapas del ciclo de gestión -diseño y programación, implementación y operación, y evaluación- y todos los componentes del servicio -oferta, demanda, objetivo, actores y prioridades-
- ✓ La adecuación intercultural es parte del proceso de gestión y por lo tanto está vinculada a la gestión por resultados.
- ✓ Los servicios públicos con pertinencia cultural tienen un impacto positivo en el mayor acceso y una respuesta adecuada a las necesidades de una población culturalmente diversa.



## Módulo 2

### La incorporación de la perspectiva intercultural en el diseño y programación

El diseño y programación es la primera fase del ciclo de gestión, donde se establecen las características que tendrá el servicio. En esta fase se programan los recursos y acciones necesarias para la implementación y operación del servicio.

No siempre estamos en la situación de crear un nuevo servicio, en la mayoría de los casos estamos ante servicios que ya vienen operando, en estos casos se trata de ampliar, fortalecer o mejorar el servicio. En cualquiera de estos casos el ciclo es el mismo, y esta primera fase es donde se define qué tipo de servicio se requiere en función de las necesidades de la población a la que se pretende servir.

Se trata entonces de *diseñar un servicio con pertinencia cultural*.

#### 2.1. ¿En qué consiste el diseño y programación de un servicio con pertinencia cultural?

Para que el diseño y programación del servicio integre la perspectiva intercultural es necesario contar con un buen diagnóstico de partida o diagnóstico inicial. Este diagnóstico incorpora variables culturales.

El diagnóstico abarca tanto a la *demanda* como a la *oferta*, es decir a la población a la que se brindará el servicio, y al servicio mismo.

- El diagnóstico de la demanda comprende las características demográficas, así como el contexto sociocultural, económico y político de los grupos de población a los que se dirige el servicio; es un *diagnóstico sociocultural*.
- El diagnóstico de la oferta se dirige a establecer la capacidad del servicio en la situación inicial para brindar un servicio con pertinencia cultural, es decir, se trata de un *auto-diagnóstico de capacidades instaladas*.

Conociendo bien nuestro público objetivo y la demanda de servicios, podremos diseñar una oferta adecuada a las necesidades y requerimientos de la población.

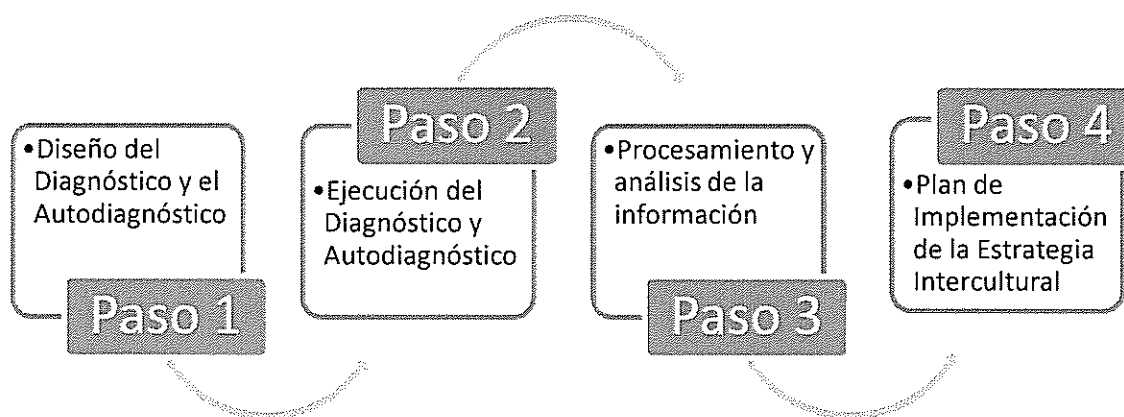


## 2.2. ¿Cuáles son los pasos para el diseño y programación de un servicio con pertinencia cultural?

Son 4 y se describen en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 3

### Pasos para integrar la perspectiva intercultural en el diseño y programación



## 2.3. Paso 1: El Diagnóstico y el Autodiagnóstico

### 2.3.1. ¿En qué consiste el diagnóstico sociocultural?

El diagnóstico sociocultural es un proceso que consiste en recoger y analizar información que permita conocer la *realidad sociocultural de la población* con la cual se interviene.

Los servicios tienden, usualmente, a diseñarse pensando que todas las personas son iguales o que por lo menos tendrían que serlo, sin reconocer las diferentes concepciones, historias y características que tienen, es allí donde surgen *brechas culturales*.

Por ello debemos indagar y conocer:

- ¿Cuáles son las características étnicas y culturales de la población de la localidad o zona? ¿Cuántos grupos étnicos existen y dónde están ubicados?
- ¿Qué lengua predomina en la zona? ¿Cuántas lenguas se hablan? ¿Cuántos entienden y hablan el castellano? ¿Cuántos son bilingües?

- ☑ ¿Qué modelos, sistemas culturales y recursos tienen para atender sus necesidades (de salud, educación, justicia, producción, comunicación, seguridad, etc.).
- ¿Cuáles son las necesidades que el servicio debe atender?

**Es indispensable que el diagnóstico incluya la mirada de quienes brindan los servicios, y al mismo tiempo de lo/as usuario/as actuales y potenciales del mismo.**

### 2.3.2. ¿En qué consiste el Autodiagnóstico de la pertinencia cultural del servicio?

El Autodiagnóstico apunta a establecer en qué medida el servicio responde a las necesidades y características socioculturales de la población a la que se atenderá, es decir, qué tan pertinente es desde el punto de vista cultural.

La pregunta clave es:

- ¿Qué tanto estamos incorporando la visión, percepciones, conocimientos y perspectivas culturales de los diversos grupos de población que proyectamos atender?

Al mismo tiempo se trata de identificar las capacidades y limitaciones del servicio para incorporar la perspectiva intercultural. Es importante identificar si existen *barreras culturales* –prejuicios, estereotipos– que limitan integrar la perspectiva cultural de los grupos de población objetivo.

Para identificar si existen barreras culturales podemos preguntarnos:

- ¿Nuestra visión y aproximación a las poblaciones se hace desde una lógica de la carencia, considerándolas sin capacidades y solo con necesidades?
- ¿La participación de los pueblos indígenas, poblaciones afroperuanas, rurales, entre otros grupos con particularidades culturales, tiende a ser escasa o nula?
- ¿La identificación de necesidades, intereses, expectativas y propuestas se hace reconociendo la diversidad cultural y étnica?
- ¿La identificación de los problemas que priorizamos están descontextualizados y se corre el riesgo de que las soluciones sean parciales o poco viables?



## 2.4. Paso 2: ¿Cómo realizamos el diagnóstico y autodiagnóstico?

Se busca y se recoge información de diversas fuentes primarias –recojo directo de información de los principales actores involucrados-, y secundarias –otros estudios y documentos disponibles-.

- Diagnóstico socio cultural: La población y grupos étnico culturales que lo conforman (Pueblos Indígenas, Afroperuanos, Migrantes, etc.).
- Autodiagnóstico del servicio: Los diversos componentes del servicio.

Estos diagnósticos deben trabajarse en un clima de diálogo horizontal y respeto a las diferencias culturales. Es importante mostrar una actitud abierta de aceptación a prácticas y expresiones culturales distintas a las nuestras. En caso de poblaciones que hablan lenguas diferentes al castellano, es indispensable que la persona que recoja información hable dicha lengua o participe un/a intérprete o traductor/a de confianza para la población.

Estas herramientas permiten reconocer de manera directa y vivencial los comportamientos culturales de la población y conocer cuál es la percepción de la población acerca de un “buen servicio”.

### Fuentes secundarias para la identificación de grupos de población y pueblos indígenas

Estas fuentes brindan información sobre los diferentes grupos étnico-culturales del país y sus características culturales y socio-económicas; puede encontrar información específica sobre los grupos que existen en su localidad.

Se recomienda revisar las siguientes fuentes:

- a) Base de Datos de Pueblos Indígenas y Originarios de Ministerio de Cultura: Se encuentra el listado de pueblos indígenas identificados por el Viceministerio de Interculturalidad, donde se podrá obtener información de estos pueblos, en cuanto a datos demográficos, ubicación geográfica, grupo lingüístico, entre otros de utilidad. <http://bdpi.cultura.gob.pe/lista-de-pueblos-indigenas>
- b) Censo Nacional de Población y Vivienda y Censo de Comunidades Indígenas de la Amazonía Peruana: realizados en el 2007, elaborados por el INEI, donde se registra información demográfica de la población en general y de las poblaciones indígenas de la selva, pertenecientes a la amazonia. Disponible en: [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0789/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0789/Libro.pdf)
- c) Atlas Sociolingüístico de Pueblos Indígenas de América Latina: publicado en el 2009, elaborado por el Programa de Formación de Educación Intercultural Bilingüe

para los Países Andino y el Fondo Internacional de las Naciones Unidas para Emergencias de la Infancia. Existe información de lenguas indígenas no censadas: [http://www.proeibandes.org/atlas/tomo\\_1.pdf](http://www.proeibandes.org/atlas/tomo_1.pdf)

- d) Documento Nacional de Lenguas Originarias (DNLO) del Ministerio de Educación, disponible en <http://www.digeibir.gob.pe/sites/default/files/publicaciones/DNL-version%20final%20WEB.pdf>.
- e) Asimismo, puede utilizar la *Guía Metodológica sobre Consulta a los Pueblos Indígenas*, en la cual se da pautas para identificar poblaciones originarias o indígenas, además de explicar quienes están sujetos al Derecho de Consulta Previa. Disponible en: <http://consultaprevia.cultura.gob.pe/guia-ley-consulta-previa-1-5.pdf>

#### 2.4.1. Herramienta para el Autodiagnóstico del Servicio

En el Anexo 1 se proporciona una herramienta para recoger y registrar información sobre el grado de pertinencia cultural del servicio.

Tenga en cuenta que la herramienta registra información. Para diseñar el proceso de incorporación de la perspectiva intercultural es necesario *analizar* la información.

#### 2.5. El diseño con enfoque intercultural

A partir de la información recogida en el Diagnóstico sociocultural de la población y el Autodiagnóstico del servicio, el diseño puede desarrollarse a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las características culturales que la población espera de estos servicios? Por ejemplo que sean bilingües, que permitan la presencia de familiares, etc.
- ¿Qué elementos culturales debería incluir los servicios actuales o nuevos para satisfacer las demandas de la población? Por ejemplo, la atención por personas del mismo género.
- ¿Cuáles son las mejoras a realizar en los servicios actuales relacionadas con la visión, prácticas culturales y demandas de la población?
- ¿De qué manera podemos integrar los conocimientos tradicionales de la población con el desarrollo tecnológico?

- ☐ ¿Qué mecanismos podrían implementarse en esta fase para facilitar la participación ciudadana tomando en cuenta las diversidades étnicas y culturales?

Es importante involucrar a los diversos grupos de población en el proceso de diseño. Cuando se involucra a la población en la selección y jerarquización de aspectos culturales a incluir en el diseño de los servicios, podría parecer una ruta más larga, sin embargo los beneficios e impactos que traen son mucho mayores y se crea confianza en el proceso que se inicia.

En el diseño de los servicios se sugiere priorizar los siguientes componentes:

Componentes priorizados	¿Qué aspectos considerar?
➤ Normatividad	Leyes, Ordenanzas, Reglamento, Protocolos.
➤ Recursos Humanos	Perfiles y Competencias. Mediadores y traductores. Técnicos de la población.  Capacitación, Campañas de información y comunicación.
➤ Recursos Económicos	Presupuesto y financiamiento de planes operativos.
➤ Infraestructura y canales de atención	Local, mobiliario e insumos.

### Experiencias en desarrollo de Capacidades institucionales

#### Gobierno Regional de Ucayali

Al 2013 este gobierno regional, con una población indígena de 42,649 personas (12,2%) muestra avances y aspectos por mejorar según el *Diagnóstico de Servicios Públicos* dirigidos a este grupo de población compuesta por 11 pueblos: Amahuaca, Ashaninka, Cashinahua, Culina, Isconahua, Kakataibo, Marinahua, Mastanahua, Sharanahua, Shipibo-Konibo, Yaminahua, Yine.

## Avances

- Cuenta con un órgano que atiende a la población indígena, en tanto los servicios brindados por el Instituto de Desarrollo de Comunidades Nativas-IRDECON.
- La Gerencia de Desarrollo Social desarrolla la estrategia Sanitaria de Pueblos Indígenas, Estrategia Materno Neonatal y la Estrategia Atención Integral de Salud a Poblaciones Excluidas y Dispersas.
- En el año 2005-2006 fueron capacitados 20 técnicos del pueblo asháninka en el Instituto Superior Tecnológico. De estos 20, 16 fueron ubicados en centros de salud para la atención primaria y forman parte de la red de trabajo en salud.
- Se realizan capacitaciones vinculadas al fortalecimiento de capacidades en diferentes temas y se realiza un proceso de inducción y como parte ello un trabajo sobre el enfoque intercultural para médicos, enfermeras, obstetras, odontólogos.
- El Instituto de Desarrollo de Comunidades Nativas recibe cada semana la visita de miembros de las comunidades nativas de la región, los cuales acuden a ellos tanto por apoyo para ser atendidos por funcionarios regionales como apoyo de carácter social.

## Aspectos por mejorar

- Las gerencias regionales de Desarrollo Económico, Agricultura, Infraestructura, etc., no cuentan con personal de origen indígena registrado (Y si hay indígenas no son registrados) ni con personal que tenga manejo de lenguas nativas de la región.

Los presupuestos de estas gerencias no contempla explícitamente las actividades realizadas con población indígena y tampoco se registran explícitamente las actividades realizadas con comunidades indígenas. El personal profesional y técnico tampoco recibe capacitaciones específicas sobre atención a los pueblos indígenas.

- En la Oficina de Asistencia de Soporte Pedagógico Intercultural registra que no todas las escuelas cuentan con profesores/as bilingües (Existen casos donde en una comunidad Ahaninka el docente es Yine o Comunidad Nativa San Marcos, en Purús que es un pueblo Sharanahua la docente de PRONOI es shipiba).

**Fuente:** Estudio USAID 2013.

## Herramientas de Diagnóstico y Autodiagnóstico

- Ficha 1 : Cuestionario para la identificación de pueblos indígenas

(Anexo 1).

➤ Ficha 2 : Autodiagnóstico de capacidades institucionales (Anexo 2)

## 2.6. Paso 3: ¿Cómo y para qué procesamos la información del diagnóstico?

Con la información del diagnóstico cultural de la población realizaremos una priorización de los requerimientos de la demanda.

Para tal el efecto elaboraremos una *tabla resumen de las demandas* hechas por las y los usuarios del servicio de acuerdo a cada uno de los componentes señalados:

Componentes priorizados	¿Cuáles son los cambios deseables en los servicios?	¿Qué recomendaciones hay que tomar en cuenta?
1) Normatividad		
2) Recursos Humanos		
3) Recursos Económicos		
4) Infraestructura y canales de atención		

Esto permitirá:

- ✓ Priorizar las demandas de atención en los servicios que la población considera importante.
- ✓ Priorizar el proceso de adecuación cultural del servicio según componentes.
- ✓ Disponer de información sobre otros cambios deseables y dispuestos de ser implementados en los servicios.

## 2.7. Paso 4: ¿Cómo elaboramos el plan de adecuación cultural?

Una vez realizado el diagnóstico socio cultural, el autodiagnóstico del servicio y el análisis de las percepciones de la población<sup>4</sup>, se elaborará el Plan de implementación de la perspectiva intercultural en los servicios, en base a los componentes priorizados.

Los problemas identificados y las alternativas de solución deben apuntar a cambios significativos que aporte al mejoramiento de la calidad del servicio.

Para lo cual se elaborarán dos *matrices de planificación*.

### Priorización de problema y aspectos a mejorar

Componente	¿Cuál es el problema priorizado en la entidad?	¿Qué actividades realizaremos?	¿Qué queremos lograr? (Metas)	¿Quién es el responsable?			
				Sector u organismo	Gobierno regional	Gobierno Local provincial	Gobierno Local distrital
1) Normatividad							
2) Recursos Humanos							
3) Recursos Económicos							
Infraestructura y canales de atención							

### Planificación Operativa del servicio a mejorar

Componente priorizado	Actividad	Objetivo	Resultado	Beneficiarios	Actores	Estrategia	Recursos	Fechas
	¿Qué tenemos que hacer?	¿Para qué lo hacemos?	¿Qué vamos a lograr?	¿Quiénes se van a beneficiar, en qué?	¿Quiénes van a participar?	¿Cómo se van a organizar.	¿Qué necesitamos?	¿Cuándo y en qué plazos?
1) Normatividad								

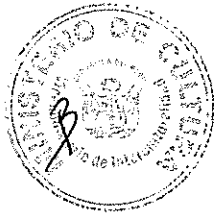
<sup>4</sup> Ver Anexo 4



2) Recursos Humanos								
3) Recursos Económicos								
4) Infraestructura y canales de atención								

❖ **Actividad sugerida**

- Desarrolle la primera matriz: Identificación de problemas y aspectos a mejorar de acuerdo a la situación actual del servicio que brinda su entidad.
- Comparta con otros colegas y analicen los aspectos de coincidencia y de divergencia en el análisis del equipo.



## Módulo 3

### La incorporación de la perspectiva intercultural en la implementación y prestación

En esta sección se desarrolla los conceptos y procedimientos para la implementación y la prestación de servicios públicos con pertinencia cultural, mediante pasos secuenciales y herramientas de análisis y aplicación.

#### 3.1. ¿En qué consiste la implementación y prestación del servicio?

##### 3.1.1. Implementación del servicio

Es la etapa en donde todos los elementos planificados en la primera fase se comienzan a poner en funcionamiento para que se puedan llevar a cabo los servicios públicos que se pretenden brindar a la población. Es decir, se pone en funcionamiento todos los pasos previos a la propia prestación del servicio.

Esta etapa implica revisar los diferentes componentes y recursos de la organización para que en el momento de la prestación, esta puede tener la *capacidad* de responder a las necesidades, características y demandas de las y los usuarios. Por ejemplo, este proceso implica implementar *procesos de capacitación al personal en competencias interculturales*, para que las y los servidores puedan brindar una atención culturalmente pertinente a la ciudadanía.

##### 3.1.2. Prestación del servicio

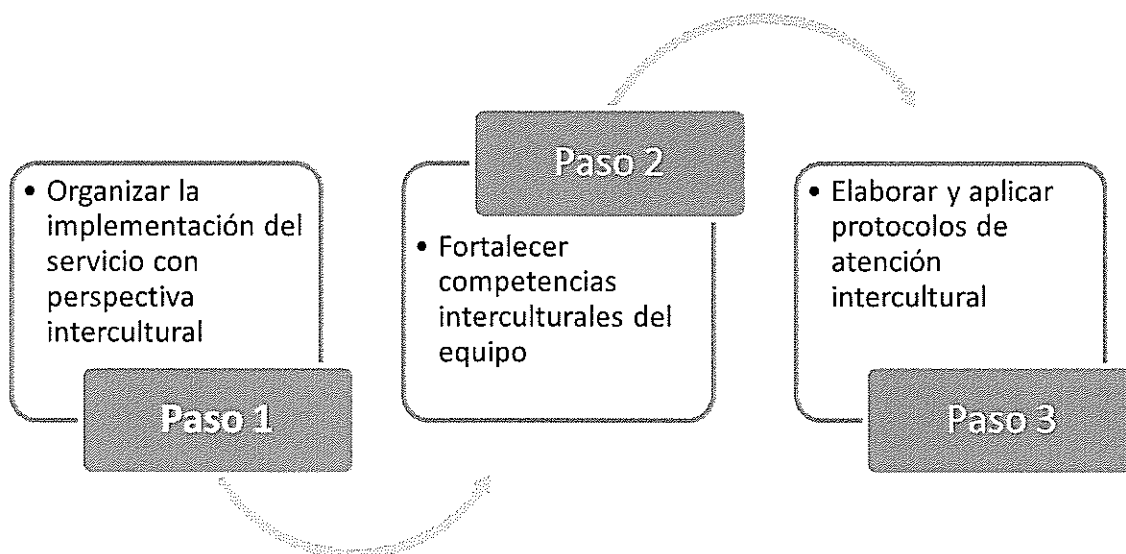
Esta es la etapa del proceso donde se brinda el servicio público; es en este momento donde usualmente se toma contacto con lo/as usuario/as. Esta prestación puede darse a través de canales de atención, tanto presenciales (los cuáles pueden ser fijos o móviles), como telefónicos o virtuales.

#### 3.2. ¿Cuáles son los pasos para la implementación y prestación de un servicio intercultural?

Son 3 pasos, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 4

### Pasos para la Implementación y Operación del Servicio con Pertinencia Cultural



#### 3.3. Paso 1: ¿Cómo organizamos en la implementación del servicio la incorporación del enfoque?

La gestión de los servicios públicos se realiza en una organización compuesta por redes, donde los procesos y actividades, dependen muchas veces de más de una unidad o área. Asimismo, algunos servicios dependen de varias prestaciones realizadas por más de una entidad y es la suma la que produce los resultados esperados en la población, por lo que es indispensable mantener la coordinación interna y externa.

En este contexto, es importante constituir el equipo responsable del proceso de implementación y de ser posible, designar la responsabilidad particular en guiar y monitorear el proceso de integración de la perspectiva intercultural.

Una vez constituido el equipo responsable de la implementación, realizarán las siguientes acciones:

- Revisión y discusión del plan operativo para validarlo o en caso fuese necesario realizar los ajustes o modificaciones de acuerdo al contexto y a las mejoras que se han propuesto y planificado en la fase de diseño y programación.

- Planificar la capacitación del equipo en competencias interculturales y evaluar la posibilidad de reforzar el equipo incorporando un mediador cultural, o incorporar la participación y colaboración de personas de la comunidad.
- Concertación con las entidades y comunidad para el inicio de la implementación.
- Organización interna de las entidades que brindan las prestaciones.
- Revisión de las condiciones físicas, materiales y de acondicionamiento de las instalaciones, equipos y materiales a emplear, conforme a los patrones de adecuación cultural establecidos por la entidad.

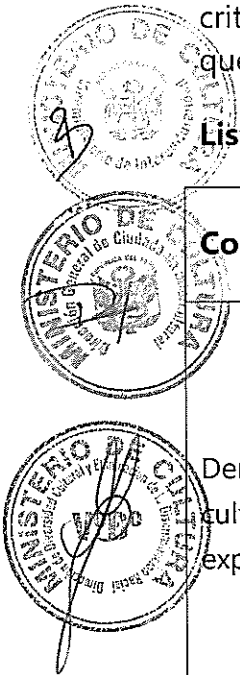
**3.4. Paso 2: ¿Para qué fortalecer las capacidades interculturales del equipo?**

Para lograr que la prestación del servicio se brinde con pertinencia cultural según la población a atender, es indispensable que el personal (equipo directivo, funcionario/as, técnico/as, etc.) tenga las competencias interculturales necesarias según el contexto y las características culturales de la población que atiende o atenderá el servicio.

Las competencias se verifican en el desempeño. En la siguiente tabla se presenta 4 aspectos de las competencias interculturales con sus respectivos criterios de desempeño para una valoración de las competencias del personal que servirá para orientar la capacitación.

**Lista de chequeo de competencias interculturales**

Competencias	Criterios de desempeño
	Muestra interés y respeto por sí mismo y por los demás.
Demuestra respeto hacia otras culturas y apertura a la experiencia.	Muestra disposición para superar estereotipos y prejuicios.
	Tiene apertura a otros conocimientos, formas de vida y visiones del mundo.



Identifica prácticas, nociones del idioma y creencias culturales de los diferentes grupos étnico-culturales de su localidad.	Conoce la historia, prácticas, psicología y situación de los grupos étnico-culturales existentes en la localidad donde se encuentra la entidad.
Expresarse y comunicarse mínimamente en la lengua predominante de la localidad donde está ubicada la entidad.	Conoce frases mínimas sobre la lengua predominante de la localidad donde está ubicada la entidad.
Reconoce prácticas diferentes a su cultura, y no emite juicios de valoración sobre estas.	Conoce prácticas y valores culturales de su propia cultura. Tiene conocimiento de prejuicios y estereotipos asociados a los grupos étnicos culturales.
	Disposición para dialogar con personas con formas de vida y visiones diferentes.

### 3.5. Paso 3: ¿Para qué son útiles los protocolos de atención intercultural?

La calidad de un servicio se mide por el grado aceptación del servicio por parte de la población usuaria. Esta aceptación está vinculada con el reconocimiento efectivo de las cualidades, costumbres y expectativas durante las interacciones entre prestadores/as y usuarias/as.

En la prestación de los servicios es cuando se producen las interacciones entre prestadores/as y usuario/as. La calidez, el idioma y el respeto a las identidades culturales y étnicas de los usuarios/as se evidencian desde el primer momento en que se producen estas interacciones, lo cual determina la pertinencia cultural del servicio.

Por esta razón es indispensable elaborar y aplicar protocolos de atención con pertinencia cultural. Para la elaboración de los protocolos es importante guiarse por la información recogida en la entrevista y encuesta de percepción de usuario/as sobre la calidad del servicio.

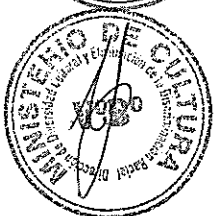
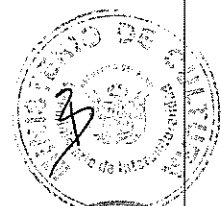
Los protocolos deben ser validados en cada zona donde serán aplicados.

### Herramientas:

- Ficha 4: Encuesta sobre calidad de atención (Anexo).
- Ficha 5: Orientaciones para la Atención de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural (Anexo).

### Avances en elaboración de protocolo en sectores

- Norma técnica para la atención del parto vertical con adecuación intercultural. NT N° 033 MINSA/DGSP.V.01. Resolución Ministerial 02 de agosto de 2005.
- Protocolo de Atención y Orientación Legal con Enfoque Intercultural Dirigido a funcionarios del Sistema Estatal de Justicia. Poder Judicial del Perú. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Perú Oficina Nacional de Justicia de Paz y Justicia Indígena (ONAJUP) Defensa Pública y Acceso a la Justicia Enero 2014 (Material de trabajo)



## Módulo 4

# La incorporación de la perspectiva intercultural en el monitoreo y evaluación

En esta sección se desarrolla los conceptos y procedimientos para el monitoreo y evaluación de la estrategia intercultural de servicios públicos, mediante pasos secuenciales y herramientas de análisis y aplicación.

### 4.1. ¿En qué consiste el monitoreo, evaluación y mejora continua?

#### 4.1.1. Monitoreo y Evaluación

Esta etapa se caracteriza por la revisión de una serie de *indicadores* que permitan observar el impacto de los servicios en la mejora de la calidad de vida de los distintos grupos de población que se atienden. Esta etapa puede darse periódicamente y a partir de los resultados se pueden *plantear elementos precisos de mejora* en la prestación de los servicios.

En el monitoreo se miden los *indicadores de proceso*. En la evaluación se miden *indicadores de resultados*. Esto siempre de acuerdo al Plan, objetivos y metas establecidas en la planificación y programación.

#### 4.1.2. Mejora Continua

Es el esfuerzo planificado realizado por las entidades con el objetivo de *alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia*, manteniendo su competitividad en el sector que participa y basado en una identificación de aspectos a ser fortalecidos, modificados o eliminados.

La mejora continua se operacionaliza mediante *Planes de Mejora*, pero también existen innovaciones, cambios, y nuevas prácticas y actitudes puestas en marcha por un servidor o servidora, por eso es importante estimular buenas prácticas del personal e institucionalizarlas.

Una buena práctica intercultural y una actitud del personal hacia la mejora continua debe ser estimulada y reconocida por la entidad.

Un mecanismo muy importante para recibir orientación sobre qué debe mejorarse proviene de la *consulta o diálogo con las y los usuarios del servicio*. Para ello se realizan encuestas de satisfacción sobre el servicio que deben ser pertinentes a las formas de comunicación de las poblaciones según su cultura y sus prácticas, por ejemplo si las formas y canales de comunicación de los

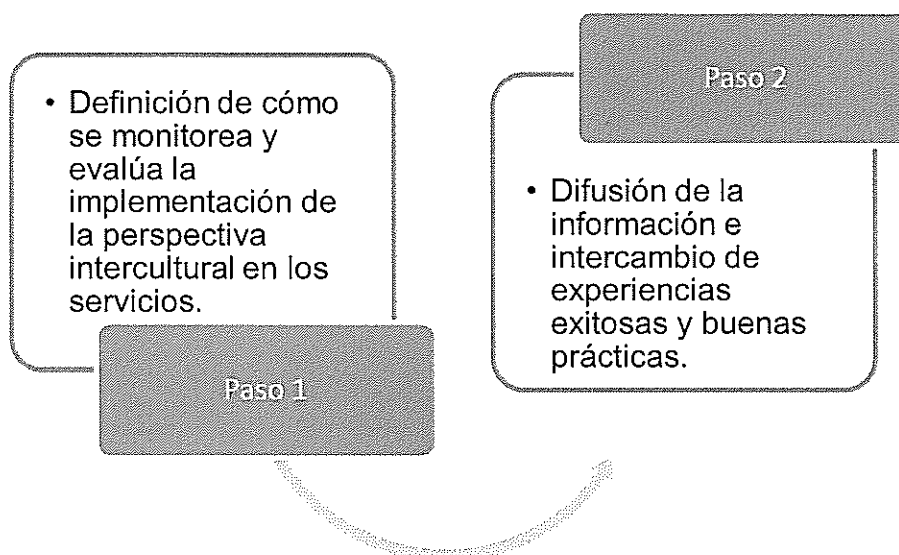
grupos de población son más orales que escritas, no funcionará un mecanismo como el buzón de sugerencias o un cuestionario escrito a ser llenado por las y los usuarios.

#### 4.2. ¿Cuáles son los pasos para el monitoreo y evaluación de un servicio culturalmente pertinente?

Son dos los pasos para el monitoreo y evaluación de la integración del enfoque intercultural en el servicio, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 5

#### Pasos para el Monitoreo y Evaluación de un Servicio Culturalmente Pertinente



#### 4.3. Paso 1: ¿Cómo se monitorea y evalúa la implementación de la perspectiva intercultural en los servicios?

De acuerdo con los componentes priorizados se debe establecer un *plan de monitoreo y evaluación* de los avances y logros en la integración de la perspectiva intercultural, mediante *indicadores de proceso y resultado* que permitan conocer el impacto de adecuación cultural que se van logrando en los servicios públicos.



A continuación se muestra una tabla con ejemplos de indicadores para medir avances en resultados y metas en la integración de la perspectiva intercultural<sup>5</sup>.

Componente priorizado	Resultado	Indicadores	Responsable
	¿Qué vamos a lograr?	¿Cuánto se espera alcanzar?	¿Quién se responsabiliza?
1. Normatividad	Ejemplo: Aprobación e Implementación de una Ordenanza que prohíbe la discriminación étnico racial.	Reducción en 10% de quejas de usuarios y usuarias por discriminación en razón de su origen étnico, al año. usuarias del servicio.	Director/a del Servicio.
2. Recursos Humanos	Personal con competencias interculturales de acuerdo a su función.	70% del personal muestra desempeño esperado en el 100% de competencias al tercer año de puesta en marcha del proceso de adecuación intercultural.	Gerencia de Recursos Humanos
3. Recursos Económicos	Asignación presupuestal para los procesos y recursos de adecuación intercultural	Un mediador incorporado en el CAP	Gerencia de Presupuesto
4. Infraestructura y canales de atención	Se han incorporado medios y canales de comunicación de la comunidad para la difusión de mensajes educativos.	30% de mensajes educativos han sido transmitidos a través de los medios comunales en su lengua materna.	Especialista en Comunicación

<sup>5</sup> Por favor, tenga en cuenta que este es un ejemplo, cada servicio debe formular sus resultados e indicadores de acuerdo a todo el proceso de integración de la perspectiva intercultural y las prioridades establecidas desde la fase de diseño y programación.

Con un adecuado monitoreo y evaluación de los avances y logros es posible medir el impacto de las acciones de adecuación intercultural. Esta información permitirá planificar y desarrollar iniciativas y acciones complementarias para realizar mejoras continuas en los procesos de adecuación intercultural.

#### **4.4. Paso 2: ¿Cómo se difunde la información y se intercambian las experiencias exitosas en adecuación intercultural?**

La gestión de los servicios requiere ser abierta y en diálogo permanente con lo/as usuario/as y la población, a quienes se les debe de informar sobre las diversas acciones de adecuación que permiten contar con servicios que reconocen e incorporan las visiones, conocimientos y prácticas culturales locales.

Las decisiones de cambios parciales o totales en los servicios públicos deben ser comunicadas a la población y las instituciones involucradas para analizar juntos las ventajas y desventajas de los cambios y sumar esfuerzos y recursos que hagan viable y *sostenible* dicha iniciativa.

El desarrollo de experiencias de adecuación cultural no es reciente, por el contrario existen diversas experiencias locales, nacionales e internacionales con lecciones valiosas de las cuales hay que aprender.

En esa misma orientación la experiencia de adecuación que se realiza debe ser difundida e intercambiada con otras entidades para avanzar en el desarrollo de estándares de calidad, basados en la adecuación cultural desde una perspectiva intercultural.



#### **Herramienta**

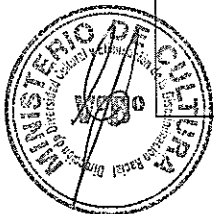
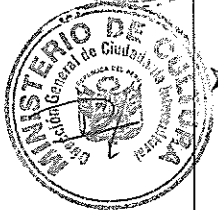
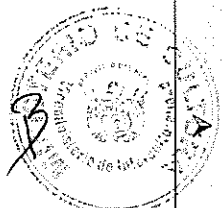
Ficha 6: indicadores para Evaluación de Mejora de La Entidad (Anexo 6).

## Síntesis

- La integración de la perspectiva intercultural es un proceso continuo que realiza la entidad para lograr resultados de mejora de la calidad de los servicios públicos y se organiza y aplica en la tres etapas del ciclo de gestión de servicios: Diseño y programación; Implementación y operación del servicio; y Monitoreo, evaluación y mejora continua.
- La adecuación intercultural se relaciona con la demanda y oferta, plantea un objetivo de cambio, involucra actores e instancias de la entidad y plantea la necesidad de determinar prioridades.
- La integración de la perspectiva intercultural es parte del proceso de gestión del servicio y por lo tanto es funcional a la gestión por resultados.
- En la etapa Diseño y programación se realiza un *diagnóstico sociocultural* mediante la identificación de los grupos de población y sus características culturales; y el Autodiagnóstico del Servicio que mide la capacidad institucional de la entidad para integrar la perspectiva intercultural.
- Se debe involucrar a la población que será usuaria del servicio desde el diseño para incorporar sus visiones, necesidades, intereses, aportes, sugerencias y expectativas.

En la etapa de Implementación y Operación del Servicio se organiza la implementación de la estrategia en el territorio, se fortalecen las capacidades del equipo y se aplican protocolos de atención intercultural.

En la etapa de Monitoreo, Evaluación y Mejora continua se realiza el seguimiento de los avances e impactos del proceso de adecuación intercultural y de las acciones realizadas, difundiendo e intercambiando experiencias y lecciones aprendidas.



## RELACIÓN DE ANEXOS

Ficha 1: Cuestionario para la identificación de pueblos étnico culturales diversos.

Ficha 2: Autodiagnóstico de capacidades institucionales.

Ficha 3: Recomendaciones para incorporar la interculturalidad en los Recursos Humanos.

Ficha 4: Encuesta sobre Calidad de Atención.

Ficha 5: Orientaciones para la Atención de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural.

Ficha 6: Indicadores para Evaluación de Mejora del Servicio.





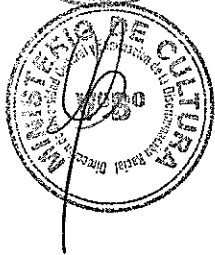
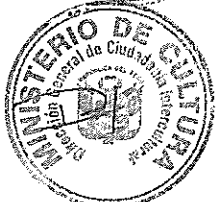
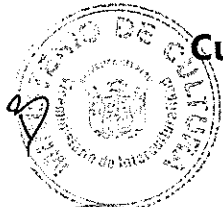
PERÚ Ministerio de Cultura

VICEMINISTERIO DE INTERCULTURALIDAD

## SERVICIOS PÚBLICOS CON PERTINENCIA CULTURAL

Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos

### Cuadernillo I: Glosario de términos y conceptos clave



# Glosario de conceptos clave sobre Servicios Públicos e Interculturalidad<sup>1</sup>

## Actos administrativos

Declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de las personas administradas dentro de una situación concreta.

## Administrado o administrada

Persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo.

## Atención de calidad

Conjunto de acciones realizadas durante la prestación de un servicio que buscan satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios<sup>2</sup>.

## Autoridad administrativa

Agente que ejerce potestades públicas que conducen al inicio, instrucción, sustanciación, resolución o ejecución de los procedimientos administrativos.

## Canales de atención

Medios o puntos de acceso a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Estos pueden incluir, de tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (*call-centers*), virtual (plataformas web, email) y móviles (oficinas itinerantes).

<sup>1</sup> En esta anexo se recogen, en su mayoría, las definiciones plasmadas en el *Manual para la Mejorar la Atención Ciudadana*, elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Concejo de Ministros. Aquellos conceptos que no son tomados del mencionado documento serán citados a pie de página.

<sup>2</sup> Definición elaborada a partir del estándar ISO 8402, que define qué es la calidad, y es además, complemento de las normas ISO 9000.

## Capacidad de Atención

Aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a la ciudadanía.

## Ciudadanía intercultural

Ciudadanos y ciudadanas que asumen la interculturalidad en forma positiva, respetando y valorando como igualmente valiosas todas las culturas, etnias y grupos culturales que conviven en un territorio, desarrollando diálogos horizontales y relaciones armoniosas.

## Competencia

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten a un individuo desempeñarse con éxito en una determinada tarea o labor<sup>3</sup>.

## Competencia Intercultural

Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que le permite a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas; así como entender sus cosmovisiones. En términos prácticos, implica el aprendizaje de nuevos patrones de comportamiento, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto y adquirir capacidades para aplicarlos en los espacios adecuados<sup>4</sup>.

## Cultura

Formas aprendidas de pensar, sentir y hacer que comparte un grupo social, basadas en valores, conocimientos, tradiciones, costumbres, símbolos y otros. Una cultura se construye, cambia y/o resignifica en diálogo con otras culturas<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Definición tomada a partir de una revisión de diferentes autores (Chiu, Lonner, Matsumoto, & Ward, 2013; Dierdorff & Morgeson, 2007)

<sup>4</sup> Definición tomada a partir de una revisión de diferentes autores: (Chiu, Lonner, Matsumoto, & Ward, 2013; Dierdorff, 2006; DNP-Colombia, 2012; Wilson, Ward, & Fischer, 2013)

<sup>5</sup> Adaptado de Benhabib, 2006, citado en Enfoque Intercultural: Aportes para la Gestión Pública. MINCU 2014.

## **Discriminación étnico-racial**

Trato diferenciado, excluyente o restrictivo basado en el origen étnico-cultural (hábitos, costumbres, indumentaria, símbolos, formas de vida, sentido de pertenencia, idioma y creencias de un grupo social determinado) y/o en las características físicas de las personas (como el color de piel, facciones, estatura, color de cabello, etc.) que tenga como objetivo o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas en la esfera política, económica, social y cultural<sup>6</sup>.

## **Diversidad cultural**

La entenderemos como un dato social de hecho más allá de las visiones particulares, ideologías o teorías que predominen en determinado momento. Da cuenta de la diversidad de las expresiones culturales emanadas de la creatividad individual o colectiva y de la multiplicidad e interacción de las culturas que coexisten en una sociedad sin que ninguna se considere el patrón de las demás. Para poder aprovechar sus beneficios se requiere establecer relaciones igualitarias entre los diferentes grupos sociales. La diversidad cultural es considerada patrimonio de la humanidad.

## **Enfoque Intercultural**

Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnico-culturales que cohabitan en un determinado espacio (GIZ, 2013; MINCU, 2014). Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales de los mismos.

## **Enfoque Intercultural en la Gestión Pública**

Proceso de adaptación de las diferentes instituciones, a nivel normativo, administrativo y del servicio civil, del Estado para atender de manera pertinente las necesidades de los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Tomado de la web de Alerta Contra el Racismo (2013) del Ministerio de Cultura.

<sup>7</sup> Adaptado de Enfoque Intercultural: Aportes para la Gestión Pública. MINCU 2014.



## Gestión por Resultados

Gestión de las políticas a partir de la identificación de sus resultados en términos del impacto de la ejecución presupuestal en las y los ciudadanos. La gestión por resultados cambia el criterio tradicional de asignación y control de los recursos en torno a actividades y procesos, por el criterio de evaluación de resultados alcanzados. Desde la perspectiva de la gestión por resultados el gasto público debe generar resultados e impactos, haciendo posible medir la eficacia y eficiencia de la actividad pública<sup>8</sup>.

## Grupo étnico-cultural

Grupo de personas que comparten una cultura; es decir, comparten un conjunto aprendido de formas de pensar, sentir y hacer. Estas formas compartidas de ser se expresarán en estilos de vida, creencias particulares, prácticas o formas de hacer ciertas actividades, valores y formas de conceptualizar su bienestar. Además, estos grupos tienen una experiencia histórica compartida<sup>9</sup>.

## Identidad cultural

Sentido de pertenencia a una cultura con características propias que la hacen única y diferente con respecto a otras culturas. Expresa la forma de ser y pertenecer a una cultura.

## Indicador

Magnitud que permite medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en el desarrollo de una actividad, proyecto u otros similares.

## Interculturalidad

Proceso de diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnico-culturales que comparten un espacio; a partir del reconocimiento y valoración positiva de sus diferencias culturales<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> Adaptado de Rhonda Sharp 2003. *Budgeting for equity: gender budget initiative within a framework of performance oriented budget.*

<sup>9</sup> Definición elaborada a partir de una revisión de de los siguientes autores: MINCU (2014), Triandis (1996), Hofstede (1980), Lehman, Chiu, & Schaller (2004), Cornell & Hartmann (2007).

<sup>10</sup> Definición elaborada a partir de una revisión de de los siguientes autores: Godenzzi (2005), Tubino (2005), Walsh (2001), GIZ (2013).

## **Mediador cultural**

Persona responsable de desarrollar, planificar, organizar y supervisar las actividades relacionadas a la atención de los servicios que brinda una entidad desde una perspectiva intercultural. Esta persona será el "puente" entre la entidad y los diferentes grupos étnicos de la localidad; facilitando el entendimiento y la prestación de los servicios entre ambas partes para establecer un diálogo intercultural.

## **Mejora Continua**

Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.

## **Pluriculturalidad**

Término que hace referencia al reconocimiento por parte del Estado de la existencia de diversos grupos étnicos dentro de su territorio<sup>11</sup>.

## **Procedimiento**

Secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades, y tiene un término o resultado. En un procedimiento cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta "valor agregado" en el servicio o producto final que se debe entregar a los ciudadanos.

## **Proceso de seguimiento y evaluación del proceso de atención**

Actividades propias del personal a cargo de velar por la calidad de la atención a la ciudadanía.

## **Proceso de reclamos y sugerencias**

Actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias presentadas por los ciudadanos, y en el caso de los reclamos, su procesamiento y respuesta.

---

<sup>11</sup> Extraído del documento sobre enfoque intercultural de la GIZ (GIZ, 2013)

## **Protocolo de atención**

Conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.

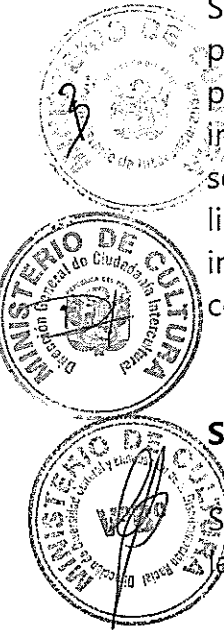
## **Reclamo o Queja**

Cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se canaliza a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.

## **Servicios Públicos**

Toda actividad o prestación que efectúa la administración pública, ya sea de manera directa o indirecta, que busca satisfacer una necesidad de interés general; la cual es continua en el tiempo y su acceso debe darse en condiciones de igualdad<sup>12</sup>.

## **Servicios Públicos con pertinencia cultural**



Servicios públicos que incorporan el enfoque intercultural en su gestión y su prestación; es decir, se ofrecen tomando en cuenta las características culturales particulares de los grupos de población de las localidades en donde se interviene y se brinda atención. Para ello, adaptan todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socio-económicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) de sus usuarios; e incorporan sus cosmovisiones y concepciones de desarrollo y bienestar, así como sus expectativas de servicio.

## **Servicios Públicos libres de discriminación**

Servicios públicos que donde se brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas independientemente de sus características

---

<sup>12</sup> Gordillo, A. (2006). *Tratado de derecho administrativo - Tomo 4*: Fundación de Derecho Administrativo. Sentencia del Pleno del Tribunal Constitucional N° 00034-2004-PI/TC, disponible en : <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00034-2004-AI.html>

## Referencias

- Alerta-contra-el-racismo. (2013). ¿Qué es la discriminación étnico-racial? , from <http://alertacontraelracismo.pe/que-es-la-discriminacion-etnico-racial/>
- Cornell, S. E., & Hartmann, D. (2007). *Ethnicity and Race: Making Identities in a Changing World*: SAGE Publications.
- Chiu, C.-Y., Lonner, W. J., Matsumoto, D., & Ward, C. (2013). Cross-Cultural Competence: Theory, Research, and Application. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44(6), 843-848. doi: 10.1177/0022022113493716
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of studies in international education*, 10(3), 241-266.
- DNP-Colombia. (2012). *Guía para la incorporación de la variable étnica y el enfoque diferencial en la formulación e implementación de planes y políticas a nivel nacional y territorial*. Bogota.
- GIZ. (2013). *Guía metodológica de "Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad"*: GIZ.
- Godenzi, J. C. (2005). Introducción/Diversidad histórica y diálogo intercultural: perspectiva latinoamericana. *Tinkuy: Boletín de investigación y debate*(1), 7-14.
- Hofstede, G. (1980). Motivation, leadership, and organization: do American theories apply abroad? *Organizational dynamics*, 9(1), 42-63.
- Lehman, D. R., Chiu, C.-y., & Schaller, M. (2004). Psychology and culture. *Annu. Rev. Psychol.*, 55, 689-714.
- MINCU. (2014). *Enfoque Intercultural: Orientaciones y Aportes Conceptuales para la Gestión Pública*. Lima: Ministerio de Cultura - Viceministerio de Interculturalidad.
- Triandis, H. C. (1996). The psychological measurement of cultural syndromes. *American Psychologist*, 51(4), 407-415. doi: 10.1037/0003-066x.51.4.407
- Tubino, F. (2005). El interculturalismo latinoamericano y los Estados nacionales. *M. Rodríguez (comp.), Foro de educación, ciudadanía e interculturalidad, México, Secretaría de Educación Pública-Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe (SEPCGEIB)/Foro Latinoamericano de Políticas Educativas (FLAPE)/Observatorio Ciudadano/Contra Corriente*, 19-32.
- Walsh, C. (2001). *La interculturalidad en la educación*: Ministerio de Educación, Programa FORTE-PE.
- Wilson, J., Ward, C., & Fischer, R. (2013). Beyond Culture Learning Theory What Can Personality Tell Us About Cultural Competence? *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44(6), 900-927.



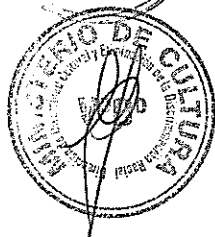
PERÚ Ministerio de Cultura

VICEMINISTERIO DE INTERCULTURALIDAD

## SERVICIOS PÚBLICOS CON PERTINENCIA CULTURAL

Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos

### Cuadernillo II: Compendio Normativo



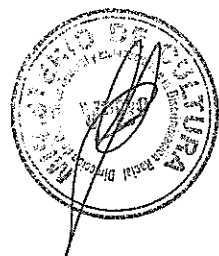
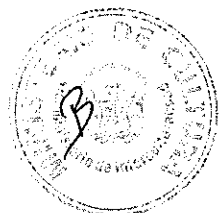
Programa ProDescentralización

# Guía de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural

## Cuadernillo II: Compendio Normativo

### Tabla de contenido

Declaraciones y Compromisos Internacionales.....	5
Normatividad Nacional .....	4
Sobre diversidad cultural y eliminación de discriminación étnico racial .....	6
Sobre Reforma del Estado, Descentralización y Gestión Pública .....	7
Listado de normativas relacionadas con la Igualdad de Derechos, Diversidad Cultural y No discriminación étnico racial.....	9



## I. Declaraciones y Convenios Internacionales

Las declaraciones y convenios internacionales a considerar, son los siguientes:

- **La Declaración Universal de Derechos Humanos (1949).**


Establece explícitamente en sus diversos artículos, que *todas las personas* tienen los derechos y libertades estipulados en la Declaración *sin distinción de ningún tipo ni condición alguna*, incluyendo motivos étnico-raciales.


"Artículo 1.: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos."

Esta Declaración fue reafirmada por los estados americanos en la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

- **Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (2007)**

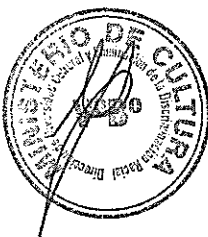
Firmado en 1989, en este Convenio se establecen dos postulados importantes (OIT, 2007):

- 
- El respeto de las culturas, formas de vida e instituciones tradicionales de los pueblos indígenas.
  - La consulta y participación efectiva de estos pueblos en las decisiones que les afectan.



Estos postulados señalan la importancia del respeto hacia los pueblos indígenas y la libertad de estos para decidir y evidencian la necesidad de generar mecanismos para la participación ciudadana de estos pueblos, garantizar sus derechos, respetando sus formas de vida.

- **Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (2007)**



Establece en su Artículo N°2 lo siguiente (ONU, 2007):

"Los pueblos y los individuos indígenas son libres e iguales a todos los demás pueblos y personas y tienen derecho a no ser objeto de ningún tipo de discriminación en el ejercicio de sus derechos, en particular la fundada en su origen o identidad indígenas."

- **Declaración Universal de los Derechos Lingüísticos**

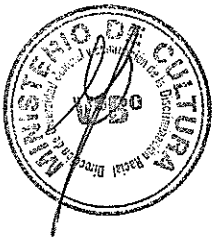
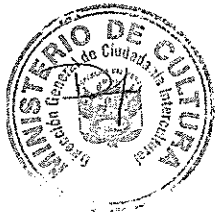
Este instrumento define qué es un grupo lingüístico y que derechos les asisten para utilizar y preservar sus lenguas.

- **Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial**

Este instrumento se basa en la Carta de las Naciones Unidas, donde se promueve el respeto universal y efectivo de los derechos humanos. En este documento, firmado por el Estado Peruano, se compromete a la eliminación de toda forma de Discriminación Racial.

- **Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e intolerancia de la Organización de los Estados Americanos.**

Documento donde se comprometen los países integrantes de la Organización de los Estados Americanos a reafirmar los valores de igualdad y justicia; y a eliminar cualquier tipo de discriminación e intolerancia. Esta convención firmado por el Estado Peruano.





## II. Normatividad Nacional

### 2.1. Sobre Diversidad Cultural y eliminación de la discriminación étnico-racial

- **La Constitución Política del Perú (1993)**

En su artículo N°2, inciso 2 establece lo siguiente:

*"Toda persona tiene derecho [...] A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza [...] o de cualquiera otra índole".*

Asimismo, en el inciso 19 del mismo artículo se señala lo siguiente:

*"A su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación".*

- **Ley N° 27270, introducida en el Código Penal**

En el Título XIV, Capítulo IV, artículo 323 señala lo siguiente:

**Artículo 323.-** *"El que discrimina a otra persona o grupo de personas, por su diferencia racial, étnica, religiosa o sexual, será reprimido con prestación de servicios a la comunidad de treinta a sesenta jornadas o limitación de días libres de veinte a sesenta jornadas".*

*"Si el agente es funcionario público la pena será prestación de servicios a la comunidad de sesenta a ciento veinte jornadas e inhabilitación por tres años, conforme al inciso 2) del Artículo 36."*

- **Ley que regula el Uso, Preservación, Desarrollo, Recuperación, Fomento y Difusión de las Lenguas Originarias del Perú, Ley N°29735.**

Esta ley establece que toda persona tiene el derecho de ejercer su lengua de manera individual y colectiva, y que la puede usar en ámbitos públicos y privados<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Artículo N° 17 obliga al Estado a implementar medidas efectivas que impidan la discriminación de las personas por el uso de las lenguas originarias, y la obligación por parte de las entidades que prestan servicios públicos de implementar progresivamente políticas y programas de capacitación y contratación de personal para la atención en las lenguas originarias.

- **Ley de Derecho a la Consulta Previa, Ley N° 29785**

Se deriva del Convenio 160 de la OIT. Se declara la relevancia de respetar la cultura de los diferentes pueblos indígenas y reconoce su derecho y capacidad de participar y decidir en los asuntos que afectan sus vidas.

- **Otras Normativas sectoriales específicas que prohíben la discriminación**

- Ley General de Salud (Ley N° 26842)
- Ley General de Educación (Ley N° 28004)
- Ley de Protección al Consumidor (Ley N° 29571)

En estas Leyes se establece expresamente que *en la entrega de sus bienes y servicios no se puede discriminar a ningún ciudadano por cualquier motivo, incluyendo los motivos étnico-raciales.*

- **Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura**

En su artículo N°88 se establecen las funciones de la Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial; las cuales están dirigidas a la realización de acciones que permitan eliminar la discriminación étnico-racial y fomentar el diálogo entre los diversos grupos étnicos, de manera que se promueva el respeto y valoración entre estos.

- **Orientaciones para la Implementación de Políticas Públicas para la Población Afroperuana.**

Es un documento que plantea orientaciones para que desde el Estado se atiendan las necesidades y se garanticen los derechos humanos de la población afrodescendiente. Resolución Ministerial N° 339-2014-MC "Orientaciones para la Implementación de Políticas Públicas para la Población Afroperuana". Documento aprobado el 26 de setiembre de 2014; y publicado en el diario oficial "El Peruano" el 27 de setiembre de 2014.

## **2.2. Sobre Reforma del Estado, Descentralización y Gestión Pública**

En este acápite se describe brevemente algunas normativas relativas a la Reforma y Modernización del Estado peruano, y al proceso de

Descentralización, que constituye el marco jurídico normativo para la mejora de los servicios públicos y la calidad de atención que brinda el estado en todas sus entidades y niveles.

#### ▪ **La Reforma del Estado**

La Reforma del Estado comprende una serie de procesos de cambio sustanciales a diversos niveles del Estado, que van desde la redistribución del poder político hasta la organización y gestión del mismo; y que tienen como finalidad el dar una mejor respuesta a las necesidades de la población (Proyecto USAID/Perú, 2011).

En tal sentido, la Reforma también plantea forjar una relación entre el Estado y la ciudadanía (Proyecto USAID/Perú, 2011), en donde el ciudadano y ciudadana puedan tener mayor confianza de las Instituciones Públicas (SGP-PCM, 2013).

Cabe resaltar que las reformas se pueden dar a 3 niveles (Proyecto USAID/Perú, 2011):

- El primer nivel de reformas está conformado por aquellas que apuntan a modificar la gestión pública, mejorar la toma de decisiones e implementación de políticas a partir de instrumentos de gobierno.
- El segundo, que alude a reformas en el régimen político, donde se plantea cómo se debe elegir a los titulares de los poderes del Estado, y cómo estos deben ejercer sus poderes públicos.
- El tercer nivel de reformas se dirige a las reformas de la constitución política del Estado, como pueden ser leyes que busquen reformular los temas relativos al ejercicio de las libertades políticas y económicas de las y los ciudadanos, los poderes regulatorios y la intervención del Estado.

#### ▪ **Modernización del Estado<sup>2</sup>**

La Modernización del Estado es un proceso centrado en:

- la mejora de los procesos administrativos (Proyecto USAID/Perú, 2011), que incluye la simplificación de procesos (Simplificación Administrativa, DS 025-2010-PCM), utilización de tecnologías de información y comunicación; y

<sup>2</sup> Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 2765813

- la transformación de actitudes y fortalecimiento de capacidades de las y los servidores públicos.

Mediante la aplicación de las normas de modernización del Estado se busca tener un aparato administrativo estatal más flexible, ágil y eficaz en la atención de las necesidades diversas de la población.

### ▪ **Descentralización del Estado**

El Estado peruano inició un proceso de descentralización en el año 2002 habiéndose aprobado diversas normas y leyes en dicha perspectiva:

- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 2765813
- Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27783
- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867
- Ley Orgánica de Gobiernos Locales, Ley N°27972

Estas diversas Leyes y normas buscan hacer efectiva la distribución de competencias, funciones y recursos a tres niveles de gobierno: nacional, regional y local. El fin de esto era que los servicios mejorarán y se asegurara el desarrollo desde las propias regiones (departamentos en nuestra división político administrativa) en lugar de un ente central, que ha generado trabas y brechas en la administración y gestión pública.

### III. **Listado de Normativas relacionadas con la Igualdad de Derechos, Diversidad Cultural y No discriminación étnico racial**

Así identificamos a:

- Constitución Política del Perú.
- Ley Contra Actos de Discriminación – Ley N° 27270.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571.
- Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444.
- Código de Ética de la Función Pública – Ley N° 27815.
- Ley General de Educación - Ley N° 28044.
- Ley de Igual de Oportunidades entre Hombres y Mujeres - Ley N° 28983.

- Ley de Productividad y Competitividad Laboral - Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728.
- Ley General de Inspección de Trabajo - Ley 28806.
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo.
- Ley N° 29735 - Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- La Resolución Viceministerial N° 001-2012-VMI-MC.
- Resolución Ministerial N° 375-2012-MC.
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- El Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes.
- La Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas.
- El Convenio sobre la diversidad biológica.
- Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial.
- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM - Define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- El Plan Nacional de Derechos Humanos 2012-2016 (MINJUS 2014).
- Ley del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios, reconocido en el Convenio n169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Ley N° 29785.
- Reglamento de la Ley N° 29785, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2012-MC.
- Ley sobre la conservación y el aprovechamiento sostenible de la diversidad biológica – Ley N° 26839.
- Reglamento de la Ley sobre Conservación y Aprovechamiento Sostenible de la Diversidad Biológica, aprobado por Decreto Supremo N° 068-2001-PCM.
- Ley que establece el régimen de protección de los conocimientos colectivos de los pueblos indígenas Ley N° 27811.
- Ley General del Ambiente (MINAM).



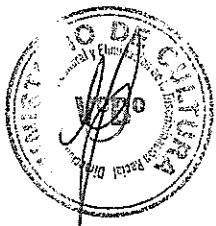
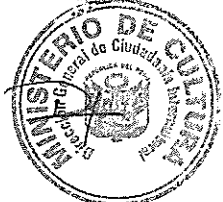
## Referencias:

OIT. (2007). *Convenio N° 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes*. Lima: OIT, Oficina Regional para América Latina y del Caribe.

ONU. (2007). Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas.

Proyecto USAID/Perú. (2011). *Reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública*. Lima: Proyecto USAID/Perú ProDescentralización.

SGP-PCM. (2013). *Manual para Mejorar la atención a la Ciudadanía*. Lima: PCM.





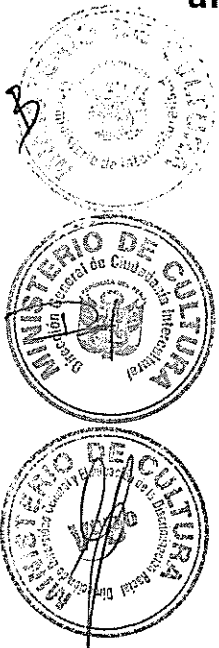
PERÚ Ministerio de Cultura

VICEMINISTERIO DE INTERCULTURALIDAD

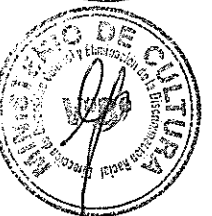
## SERVICIOS PÚBLICOS CON PERTINENCIA CULTURAL

Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos

### Cuadernillo III: Mapa Etno-lingüístico y Mapa de población afroperuana



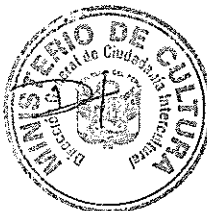
Este Mapa Etno-lingüístico ha sido una elaboración del Ministerio de Educación, por el Viceministerio de Gestión Pedagógica; y nos brinda un panorama sobre las lenguas originarias que se hablan en nuestro país y donde están distribuidas. Este mapa busca ser una herramienta de referencia para la gestión, ya que usted podrá identificar si en su localidad se habla una o más lenguas originarias, con lo que podrá mejorar la oferta de sus servicios.

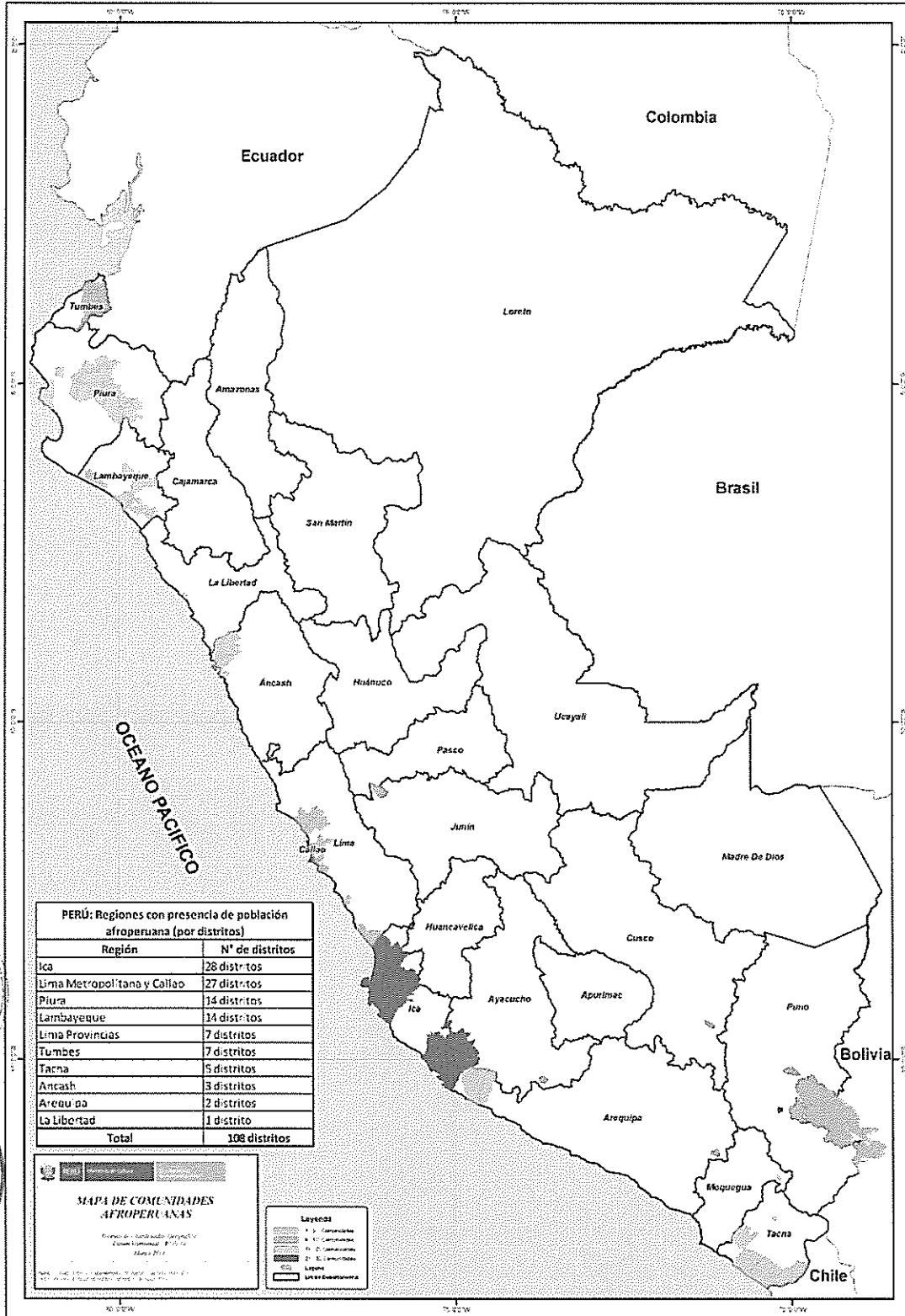






Este Mapa de Población Afroperuana resulta de un trabajo de actualización de información sobre presencia concentrada de población afroperuana realizado por el Ministerio de Cultura en el marco de la realización del I Estudio Especializado para la Población Afroperuana. Este mapa permite identificar aquellas localidades del país donde existe presencia concentrada de población afroperuana, la cual se extiende principalmente en toda la costa de nuestro país. Este trabajo contribuye a la visibilización de la población afroperuana tanto para el Estado y la gestión pública; así como para el público en general.







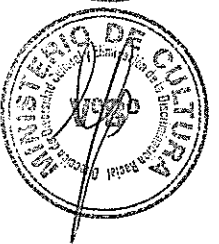
PERÚ Ministerio de Cultura

VICEMINISTERIO DE INTERCULTURALIDAD

## **SERVICIOS PÚBLICOS CON PERTINENCIA CULTURAL**

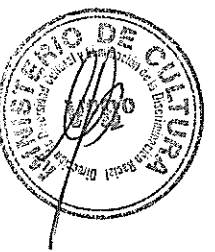
Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos

**Cuadernillo IV: Instrumentos para la Aplicación del Enfoque Intercultural en los Servicios Públicos**



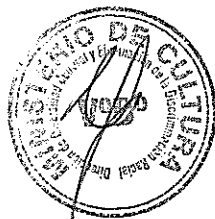
## Tabla de contenido

SECCIÓN I: HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.....	5
Ficha 1: Cuestionario para la Identificación de Pueblos Étnico Culturales Diversos .....	6
Ficha 2: Diagnóstico sobre la capacidad de la entidad para brindar servicios públicos con pertinencia cultural .....	9
Ficha 3: Evaluación de Competencias Interculturales .....	11
Ficha 4: Encuesta sobre la Calidad de la Atención.....	15
Ficha 5: Orientaciones para la Atención de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural.....	18
Ficha 6: Indicadores para la Evaluación y Mejora del Servicio.....	21
SECCIÓN II: HERRAMIENTAS NORMATIVAS.....	23
Modelo para Proyecto de Ordenanza Regional.....	24
Modelo para Proyecto de Ordenanza Municipal.....	31

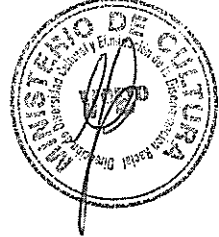


Este Cuadernillo contiene los Instrumentos para aplicar de forma concreta los conceptos y lineamientos del Enfoque Intercultural presentados en la Parte I de la Guía, en los diferentes procesos y pasos del ciclo de gestión del servicio público, tal como se describe en la Parte II de la Guía.

Estos instrumentos registran información y orientan en la toma de decisiones desde una perspectiva de reconocimiento positivo de la diversidad cultural y permite la atención pertinente y de calidad a los diversos grupos de población atendiendo a sus diversas características étnico-culturales; contribuyendo a una gestión pública moderna, eficiente, inclusiva y sin discriminación.



# SECCIÓN I: HERRAMIENTAS DE GESTIÓN



## Ficha 1: Cuestionario para la Identificación de Pueblos Étnico-Culturales

El presente cuestionario es una guía para orientar el recojo de información relativa al Diagnóstico Socio Cultural<sup>1</sup> o diagnóstico de las características culturales y étnicas de la población a los que se dirige el servicio.

El diagnóstico es útil para diseñar una oferta capaz de responder a las necesidades de la población. También es necesaria para establecer y evaluar las metas de atención.

La información a recoger es tanto de carácter *cuantitativo* como *cualitativo*. El Cuestionario puede ser aplicado como encuesta o como guía de entrevista a personas clave que nos pueden brindar la información requerida: autoridades comunales, líderes y representantes, hombres y mujeres, de los diversos grupos de población. También puede accederse a información estadística y de fuentes secundarias<sup>2</sup>.

### 1. Características étnicas y culturales de la población de la localidad o zona

- 1.1. ¿Cuántos grupos étnicos existen, qué lenguas hablan y dónde están ubicados?

Grupos étnico-culturales	Nº de Familias	Localidades en las que están asentados
1.		
2.		
3.		
4.		

- 1.2. ¿Qué lengua predomina en la localidad o zona y quiénes la hablan?

- 1.3. ¿Qué población habla solo castellano?

- 1.4. ¿Qué población habla solo su lengua originaria?

<sup>1</sup> Ver Módulo II de la Guía Parte II.

<sup>2</sup> Ver Anexo: Referencias y sitios recomendados en la Guía Parte I.



1.5. ¿Qué población es bilingüe: habla una lengua originaria y también el castellano?

**2. Necesidades según categorías de población en cada grupo**

2.1. ¿Cuánta es la población de cada grupo según categorías de género y edad?

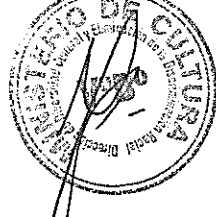
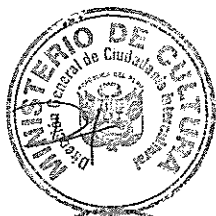
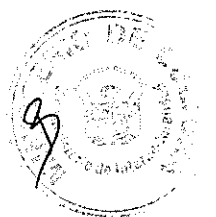
Grupos Étnicos	Cuál es la población total de cada grupo según categorías de género y edad (ciclo de vida)				
	Hombre Adultos	Mujeres adultas	Niños/niñas	Adolescentes y Jóvenes	Población adulta mayor
1.					
2.					
3.					
4.					

2.2. ¿Qué necesidades específicas tiene cada grupo relacionadas con el servicio que brindamos?

Grupos Étnicos	Necesidades de cada grupo de población relacionadas con el servicio que prestamos				
	Hombre Adultos	Mujeres adultas	Niños/niñas	Adolescentes y Jóvenes	Población adulta mayor
1.					
2.					
3.					
4.					

2.3. ¿Cuáles son las necesidades prioritarias que el servicio debe atender?

2.4. ¿Qué sistemas culturales y recursos tiene cada grupo étnico para atender sus necesidades (de salud, educación, justicia, producción, comunicación, seguridad, etc.)?



2.5. ¿Qué elementos culturales de la población debería incorporar el servicio?

2.6. ¿Qué expectativas tiene la población sobre los servicios que brindamos?

### 3. Cobertura, metas, resultados y factores culturales

3.1. ¿Cuál es la población que más acude al servicio? ¿Qué características culturales tiene? ¿A qué grupos étnicos corresponde?

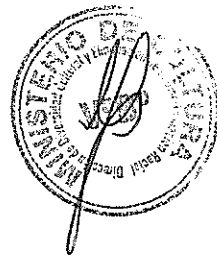
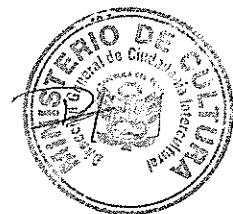
3.2. ¿Cuál es la población o poblaciones que menos acuden al servicio? ¿Qué características culturales tienen? ¿A qué grupos étnicos pertenecen?

3.3. ¿Cuáles son los factores o causas que motivan que esta población no acuda o acuda muy poco al servicio?

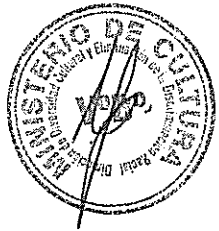
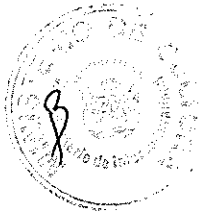
3.4. ¿Dichas causas tienen relación con factores culturales? (Por ejemplo en el servicio no se habla el idioma o lengua de los grupos identificados).

3.5. ¿Qué barreras culturales enfrentan los grupos de población para acudir al servicio o sentirse satisfecho/as con la atención brindada. (Por ejemplo, costumbres diferentes, temores, etc.).

3.6. ¿Existe una correspondencia entre las metas de atención y la cobertura del servicio?



- 3.7. Si la cobertura efectiva está por debajo de las metas de atención, ¿los factores culturales pueden ser una causa para que no exista una correspondencia? ¿Qué relación tienen las diferencias culturales con la mayor o menor posibilidad de alcanzar las metas de atención y los resultados esperados?



## Ficha 2: Diagnóstico sobre las capacidades de la entidad para brindar servicios públicos con pertinencia cultural

Este cuestionario está dirigido a ayudar a las entidades públicas a que diagnostiquen su *capacidad de atención de acuerdo a estándares pertinencia cultural*.

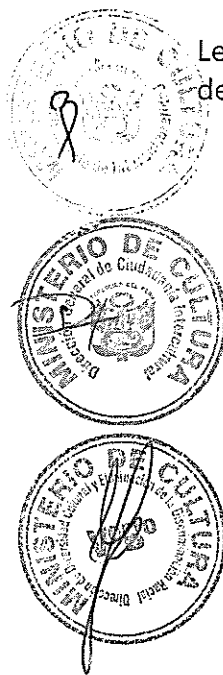
---

### Instrucciones:

Este cuestionario puede ser resuelto por cualquier funcionario o funcionaria interesada en mejorar la prestación de servicios públicos desde el enfoque intercultural. Sin embargo, está destinado principalmente a las áreas de planeamiento, atención ciudadana o desarrollo social de las entidades que prestan servicios; ya que muchas veces estas áreas son las encargadas de ver las mejoras en temas interculturales y en la gestión.

El instrumento tiene dos partes. En la primera parte se trata de indicar el grado en que los aspectos considerados están presentes en el servicio. En la segunda se guía el análisis de resultados a través de algunas preguntas, que pueden ayudar a explicar el diagnóstico situacional y orientar a identificar áreas que requieren ser mejoradas o fortalecidas para hacer el servicio más pertinente culturalmente.

Le tomará entre 10 a 15 minutos leer la siguiente lista y marcar una X la celda de la derecha que corresponda según el grado en que se presenta el aspecto considerado.



## Cuestionario de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural

### I. Datos de su entidad

Por favor, conteste a las siguientes preguntas sobre sus datos:

Nombre de la entidad a la que pertenece:

Unidad o área donde labora:

¿Cuál es su cargo en la entidad?:

¿En qué departamento y distrito se encuentra la entidad donde usted labora? (En caso de que usted esté en una sucursal, méncionelo).

¿A qué nivel de Gobierno se encuentra su entidad? (Marque con una X)

Nivel nacional

Nivel Regional

Nivel local

¿A qué sector pertenece la entidad donde labora? (Educación, salud, trabajo, etc.)

Describa brevemente ¿cuáles son los principales servicios que se brindan en la entidad donde usted labora?

## II. Gestión Pública y enfoque intercultural en su entidad

N°	Pregunta / Aspecto considerado	No aplica/ No sabe (0)	No (1)	En curso/ En parte (2)	Sí (3)	
1	¿Su entidad ha identificado a los grupos étnico-culturales existentes en su localidad?					
2	¿Su entidad ha identificado las lenguas habladas en la localidad?					
3	¿Su entidad ha realizado algún diagnóstico sobre las características socio-económicas de los diferentes grupos étnico-culturales de la localidad donde brinda sus servicios?					
4	En los planes estratégicos de su entidad (como el PEI o PDC), ¿Se ha incorporado temas relacionados a la interculturalidad?					
5	Dentro de los planes operativos de su entidad ¿Se han incluido actividades relacionadas a la mejora de la atención ciudadana para los distintos grupos étnico-culturales?					
6	¿Su entidad ha asignado presupuesto a las actividades de mejora en la atención ciudadana y los servicios de los diferentes grupos étnicos?					
7	¿La infraestructura de los establecimientos donde se brindan los servicios públicos ha tomado en cuenta las prácticas y necesidades de los grupos étnicos locales?					
8	¿Su entidad cuenta con al menos un canal de atención (presencial, telefónico o virtual) en lengua indígena u originaria que sea hablada en su localidad?					
9	¿Los canales de atención de su entidad se encuentran fácilmente accesibles a los diferentes grupos étnico-culturales de su localidad?					
10	¿La información que brinda la entidad sobre sus servicios, en sus folletos o afiches, se encuentra disponible en alguna lengua originaria que sea hablada en su localidad?					
11	¿Las imágenes y figuras que aparecen en sus materiales informativos y de difusión –folletos, afiches- son representativas del contexto cultural y los grupos étnicos de su localidad?					

12	¿Los documentos, formularios de trámite y normas se encuentran traducidos a las lenguas que se hablan en la localidad, y emplean un lenguaje que pueda ser fácilmente entendido por la población usuaria de los servicios?					
13	Para el registro de documentos oficiales o trámites, ¿existe la posibilidad de realizar estos de forma oral tomando en cuenta el idioma de los diferentes grupos étnico-culturales de la localidad?					
14	¿El TUPA de la entidad se encuentra traducido en al menos una lengua originaria que sea hablada en su localidad?					
15	¿Su entidad utiliza protocolos de atención para la prestación de servicios sin discriminación?					
16	¿Existen normativas (ordenanzas, directivas, etc.) que sancionen prácticas discriminatorias por parte de los servidores o de los ciudadanos?					
17	¿Existen mecanismos para que la ciudadanía usuaria pueda presentar quejas o denuncias en casos de discriminación?					
18	¿Se toman acciones y se introducen cambios y/o mejoras en el servicio como resultado de las quejas y denuncias de los usuarios de casos de discriminación o mala atención?					
19	¿El personal de la entidad ha sido capacitado en interculturalidad: diversidad cultural, discriminación étnico-racial, servicios con pertinencia cultural?					
20	¿En su entidad existe personal especialmente capacitado en programas de competencias interculturales?					
21	Se ha identificado en la entidad personal que maneja alguna lengua originaria y puede prestar su colaboración en caso de ser necesario?					
22	¿Existe en su entidad personal especializado en asuntos interculturales y con competencias para ser un mediador eficaz entre los intereses de los diferentes grupos étnico-culturales y la organización?					
Puntuación						

Luego de resolver el cuestionario, se pasa a analizar cada una de las respuestas brindadas. Asimismo, es importante mencionar que las preguntas están apelando a diferentes aspectos que son necesarios para señalar que brindamos un servicio con pertinencia cultural en la primera parte de la Guía. Por tanto, a continuación mostramos los 8 aspectos evaluados en este cuestionario y qué ítems corresponden a estos:

- Diagnóstico e identificación de grupos étnicos: preguntas 1, 2 y 3.
- Plan estratégico y presupuesto: preguntas 4, 5 y 6.
- Infraestructura: pregunta 7.
- Comunicación: preguntas 8, 9, 10 y 11.
- Documentación: preguntas 12 y 13.
- Instrumentos de gestión: preguntas 14 y 15.
- Normativa: preguntas 16, 17 y 18.
- Recursos Humanos: preguntas 19, 20, 21 y 22.

Si alguna de tus respuestas fue negativa en el cuestionario, es importante revisar a cuál de los 8 aspectos evaluados corresponde la pregunta. Esto quiere decir que en ese aspecto, una característica está ausente. Si todas las preguntas asociadas a un aspecto son negativas, quiere decir que todo ese aspecto se encuentra ausente en la gestión, por lo que es una carencia importante en la implementación del enfoque intercultural en su entidad.

Por otro lado, si su entidad tiene en un aspecto todas las respuestas afirmativas, representa que ese aspecto de la gestión se está tomando en cuenta el enfoque intercultural. Si tiene entre 2 o 3 aspectos completos, quiere decir que su entidad ha empezado a incorporar el enfoque intercultural en su gestión. Si tiene entre 4 a 6 aspectos completos, se puede decir que su entidad ha incorporado en un nivel intermedio el enfoque, y que va por buen camino hacia una prestación de servicios libre de discriminación. Si su entidad cuenta con 7 a 8 aspectos completos, se puede afirmar que el enfoque intercultural está introducido en su gestión y debe centrarse en mejorar la calidad de sus servicios adaptándolos con mayor precisión a las necesidades de los grupos étnicos usuarios.

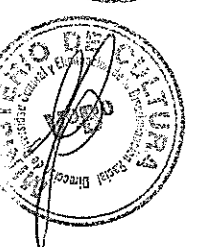
➤ **Preguntas para guiar el análisis de resultados de la Ficha y orientar Plan de Mejora**

1. ¿En qué áreas y aspectos hay más avances?

.....  
 .....  
 .....

2. ¿En qué áreas y aspectos hay menos avances?

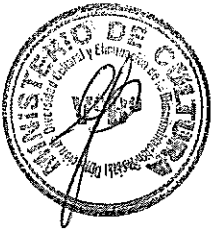
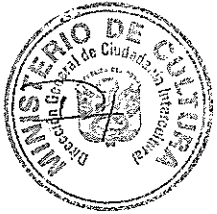
.....  
 .....  
 .....





3. ¿A qué se debe que hayan más avances en determinadas áreas y menos en otras?

.....  
.....  
.....



## Ficha 3: Recomendaciones para incorporar la interculturalidad en los Recursos Humanos

### Inclusión de personal para mediación intercultural.

La inclusión de un puesto de Mediador Cultural es una medida administrativa que se justifica en contextos de diversidad cultural donde las y los servidores públicos proceden de contextos culturales diferentes al de los grupos de población a los que atienden, enfrentándose barreras tan básicas como puede ser el idioma o el empleo de términos con diferente significados, hasta un conflicto en las formas culturales de abordar las acciones que comprende el servicio como las características de una atención médica, por ejemplo. En estos casos la presencia de un mediador cultural es de importancia alta. A continuación se describen algunas características del puesto, la función y las competencias que debe tener la persona idónea para asumir este rol.

#### ¿Quién es el Mediador cultural?

Personal responsable de desarrollar, planificar, organizar y supervisar las actividades relacionadas a la atención de los servicios que brinda una entidad desde una perspectiva intercultural. Esta persona será el "puente" entre entidad y los diferentes grupos étnicos de la localidad; facilitando el entendimiento y la prestación de los servicios entre ambas partes para establecer un diálogo intercultural. Esto no significa que este personal sea el único responsable de los temas interculturales de la entidad; se espera que todo el personal esté familiarizado con estos temas y se promueva un clima favorable para la diversidad cultural.

#### Funciones del Puesto:

- Supervisar y planificar las actividades relacionadas a la incorporación del enfoque intercultural en la gestión de la entidad y la prestación de sus servicios.
- Brindar orientación sobre los servicios o trámites que el ciudadano desea realizar, en su respectivo idioma (si aplica).
- Prestar colaboración en la entrega de servicios públicos, tanto en la orientación, atención, la traducción de contenidos y documentación.
- Mediar las relaciones y comunicación entre los diferentes grupos étnicos, agrupaciones de la sociedad y la entidad pública.
- Elaborar diagnósticos sobre los grupos étnicos, así como sobre las capacidades instaladas de la entidad para prestar servicios con pertinencia cultural.
- Establecer planes de mejora para la implementación del enfoque intercultural y la prestación de servicios con pertinencia cultural.
- Coordinar actividades de capacitación en interculturalidad para los servidores públicos.

## Conocimientos

- Derechos y normas que rigen las relaciones del Estado con los pueblos indígenas u originarios.
- Derechos individuales y colectivos de los pueblos indígenas u originarios.
- Normativa nacional y local (si la hubiera) sobre discriminación.
- Prácticas, costumbres, historia, lengua y pensamiento sobre los grupos étnico-culturales presentes en la localidad.

## Idiomas

- Lengua predominante en la localidad hablado y leído (si aplica).
- Lengua Castellana, hablado y leído.

## Competencias

- Competencia Intercultural

## Capacitaciones deseables:

- En temas de interculturalidad
- En gestión pública.

Es importante recalcar que la existencia de una persona especializada en interculturalidad no significa que sólo ese puesto vea estos temas, si no que todos los servidores deben interesarse por estos temas y desarrollarlos.

## Otros Perfiles

Si para la entidad es complicado contar con un puesto especializado como el mediador, por motivos presupuestales, logísticos, etc., se puede contar con otras opciones para actividades específicas, como intérpretes o traductores de lenguas originarias.

El **traductor** es una persona que ha logrado las competencias suficientes para traducir textos escritos en castellano a una lengua indígena o viceversa sin distorsionar el mensaje original. Es decir, su labor se desarrolla en el campo de lo escrito. Mientras que, un **intérprete** convierte lo que se dice en una lengua (la lengua de partida) a otra lengua (la lengua de llegada) oralmente. La interpretación puede ocurrir en muchos lugares, como atención personal a un usuario, conferencias, reuniones, por teléfono, etc. y puede tomar una forma simultánea (el intérprete que está en una cabina habla casi al mismo tiempo que

el orador con ayuda de equipos) o consecutiva (el intérprete escucha parte de una alocución, e interpreta esta parte mientras el orador espera).

Es importante que las entidades identifiquen la diversidad cultural de su personal, especialmente, si hablan y escriben en lenguas originarias. Esto les va permitir abaratar costos y formar a este personal como intérpretes, traductores o mediadores. Por último, en caso de que su entidad todavía no haya empleado estas figuras y haya una necesidad urgente por atender a un ciudadano en su lengua originaria; se puede comunicar con el Viceministerio de Interculturalidad, la Dirección de Lenguas Indígenas al teléfono: 618-9393 Anexo 2547 o 2720, indicando que requiere contactar un intérprete o traductor de urgencia. La Dirección de Lenguas Indígenas, conforme a las circunstancias del requerimiento y la urgencia podrá ayudarlo a ubicar un traductor o intérprete disponible y cercano y hasta establecer contacto con él o ella.

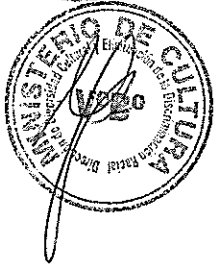
### Capacitaciones para la Interculturalidad

Un aspecto fundamental en la prestación de servicios públicos con pertinencia cultural, es que la entidad cuente con personal sensibilizado y capacitado en temas relacionados a la gestión de la interculturalidad y la lucha contra la discriminación. Para este fin, proponemos algunos temas clave de capacitaciones para poder llegar a esta meta:

- **Introducción al Enfoque Intercultural y la Gestión Pública:**  
Es importante que los servidores reconozcan positivamente la diversidad cultural de nuestro país y conozcan qué es el enfoque intercultural. Además, deben conocer la base legal en los temas referidos a identidad cultural y no discriminación. Por último, deben conocer cómo el enfoque intercultural se incorpora a la gestión pública, en el marco de la Reforma y Modernización del Estado.
- **Discriminación étnico-racial**  
El personal debe estar sensibilizado en temas de discriminación racial; conocer qué es el racismo, la discriminación y conceptos relacionados. También es importante que el personal identifique el marco normativo de la no discriminación y qué mecanismos se tiene para prevenirla.
- **Servicios Públicos con pertinencia cultural**  
Esta capacitación debe tener como objetivos: 1) recalcar la necesidad e importancia de incorporar la interculturalidad en la gestión y prestación de los programas y servicios públicos; y 2) brindar las herramientas para hacer esto viable en la entidad.

- Competencias Interculturales

Las competencias interculturales son el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que le permite a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas; así como entender sus cosmovisiones y estilos de vida. Es importante que los funcionarios tengan estas capacidades para poder comprender mejor a los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país y puedan incorporar estas cosmovisiones en sus actividades, desde la formulación políticas públicas, hasta la prestación de servicios y atención ciudadana.



## Ficha 4: Encuesta sobre calidad de atención

La siguiente encuesta puede ser realizada a modo de entrevista y puede adaptarse según las características de la persona usuaria, empleando el idioma y los términos más adecuados, y considerando sobre todo la importancia de establecer una relación de confianza y de respeto. Antes de aplicarla, consultar siempre si la persona está dispuesta a brindar información y consultar sobre su disponibilidad de tiempo. Realizarla, en la medida de lo posible, en un ambiente de privacidad.

También es importante tener en cuenta sobre alguna otra condición especial de la persona, como si presenta alguna discapacidad visual, auditiva, problemas de lenguaje, movilidad, etc.

---

Estimado/a ciudadano/a.

En nuestro afán de mejorar la calidad de los servicios que le prestamos, hemos elaborado esta pequeña encuesta para que nos pueda dar su opinión sobre la atención brindada.

Esta encuesta es anónima y con ella podremos emprender mejoras. Por ello, su participación es importante, sólo le pedimos que responda con toda sinceridad.

Muchas Gracias,

---

Responda a las siguientes preguntas:

1 Sobre el servicio o trámite solicitado, ¿pudo iniciarlo?

a) Sí (pasar a la pregunta 3)

b) No  (pasar a la 2)

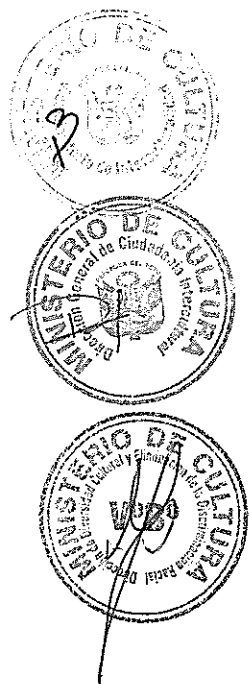
Si respondió que NO, ¿A qué se debió que no pudiera iniciarlo?  
2 (Pasar a la 4)

- a) No se encontraba el personal responsable
- b) No tenía dinero
- c) No tenía todos los documentos requeridos
- d) No alcanzó turnos de atención
- e) Otros: \_\_\_\_\_

Si pudo iniciar el trámite, ¿En qué estado se encuentra  
3 actualmente? (Pasar a la 4)

- a) Concluido trámite o servicio con éxito
- b) Concluido trámite o servicio sin éxito
- c) En proceso pero en plazo legal
- d) En proceso pero demorado respecto al plazo legal

4 ¿Está satisfecho/a con el resultado o estado del proceso?



- a) Sí
- b) Más o menos
- c) No

5 ¿Cuántas veces tuvo que solicitar o acudir a esta oficina para obtener el servicio?

	(indicar número)
--	------------------

6 ¿Cuánto le ha costado el tramitar o solicitar el servicio?

Costo del servicio o trámite de acuerdo a lo que indica la entidad	S/.
Costos asociados (gastos en transporte, viáticos, etc.)	S/.

7 ¿Cómo fue el trato que recibió por parte del personal que lo atendió?

- a) Bueno
- b) Más o menos
- c) Malo

8 ¿Cómo fue la orientación que le brindó el personal durante la atención?

- a) Buena
- b) Más o menos
- c) Mala

9 ¿Se le atendió en su idioma?

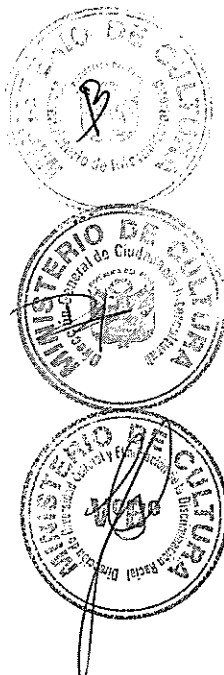
- a) Sí
- b) No

10 ¿Se sintió maltratado o discriminado durante la atención?

- a) Sí
- b) No

11 Por sus antepasados y de acuerdo a su cultura y sus costumbres, ¿Ud. Se considera de origen?

- a) Quechua
- b) Aymara
- c) Asháninka



- d) Awajún/ Aguaruna
- e) Shipibo
- f) Shawi/Chayahuita
- g) Matsigena
- h) ¿Otra grupo nativo o indígena?:

- 
- i) Negro/Mulato/Zambo/Moreno
  - j) Afroperuano/afrodescendiente
  - k) Blanco
  - l) Blanco

12 ¿Cuál es el idioma o lengua materna que aprendió en su niñez?

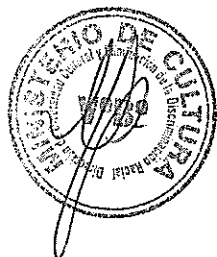
- a) Quechua
- b) Aymara
- c) Asháninka
- d) Awajún/ Aguaruna
- e) Shipibo
- f) Shawi/Chayahuita
- g) Matsigena
- h) ¿Otra lengua nativa?:

---

i) Castellano

f) Otra lengua extranjera: \_\_\_\_\_

13 Nos podría dar alguna otra recomendación para mejorar la atención que se brinda en este servicio.





## Ficha 5: Orientaciones para la Atención de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural

El presente instrumento se enmarca en la *Guía de Servicios Públicos con pertinencia cultural*, la misma que busca brindar lineamientos y herramientas de gestión para que las entidades públicas puedan mejorar la atención a los ciudadanos desde una perspectiva intercultural.

Por tanto, estas orientaciones están dirigidas, principalmente, a los servidores públicos que se encuentran en las áreas destinadas a la atención de ciudadanos o son responsables de estas. Los lineamientos que brinda este documento son aplicables a los canales de atención al público, ya sea presencial, telefónica, electrónicos y otros. A continuación, describimos el objetivo y los principios por los cuales se rige este protocolo.

### Objetivo:

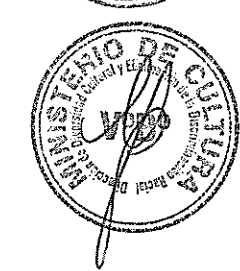
Brindar indicaciones a las entidades públicas para la atención ciudadana con pertinencia intercultural y sin discriminación étnico-racial.

### Principios que guían la atención:

- Valoración positiva de la diversidad cultural de nuestro país.
- Respeto hacia los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país.
- Equidad en el trato para todos los ciudadanos peruanos.
- La búsqueda de la satisfacción de las necesidades del ciudadano.
- Garantizar los derechos de todos los peruanos.

### a) Presentación y saludo

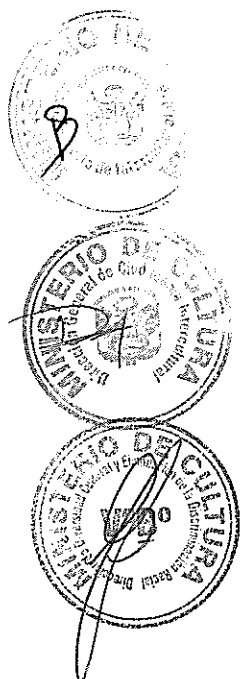
- En todo momento, dirigirse con actitud amable y respetuosa hacia el ciudadano. Esto implica:
  - i. Mantener contacto visual.
  - ii. Realizar la atención de buen semblante, con una sonrisa y con un tono de voz apropiado.
  - iii. Hablar de manera pausada.
  - iv. Mostrar o tener en un lugar visible, la identificación como servidor/funcionario de la entidad pública.
- Saludar amablemente e identificarse como servidor/funcionario de la entidad.
- Preguntar por la razón de la visita o el motivo de la consulta.
- Saludar a todas las personas por igual y ofrecerles ayuda sin discriminación por motivos de rasgos físicos, vestimenta, apariencia o idioma; así como por motivos como género, edad o religión.



- Si identifica alguna persona que no habla, no entiende castellano o se le dificulta el expresarse en castellano, realizar lo siguiente:
  - i. *Saludarlo cordialmente en su idioma. Para esto, la entidad deberá entregar a los orientadores al menos las frases presentadas en esta guía en los idiomas de la localidad.*
  - ii. *Si existe una persona encargada de brindar orientación bilingüe, indicarle donde está el mediador bilingüe y acompañarla hasta la ubicación de este.*
  - iii. *Si usted brinda la orientación bilingüe, preguntar por el motivo de la visita o consulta.*

#### **b) Durante la Atención**

- Durante la atención tener actitud amable y de respeto.
  - i. Mantener contacto visual cuando corresponda.
  - ii. Realizar la atención de buen semblante, con una sonrisa y con un tono de voz apropiado.
  - iii. Hablar de manera pausada.
- En caso de no entender lo que la persona expresa, repreguntar; sin interrumpirla ni cortar su discurso. Esto puede implicar repetir lo que la persona señala para esperar su confirmación de que se está entendiendo el mensaje.
- Evitar conflictos o cualquier tipo de altercados con los usuarios. Si surge algún tipo de conflicto o discusión durante la atención, seguir lo siguiente:
  - i. Mantener en todo momento la calma.
  - ii. Mantener una actitud amable, escuchando al ciudadano y brindando información pertinente que resuelva su malestar.
- Escuchar atentamente al ciudadano.
- Atender a todos los ciudadanos por igual, sin diferencias debido a su vestimenta, costumbres, apariencia, idioma o color de piel; así como por motivos de género, edad o religión.
- Comunicarse en un lenguaje claro y simple, tomando ejemplos a partir de lo relatado por el ciudadano.
- En caso de que se requiera consultar a otra persona con mayor capacitación, comunicarle a la persona que se realizará una consulta.
- Si se brinda material informativo o documentación, que sea de manera ordenada y pertinente de acuerdo al idioma del usuario.
- No realizar bromas entre compañeros o al ciudadano con contenidos discriminatorios étnico-raciales.



- No mencionar de manera despectiva las características físicas o de apariencia de las personas usuarios.

### c) Despedida del ciudadano

- Despedir al ciudadano de manera amable
- En caso de que no se haya podido concretar o culminar lo solicitado por el ciudadano, señalarle lo que se requeriría para poder solucionar el tema o en todo caso señalarle que se ha hecho todo lo posible.
- Brindar información pertinente sobre el trámite o servicio solicitado y aquellos elementos que son necesarios que el ciudadano tome en cuenta a futuro.
- Invitar al ciudadano que llene alguna de las encuestas de satisfacción con el servicio.
- Despedir a todos los usuarios sin realizar diferencias, ni comentarios referidos a la apariencia, vestimenta, idioma o rasgos físicos de la persona.

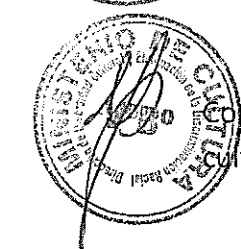
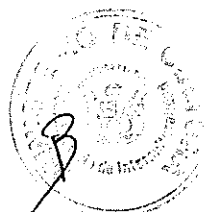
Este protocolo debe ser explicado a todos los servidores de la entidad, para que cuiden su lenguaje al momento de tener contacto con los usuarios.

#### a) Acciones informativas hacia la población

Con respecto a este punto, deben realizarse las siguientes acciones:

- a) Colocar información mediante folletería, afiches, o medios audiovisuales (videos, spots radiales, etc.), sobre los servicios que brinda la entidad y qué hacer en caso de que estos servicios no se lleven cabalmente, especialmente por maltrato o discriminación.
- b) Brindar capacitaciones o talleres a los grupos étnico-culturales sobre los servicios públicos que brinda la entidad. De esta manera, se puede empoderar a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y deberes.

Con estas orientaciones, se podrá desarrollar una mejor atención con pertinencia cultural y libre de discriminación.



## Ficha 6: Indicadores para la Evaluación y Mejora del Servicio

Con este instrumento se proponen una serie de aspectos a evaluar con sus respectivos indicadores. En la medida de lo posible, se recomienda a las entidades que traten de cubrir todos los ítems, sin embargo, las limitaciones en cuanto a información y recursos pueden limitar esta labor. Por ello, en estas orientaciones se brindan los estándares y desempeños mínimos deseables que se deben seguir para desarrollar una evaluación óptima.

Aspectos e indicadores de evaluación:

d) *Capacidades instaladas para la prestación de servicios con pertinencia cultural:*

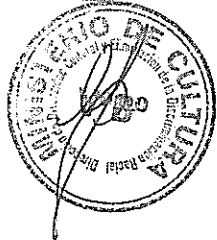
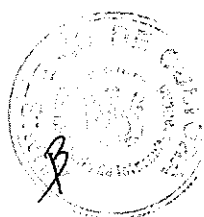
Este aspecto evalúa si la entidad se encuentra apta para brindar servicios con pertinencia cultural. Para esta evaluación debe revisarse cada uno de los 8 aspectos que involucra la atención con pertinencia cultural presentada en esta Guía. Para facilitar esta labor, se puede aplicar el *Cuestionario de servicios públicos con pertinencia cultural* el cual se expuso en la parte del diagnóstico. Asimismo, se aplican los mismos criterios para la calificación, esperándose que todos los aspectos estén implementados en la entidad.

e) *Satisfacción de los usuarios con los servicios con pertinencia cultural:*

Este aspecto evalúa si los usuarios están satisfechos con la prestación de los servicios. Si las actitudes son positivas, querrá señalar que en la percepción de los usuarios la prestación de estos se está dando de manera correcta. Esto no significa que no se puedan dar mejoras, si los resultados son positivos se debe mantener y mejorar siempre la percepción. Adjuntamos al final de esta parte una encuesta de fácil aplicación para los usuarios de nuestros servicios. Lo interesante de esta es que entre las variables que identifican a la persona se encuentra su procedencia étnica, con lo que podremos rastrear si a algún grupo en específico se está dando alguna práctica discriminatoria o no.

f) *Procesos del servicio prestado:*

Este aspecto evalúa aspectos relacionados a los procesos que acompañan la prestación del servicio, como la culminación de los trámites, tiempos de espera, costo de los servicios, etc. Estos indicadores nos pueden ayudar a la mejora de los procesos; por ejemplo, si observamos que en cierto grupo étnico se encuentran demoras en la entrega de documentos, puede que sea por dificultades lingüísticas en el proceso, lo cual puede ser mejorado gracias a este análisis. A continuación presentamos una lista de posibles indicadores que la entidad puede seguir:

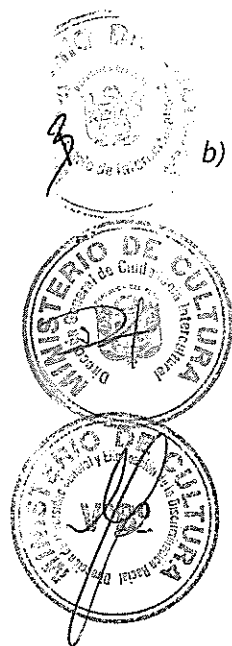


- a. Porcentaje de quejas por temas de discriminación o pertinencia intercultural en la entidad de acuerdo al grupo étnico.
- b. Porcentaje de quejas atendidas sobre el total de quejas presentadas en temas de discriminación de acuerdo al grupo étnico.
- c. Ratio de procesos o trámites concluidos de personas atendidas que no hablaban castellano, sobre el número de procesos o trámites exitosos o concluidos del público en general.
- d. Ratio de procesos o trámites exitosos o concluidos de personas atendidas de acuerdo a su grupo étnico, sobre el número de procesos o trámites exitosos o concluidos del público en general.
- e. Ratio de tiempo de atención para personas que no hablan castellano sobre el público atendido en general.
- f. Ratio de tiempo de atención de acuerdo a su grupo étnico cultural sobre el público atendido en general.
- g. Ratio de tiempo de culminación de trámite para personas que no hablan castellano sobre el público atendido en general.
- h. Ratio de tiempo de culminación de trámite de acuerdo a su grupo étnico-cultural sobre el público atendido en general.
- i. Ratio de costos totales (incluye los costos propios del trámite en la entidad, así como los costos logísticos que tiene que realizar el ciudadano) del trámite para personas que no hablan castellano sobre el público atendido en general.
- j. Ratio de costos totales (incluye los costos propios del trámite en la entidad, así como los costos logísticos que tiene que realizar el ciudadano) del trámite de acuerdo a su grupo étnico-cultural sobre el público atendido en general.

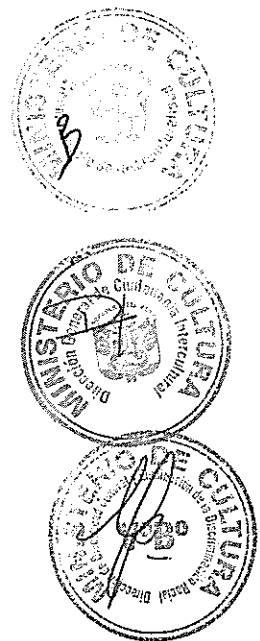
b) *Sobre los usuarios atendidos:*

Estos indicadores buscan proveer información sobre las características étnicas de los diferentes grupos étnicos usuarios. Esto es importante ya que se esperaría que con la mejora de la prestación de servicios, la población tenga más confianza y utilice con mayor frecuencia los mismos. Estos indicadores nos van

- a. Porcentaje de ciudadanos atendidos que no hablan castellano.
- b. Porcentaje de ciudadanos atendidos en su idioma.
- c. Porcentaje de ciudadanos atendidos de los diversos grupos étnico-culturales de la localidad.



## SECCIÓN II: HERRAMIENTAS NORMATIVAS



## PROYECTO DE ORDENANZA REGIONAL N°-201X-GR

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO REGIONAL

POR CUANTO:

El Consejo Regional de la Región XXX, de conformidad con lo previsto en los artículos 191 y 192 de la Constitución Política del Perú de 1993, modificado por la Ley de Reforma Constitucional del Capítulo XIV del Título IV, sobre descentralización, Ley N° 27783, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales Ley N° 27867 y sus modificatorias; en Sesión Ordinaria de fecha ..... de ..... del 201X, ha aprobado la presente Ordenanza Regional;

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 191 de la Constitución Política del Estado, concordante con el Artículo 2 de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, establece que los Gobiernos Regionales que emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo para su administración económica y financiera un pliego presupuestal;

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 1 señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado y, en su Artículo 2, inciso 2, dispone, que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y que ninguna persona debe ser discriminada por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole;

Que, el racismo es un fenómeno presente en muchas sociedades humanas, pero en el caso del Perú es una situación dolorosa y constante, siendo muchas veces las víctimas al mismo tiempo objeto de discriminación por clase social, posición económica, lugar de origen, apellido y/o actividad, formándose lo que se considera el fenómeno de la discriminación acumulada.

Que, la discriminación por diversas causales como raza, sexo, origen, apellido, estatura, orientación sexual, discapacidad, actividad y muchas otras, genera serias dificultades para el desarrollo de nuestro país, así como sufrimiento para la mayor parte de las ciudadanas y ciudadanos del Perú, produce exclusión, limita el proceso de fortalecimiento de la democracia, y amplía las brechas sociales, económicas, políticas y culturales, por lo cual es importante manifestar explícitamente el rechazo a estas prácticas discriminatorias;

Que, la construcción de un imaginario social centrado en la exacerbación de la superioridad de determinados rasgos físicos o étnicos, así como modelos estéticos vulnera gravemente la identidad de muchos peruanos;

Que, por lo tanto, la eliminación del racismo y la discriminación constituyen un desafío impostergable para la sociedad en su conjunto y un deber del Estado.

Que, el Gobierno Regional de .....condena la discriminación y el racismo en todas sus formas y manifestaciones;

Que, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, la Convención Internacional

para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención Americana sobre Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación, entre otras normas internacionales garantizan el principio de igualdad y promueven la eliminación del racismo y la discriminación en todos los ámbitos

Que, los mencionados tratados y convenios internacionales han sido ratificados por el Estado Peruano, comprometiéndose éste a garantizar su cumplimiento y su incorporación a la normatividad nacional.

Que, el Código Penal, en su artículo 323°, establece el delito de discriminación, dentro de los delitos contra la humanidad, estableciendo penas privativas de libertad para sus formas más agravadas;

Que, el Código de los Niños y Adolescentes y la Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (Ley N° 28983), promueven la igualdad de oportunidades y la no discriminación como derecho que tiene toda persona humana sin distinción.

Que, el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley N° 26772 y la Ley del Código de Ética de la Función Pública, establecen sanciones administrativas contra el racismo y la discriminación en sus diferentes ámbitos.

Que, el Pleno del Consejo Regional, en mérito a sus atribuciones y por las consideraciones expuestas, y conforme a los artículos 15 literal a), 36 y 37 literal a) de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales ha aprobado la siguiente:

## ORDENANZA REGIONAL

### TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1°.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Gobierno Regional de.....dispone la prevención, eliminación, prohibición y sanción del racismo y la discriminación en todas sus formas y ámbitos en su jurisdicción.

La discriminación y el racismo son problemas sociales que deben ser enfrentados de manera integral y concertada entre autoridades y sociedad civil. La igualdad entre los seres humanos, hombres y mujeres, es principio fundamental de nuestra comunidad.

#### Artículo 2°.- DEFINICIONES

**Discriminación:** Acción de excluir o tratar de forma diferenciada a una persona o grupo de personas, en base a su pertenencia a un determinado grupo social, en razón de sexo, raza, origen, idioma, religión, opinión, condición económica, edad, apellido, indumentaria, orientación sexual, actividad, condición de salud, o de cualquiera otra índole, que tiene como objetivo o efecto disminuir sus oportunidades, anular o menoscabar el ejercicio y/o reconocimiento de sus derechos.

**Racismo:** Toda discriminación, exclusión, restricción o preferencia basada en la atribución de determinadas características positivas o negativas hacia un grupo de personas debido a su color de piel, sus rasgos físicos y en general toda característica que refleje su origen



étnico. El racismo es una ideología de dominación que se basa en la creencia en razas superiores e inferiores. Carece de sustento científico y es moral y legalmente sancionable.

**Raza:** Noción construida culturalmente, que distorsiona las diferencias entre los seres humanos, al vincular el color de la piel y otras características físicas con la presencia de determinadas cualidades morales e intelectuales. En ese sentido es necesario destacar que la raza no existe como característica biológica, pues no son entidades científicas y objetivamente identificables. Pese a lo cual el término continúa empleándose en la vida cotidiana, la normatividad y los estudios estadísticos.

## TÍTULO II: PREVENCIÓN DE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN

### Artículo 3º.- POLÍTICAS DE PREVENCIÓN

El Gobierno Regional de .....se compromete a:

- a) Promover la eliminación del racismo y la igualdad real de derechos entre las personas que habiten en su jurisdicción, lo cual implica ejercer acciones de supervisión y fiscalización de instituciones y/o establecimientos para verificar que las disposiciones contenidas en la presente ordenanza se cumplan, así como la atención y tramitación de denuncias de aquellas personas que se sientan discriminadas.
- b) Implementar políticas públicas que atiendan las necesidades de todas las personas sin discriminación.
- c) Cumplir y hacer cumplir el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley N° 26772, sobre la discriminación en los anuncios de empleo, el Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815, en la jurisdicción del Gobierno Regional de .....
- d) Cumplir y hacer cumplir las normas sobre atención preferente para los adultos mayores, las mujeres embarazadas y las personas con discapacidad.
- e) Promover políticas dirigidas a los sectores más vulnerables de la Región, entre quienes se encuentran las mujeres, los adultos mayores, los niños y adolescentes, las personas con discapacidad, los analfabetos, las personas de escasos recursos económicos y otras personas que puedan considerarse en esta condición.

### Artículo 4º CARTELES CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

Todas las dependencias del Gobierno Regional, incluidos centros educativos y de salud deben publicar en un lugar visible al público, un cartel que señale lo siguiente: "EN ESTE LOCAL ESTÁ PROHIBIDO EL RACISMO Y LA DISCRIMINACIÓN", así también se debe consignar el número de la presente Ordenanza. Este cartel debe tener una dimensión aproximada de 25 x 40 centímetros, con borde, letras de tamaño y color visible.

En la sede principal del Gobierno Regional de ..... se instalará una placa recordatoria con la siguiente inscripción "Creemos y practicamos la igualdad. ....una región libre de racismo y discriminación".

Se estimulará a la ciudadanía a colocar *carteles positivos en espacios públicos y hogares*, como "zona libres de discriminación" o "Aceptamos a vecinos y vecinas de todas las tradiciones, orígenes y creencias religiosas en la comunidad", entre otras.

#### **Artículo 5°.- SOBRE EL USO DE LENGUAS ORIGINARIAS**

El Gobierno Regional identificará a su personal que hable la lengua originariapredominante en su jurisdicción, para que puedan atender adecuadamente a ciudadanos y ciudadanas que se expresen en dicha lengua.

#### **Artículo 6°.- CHARLAS DE CAPACITACIÓN**

El personal, incluidas las autoridades de la Región, recibirá charlas informativas, sobre la problemática de la discriminación y el racismo.

#### **Artículo 7°.- DESARROLLO DE ESTRATEGIA CON EMPRESAS Y ORGANIZACIONES SOCIALES**

- a) *Mediante el órgano competente, el Gobierno Regional convocará a líderes, lideresas e instituciones de las diversas zonas de la región y grupos de prensa para crear una estrategia que de forma específica y sistemática trate sobre el tema del racismo y la discriminación, y le permita a la colectividad tener una visión a largo plazo en pro de la erradicación de toda forma de discriminación.*
- b) *Mediante la Gerencia de Desarrollo Social, la Gerencia de Desarrollo Humano y Promoción Social, se promoverá que cada institución pública o privada encuentre la manera de contribuir para eliminar el racismo y la discriminación en sus ámbitos de acción.*
- c) *Mediante la Gerencia de Desarrollo Económico Gerencia de Turismo y Desarrollo Económico, la Oficina de Rentas y la Oficina de Fiscalización, se sensibilizará a las empresarias y empresarios para desarrollar y reforzar políticas de contratación de personal de diferentes orígenes y grupos culturales.*

#### **Artículo 8°.- DESARROLLO DE ESTRATEGIA EDUCATIVA**

*Mediante la Gerencia de Desarrollo Social y la Gerencia de Educación, Cultura, Recreación y Deporte, el Gobierno Regional se compromete a:*

- a) *Coordinar e incidir en la comunidad educativa a fin de que se adopten valores y principios contra el racismo y la discriminación en los planes de estudios.*
- b) *Incidir en la comunidad educativa a fin de que en cada institución educativa exista una estrategia para eliminar actitudes y conductas racistas o discriminatorias.*
- c) *Incentivar que los medios de comunicación locales participen para asegurar que la diversidad sea valorada e incluida en la declaración de misión del distrito.*
- d) *Realizar un foro anual sobre racismo, especialmente el que enfrentan las mujeres, para concienciar a la población y reducir los prejuicios racistas.*
- e) *Realizar campañas mediáticas contra la discriminación.*
- f) *Difundir las tradiciones, festividades y eventos relacionados a la variedad de grupos culturales de la región.*

## **Artículo 9°.- MONITOREO Y SEGUIMIENTO**

*Mediante los órganos competentes se formará un equipo de trabajo permanente o un comité dedicado a capacitar, formular y monitorear políticas de inclusión y la lucha contra el racismo en el Gobierno Regional.*

## **TÍTULO III: SANCIONES DE ACTOS DISCRIMINATORIOS**

### **Artículo 10°.-SANCIONES ADMINISTRATIVAS Y PENALES**

Los funcionarios o empleados de las instituciones públicas y privadas, que sean responsables de cometer u ordenar actos de discriminación, serán sancionados conforme a la legislación vigente en el ámbito administrativo y penal según corresponda; siendo aplicable, para el caso de funcionarios públicos, el Código de Ética de la Función Pública y lo estipulado en el artículo 323° del Código Penal.

### **Artículo 11°.- DOCUMENTOS DE IDENTIDAD**

Ningún establecimiento público o privado en la región impedirá el ingreso a una persona por no portar el Documento Nacional de Identidad – DNI. Queda prohibido retener el DNI de los ciudadanos bajo cualquier circunstancia. Toda institución o establecimiento debe contar con protocolos de seguridad alternativos a la identificación mediante el DNI.

### **Artículo 12°.- EXPRESIONES RACISTAS DE SERVIDORES PÚBLICOS**

Queda prohibido el empleo de expresiones o bromas discriminatorias por parte del personal del Gobierno Regional debiendo aplicarse medidas administrativas disciplinarias de conformidad a Ley.

### **Artículo 13°.- DISCRIMINACIÓN EN LOCALES**

Cuando el propietario o administrador de un establecimiento abierto al público ordene, auspicie o tolere la negativa de ingreso a una persona en razón a su raza, discapacidad, aspecto físico u otra condición social, el establecimiento público será sancionado con cierre temporal entre siete (7) y treinta (30) días, impuesta por el Alcalde de la jurisdicción. La reiteración de la conducta descrita en el párrafo anterior será sancionada con cierre definitivo del establecimiento.

### **Artículo 14°.- DENUNCIAS**

A fin de dar oportunidad a ciudadanas y ciudadanos de hablar acerca de cómo la discriminación y el racismo afectan a la comunidad, se instalarán en lugares visibles del Gobierno Regional y sus dependencias “buzones de denuncia” a través de los cuales se pondrá en conocimiento del gobierno regional los actos de discriminación que se cometan en la región. También estas comunicaciones pueden ser remitidas por internet a fin de que se investigue el caso y de confirmarse los hechos, se apliquen las sanciones correspondientes. Esta información contribuirá a la elaboración y ejecución de acciones por parte de la Gerencia de Desarrollo Social destinadas a la eliminación del racismo y discriminación en la Región.

## DISPOSICIONES FINALES

**Primera.-** FACULTESE al Presidente Regional para que mediante Decreto pueda dictar normas técnicas y reglamentarias necesarias para la implementación de la presente Ordenanza, pudiendo prorrogar los plazos que esta norma contenga.

**Segunda.-** CONCÉDASE un plazo de sesenta (60) días calendario, a fin de que la sede central y dependencias del Gobierno Regional, procedan a cumplir con lo establecido en el artículo 4º de la presente ordenanza.

**Tercera.-** CONSIDÉRESE que para los efectos del cumplimiento de esta Ordenanza, todas las entidades del sector público competentes en la Región, adecuarán sus respectivos Reglamentos de Asistencia de Personal análogos a lo dispuesto por ésta.

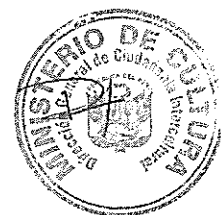
**Cuarta.-** Las Municipalidades Provinciales y Distritales de la región dispondrán el cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 13º, bajo responsabilidad, a través de sus áreas administrativas pertinentes.

**Quinta.-** La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

### **POR TANTO:**

Mando se registre, publique y cumpla.

....., de 201X



## PROYECTO DE ORDENANZA MUNICIPAL N°-201X-M

XXX, XXX de XXX de 201X

El Alcalde de la Municipalidad de XXXXX

**POR CUANTO:**

El Consejo Municipal en Sesión Ordinaria de fecha ... de ..... del 201X

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 1 señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado y, en su Artículo 2, inciso 2 dispone, que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y que ninguna persona debe ser discriminada por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole;

Que, el racismo es un fenómeno presente en muchas sociedades humanas, pero en el caso del Perú es una situación dolorosa y constante, siendo muchas veces las víctimas al mismo tiempo objeto de discriminación por clase social, posición económica, lugar de origen, apellido y/o actividad, formándose lo que se considera el fenómeno de la discriminación acumulada.

Que, la discriminación por diversas causales como raza, sexo, origen, apellido, estatura, orientación sexual, discapacidad, actividad y muchas otras, genera serias dificultades para el desarrollo de nuestro país, así como sufrimiento para la mayor parte de las ciudadanas y ciudadanos del Perú, produce exclusión, limita el proceso de fortalecimiento de la democracia, y amplía las brechas sociales, económicas, políticas y culturales, por lo cual es importante manifestar explícitamente el rechazo a estas prácticas discriminatorias;

Que, la construcción de un imaginario social centrado en la exacerbación de la superioridad de determinados rasgos físicos o étnicos, así como modelos estéticos vulnera gravemente la identidad de muchos peruanos;

Que, por lo tanto, la eliminación del racismo y la discriminación constituyen un desafío impostergable para la sociedad en su conjunto y un deber del Estado.

Que, la Municipalidad de XXXX, condena la discriminación y el racismo en todas sus formas y manifestaciones.

Que, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, la Convención Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención Americana sobre Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación, entre otras normas internacionales garantizan el principio de igualdad y promueven la eliminación del racismo y la discriminación en todos los ámbitos

Que, los mencionados tratados y convenios internacionales han sido ratificados por el Estado Peruano, comprometiéndose éste a garantizar su cumplimiento y su incorporación a la normatividad nacional.

Que, el Código Penal, en su artículo 323º, establece el delito de discriminación, dentro de los delitos contra la humanidad, estableciendo penas privativas de libertad para sus formas más agravadas;

Que, el Código de los Niños y Adolescentes y la Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres(Ley N° 28983), promueven la igualdad de oportunidades y la no discriminación como derecho que tiene toda persona humana sin distinción.

Que, el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley N° 26772 y la Ley del Código de Ética de la Función Pública, establecen sanciones administrativas contra el racismo y la discriminación en sus diferentes ámbitos.

Que, el artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27972 Orgánica de Municipalidades, señala que las Municipalidades tienen por finalidad el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción, para ello entre otras funciones, promueve la diversificación curricular, incorporando contenidos significativos de su realidad sociocultural, económica, productiva y ecológica; fortalece el espíritu solidario orientado hacia el desarrollo de la convivencia social, armoniosa y productiva; promueve actividades culturales diversas; promueve la consolidación de una cultura de ciudadanía democrática y fortalecer la identidad cultural de la población campesina, nativa y afro-peruana, etc.

Que, las Municipalidades son órganos de gobierno local que gozan de autonomía económica, administrativa y política, tal como se establece en el Art. 194 de la Constitución Política del Estado y el Art. II del Título Preliminar de la Ley 27972 Orgánica de Municipalidades, donde se determinan sus facultades para ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 9º numeral 8), Artículo 20º numeral 4) y Artículo 40º de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, por unanimidad se aprobó la siguiente.

## **ORDENANZA QUE APRUEBA LA PROHIBICIÓN DEL RACISMO Y LA DISCRIMINACIÓN EN TODOS LOS ÁMBITOS Y FORMAS, EN LA JURISDICCION DE LA MUNICIPALIDAD XXXX**

### **TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1º.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La Municipalidad de ..... dispone la prevención, eliminación, prohibición y sanción del racismo y la discriminación en todas sus formas y ámbitos en su jurisdicción.

La discriminación y el racismo son problemas sociales que deben ser enfrentados de manera integral y concertada entre autoridades y sociedad civil. La igualdad entre los seres humanos, hombres y mujeres, es principio fundamental de nuestra comunidad.

#### **Artículo 2º.- DEFINICIONES**

**Discriminación:** Acción de excluir o tratar de forma diferenciada a una persona o grupo de personas, en base a su pertenencia a un determinado grupo social, en razón de sexo, raza, origen, idioma, religión, opinión, condición económica, edad, apellido, indumentaria, orientación sexual, actividad, condición de salud, o de cualquiera otra índole, que tiene

como objetivo o efecto disminuir sus oportunidades, anular o menoscabar el ejercicio y/o reconocimiento de sus derechos.

**Racismo:** Toda discriminación, exclusión, restricción o preferencia basada en la atribución de determinadas características positivas o negativas hacia un grupo de personas debido a su color de piel, sus rasgos físicos y en general toda característica que refleje su origen étnico. El racismo es una ideología de dominación que se basa en la creencia en razas superiores e inferiores. Carece de sustento científico y es moral y legalmente sancionable.

**Raza:** Noción construida culturalmente, que distorsiona las diferencias entre los seres humanos, al vincular el color de la piel y otras características físicas con la presencia de determinadas cualidades morales e intelectuales. En ese sentido es necesario destacar que la raza no existe como característica biológica, pues no son entidades científicas y objetivamente identificables. Pese a lo cual el término continúa empleándose en la vida cotidiana, la normatividad y los estudios estadísticos.

## TÍTULO II: PREVENCIÓN DE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN

### Artículo 3º.- POLÍTICAS DE PREVENCIÓN

La Municipalidad de XXX se compromete a:

- b) Promover la eliminación del racismo y la igualdad real de derechos entre las personas que habiten en su jurisdicción, lo cual implica ejercer acciones de supervisión y fiscalización de instituciones y/o establecimientos para verificar que las disposiciones contenidas en la presente ordenanza se cumplan, así como la atención y tramitación de denuncias de aquellas personas que se sientan discriminadas.
- b) Implementar políticas públicas que atiendan las necesidades de todas las personas sin discriminación.
- c) Cumplir y hacer cumplir el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley N° 26772, sobre la discriminación en los anuncios de empleo el Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815, en la jurisdicción de la Municipalidad de XXXX.
- d) Cumplir y hacer cumplir las normas sobre atención preferente para los adultos mayores, las mujeres embarazadas y las personas con discapacidad.
- e) Promover políticas dirigidas a los sectores más vulnerables del distrito, entre quienes se encuentran las mujeres, los adultos mayores, los niños y adolescentes, las personas con discapacidad, los analfabetos, las personas de escasos recursos económicos y otras personas que puedan considerarse en esta condición.

### Artículo 4º CARTELES CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

Todos los establecimientos comerciales abiertos al público, centros educativos y de salud deben publicar en un lugar visible al público, un cartel que señale lo siguiente: "EN ESTE LOCAL ESTÁ PROHIBIDO EL RACISMO Y LA DISCRIMINACIÓN", así también se debe consignar el número de la presente Ordenanza. Este cartel debe tener una dimensión aproximada de 25 x 40 centímetros, con borde, letras de tamaño y color visible.

En la sede principal de la Municipalidad de XXX se instalará una placa recordatorio con la siguiente inscripción "Creemos y practicamos la igualdad. XXX un distrito libre de racismo y discriminación".

Se estimulará a la ciudadanía a colocar *carteles positivos en espacios públicos y hogares, como "zona libres de discriminación" o "Aceptamos a vecinos y vecinas de todas las tradiciones, orígenes y creencias religiosaen la comunidad"*, entre otras.

#### **Artículo 5°.- SOBRE EL USO DE LENGUAS ORIGINARIAS**

La Municipalidad identificará a su personal que hable la lengua originaria predominante en su jurisdicción, para que puedan atender adecuadamente a los ciudadanos que se expresen en dicha lengua.

#### **Artículo 6°.- CHARLAS DE CAPACITACIÓN**

El personal, incluidas las autoridades, de la Municipalidad de XXX, recibirá charlas informativas, sobre la problemática de la discriminación y el racismo.

#### **Artículo 7°.- DESARROLLO DE ESTRATEGIA CON EMPRESAS Y ORGANIZACIONES SOCIALES**

- d) *Mediante el órgano competente, la Municipalidad convocará a líderes, lideresas e instituciones de las diversas zonas de del distrito y grupos de prensa para crear una estrategia que de forma específica y sistemática trate sobre el tema del racismo y la discriminación, y le permita a la colectividad tener una visión a largo plazo en pro de la erradicación de toda forma de discriminación.*
- e) *Mediante la Gerencia de Desarrollo Humano y Promoción Social se promoverá que cada institución pública o privada encuentre la manera de contribuir para eliminar el racismo y la discriminación en sus ámbitos de acción.*
- f) *Mediante la Gerencia de Turismo y Desarrollo Económico, la Oficina de Rentas y la Oficina de Fiscalización se sensibilizará a las empresarias y empresarios para desarrollar y reforzar políticas de contratación de personal de diferentes orígenes y grupos culturales.*

#### **Artículo 8°.- DESARROLLO DE ESTRATEGIA EDUCATIVA**

*Mediante la Sub Gerencia de Educación, Cultura, Recreación y Deporte, la Municipalidad se compromete a:*

- g) *Coordinar e incidir en la comunidad educativa a fin de que se adopten valores y principios contra el racismo en los planes de estudios.*
- h) *Incidir en la comunidad educativa a fin de que en cada institución educativa exista una estrategia para eliminar actitudes y conductas racistas o discriminatorias.*
- i) *Incentivar que los medios de comunicación locales participen para asegurar que la diversidad sea valorada e incluida en la declaración de misión del distrito.*
- j) *Realizar un foro anual sobre racismo, especialmente el que enfrentan las mujeres, para concienciar ala población y reducir los prejuicios racistas.*
- k) *Realizar una campaña mediática contra la discriminación.*



- l) *Difundir las tradiciones, festividades y eventos relacionados a la variedad de grupos culturales del distrito*

#### **Artículo 9º.- MONITOREO Y SEGUIMIENTO**

*Mediante los órganos competentes se formará un equipo de trabajo permanente o un comité dedicado a capacitar, formular y monitorear políticas de inclusión y la lucha contra el racismo en la Municipalidad.*

### **TÍTULO III: REGULACIÓN, FISCALIZACIÓN Y SANCIONES DE ACTOS DISCRIMINATORIOS**

#### **Artículo 10º DISCRIMINACIÓN EN LOCALES ABIERTOS AL PÚBLICO**

La Municipalidad de ..... sancionará con clausura temporal o con la revocatoria de la licencia de funcionamiento a todo establecimiento abierto al público donde se realicen actos discriminatorios; la sanción señalada en el segundo supuesto se aplicará en caso de reincidencia o condicionantes agravantes de la comisión del acto discriminatorio.

Se consideran actos discriminatorios cuando, por motivo de sexo, raza, origen, lugar de residencia, idioma, religión, opinión, condición económica, edad, apellido, indumentaria, orientación sexual, actividad, condición de salud, discapacidad, posición política o de cualquiera otra índole:

- a) Se impide el ingreso de una persona o un grupo de personas a un establecimiento.
- b) El personal se rehúsa a prestarle atención a una persona o un grupo de personas o a permitirle adquirir un producto.
- c) Se produce un retraso injustificado en la atención con la finalidad que una persona o un grupo de personas se retire del local.
- d) El personal brinda el servicio a una persona o un grupo de personas de manera notoriamente displicente o descortés por los motivos discriminatorios mencionados.
- e) El personal profiere bromas o comentarios discriminatorios hacia una persona o un grupo de personas.
- f) El personal agrede de manera verbal o física a personas o grupos de personas.
- g) Cualquier otra conducta por parte del personal de un establecimiento que se considere como trato discriminatorio por norma posterior o acuerdo de concejo municipal/regional

La sanción será aplicada al establecimiento independientemente de quien sea el empleado o trabajador que ha cometido la práctica discriminatoria, incluyendo el personal de seguridad o vigilantes.

Son condicionantes agravantes de las infracciones antes señaladas los actos discriminatorios que importen agresiones verbales o físicas, los cometidos hacia niñas, niños o adolescentes, así como hacia pacientes en centros de atención en salud.

#### **Artículo 11º.-PROHIBICIÓN DE ANUNCIOS DISCRIMINATORIOS**

Se prohíbe la publicación, instalación, circulación o difusión, por cualquier forma y/o medio de comunicación, incluida la internet, de cualquier material racista o racialmente discriminatorio que defienda, promueva o incite el odio, la discriminación y la intolerancia.

Los establecimientos públicos y privados que operan en el Distrito de ..... quedarán prohibidos de instalar carteles, anuncios u otros elementos de publicidad o difundir anuncios por cualquier medio impreso o virtual, en los que se consignen frases racistas o discriminatorias, tales como "NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE ADMISIÓN", "SE REQUIERE SERVICIOS DE PERSONAL DE BUENA PRESENCIA" u otras análogas.

Sólo se admiten restricciones basadas en criterios razonables y objetivos que se encuentren señalados en la normatividad vigente sobre la materia.

#### **Artículo 12º.- DECLARACIÓN JURADA SIMPLE.-**

En adelante, para el otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento a locales comerciales del Distrito se incluirá como requisito una Declaración Jurada Simple en el sentido que el establecimiento no llevará a cabo prácticas discriminatorias.

#### **Artículo 13º.- DOCUMENTOS DE IDENTIDAD**

Ningún establecimiento público o privado en el distrito impedirá el ingreso a una persona por no portar el Documento Nacional de Identidad – DNI. Queda prohibido retener el DNI de los ciudadanos bajo cualquier circunstancia. Toda institución o establecimiento debe contar con protocolos de seguridad alternativos a la identificación mediante el DNI.

#### **Artículo 14º.-SANCIONES ADMINISTRATIVAS Y PENALES**

Los funcionarios o empleados de las instituciones públicas y privadas, que sean responsables de cometer u ordenar actos de discriminación serán sancionados administrativa y penalmente por violación del Código de Ética de la Función Pública y lo estipulado en el artículo 323º del Código Penal.

En particular, los integrantes del Serenazgo de la Municipalidad que, por motivos discriminatorios, agreden violentamente a una persona en el cumplimiento de su labor o no presten atención a personas en peligro serán sancionados de acuerdo a ley.

#### **Artículo 15º.- PROHIBICIÓN DE EXPRESIONES DISCRIMINATORIAS**

Queda prohibido el uso de expresiones o bromas discriminatorias por parte del personal de la Municipalidad de....., debiendo aplicarse medidas disciplinarias.

#### **Artículo 16º.- DENUNCIAS**

A fin de dar oportunidad a ciudadanas y ciudadanos de hablar acerca de cómo la discriminación y el racismo afectan a la comunidad, se instalarán en lugares visibles de la

Municipalidad y sus establecimientos descentralizados “buzones de denuncia”, así como por medio de la internet. Las denuncias serán registradas por la Sub gerencia de Participación Vecinal y Programas Sociales y derivadas a la unidad municipal correspondiente (según el ámbito donde se produjo la discriminación) a fin de que se investigue el caso y de confirmarse los hechos, se apliquen las sanciones correspondientes.

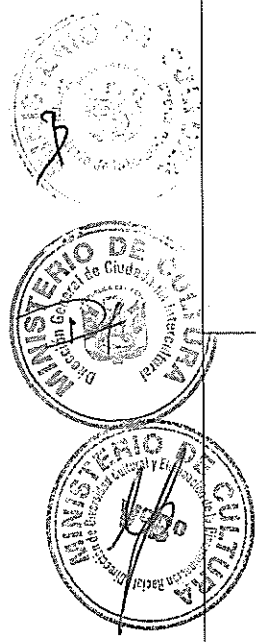
### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.-** FACÚLTESE al Alcalde para que mediante Decreto pueda dictar normas técnicas y reglamentarias necesarias para la implementación de la presente Ordenanza, pudiendo prorrogar los plazos que esta norma contenga.

**Segunda.-** CONCÉDASE a los establecimientos comerciales un plazo de sesenta (60) días calendario, a fin de que procedan a cumplir con lo establecido en el artículo 4º de la presente ordenanza.

**Segunda.-** INCORPÓRESE al Cuadro de Infracciones y Sanciones Administrativas (CISA), las siguientes infracciones:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	MULTA EN PROPORCIÓN A LA UIT	MEDIDA Y/O SANCIÓN COMPLEMENTARIA
	Por incurrir el establecimiento comercial, industrial o de servicios, centro de salud o institución educativa en prácticas racistas o discriminatorias hacia el público.	Primera Sanción: 0.50  Segunda Sanción: 1.00  Tercera Sanción: 2.00	Primera sanción: Clausura temporal por 7 días.  Segunda sanción: por reincidencia: Clausura temporal por 30 días  Tercera Sanción Clausura definitiva y consecuente revocatoria de la licencia de funcionamiento.  Si se tratara de un centro de salud se oficiará la denuncia respectiva ante la DISA.  Si se tratara de una institución educativa se oficiará la denuncia respectiva al Ministerio de Educación.
	Por incurrir el medio de transporte en prácticas racistas o discriminatorias hacia el público.	Primera Sanción: 0.10  Segunda Sanción: 0.20  Tercera Sanción: 0.30	Denuncia a la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima.



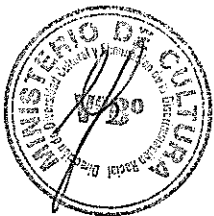
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	MULTA EN PROPORCIÓN A LA UIT	MEDIDA Y/O SANCIÓN COMPLEMENTARIA
	Por colocar carteles, anuncios u otros elementos de publicidad que consignen frases discriminatorias en los establecimientos abiertos al público o dentro del ámbito jurisdiccional del distrito de , de manera física o virtual	1.00	Retiro y/o retención del anuncio o medio empleado
	Por no colocar el cartel que se detalla en el artículo..... de la ordenanza que prohíbe toda forma de discriminación.	0.10	
	Funcionario que realice un acto racista o de discriminación.		De acuerdo a la gravedad de los hechos: amonestación, suspensión, resolución del contrato, destitución o despido.

**Cuarta.-** La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

**POR TANTO:**

Mando se registre, publique y cumpla.

....., de 201X





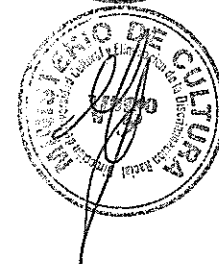
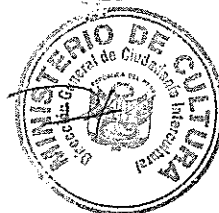
PERÚ Ministerio de Cultura

VICEMINISTERIO DE INTERCULTURALIDAD

## **SERVICIOS PÚBLICOS CON PERTINENCIA CULTURAL**

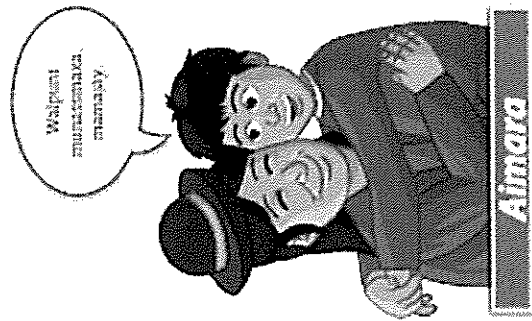
Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos

### **Cuadernillo V: 10 Cosas que debes saber sobre las Lenguas Indígenas peruanas y sus hablantes**

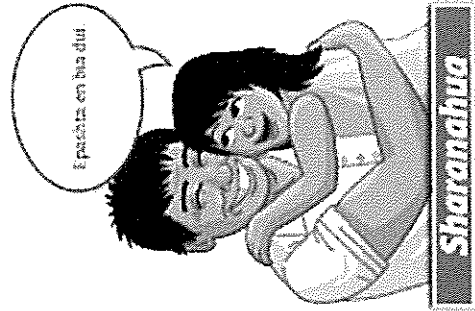




### 3. Todas las lenguas son importantes, independientemente de cuántas personas las hablen



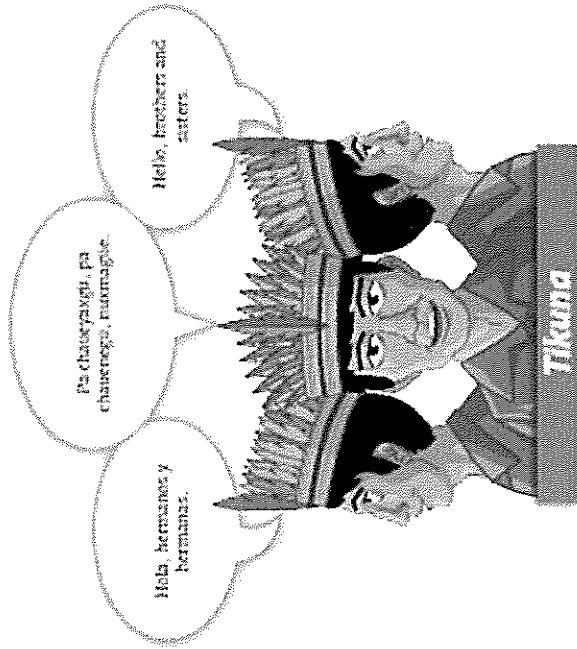
\* Niños... ¿te quieres mucho, mamá!



\* Mami... ¿te quiere mucho, papá!

Hay lenguas que son habladas por muchas personas, como el quechua, que es hablado por casi cuatro millones. Y hay otras que son habladas por pocas personas, como el sharanahua, que es hablado por 600 personas. Pero eso no hace a una lengua más o menos importante que otras. Las lenguas son importantes por muchas razones, como su utilidad para comunicarnos y establecer vínculos, por las particularidades que tienen para describir la realidad, por el legado cultural que transmiten y por ser también el código de transmisión de nuestros sentimientos y emociones.

### 4. Hablar una lengua indígena no es obstáculo para aprender otras lenguas

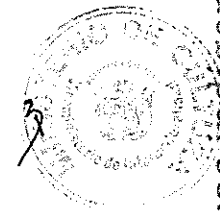
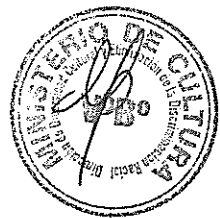


Muchos padres y madres creen equivocadamente que hablar una lengua indígena les impide a sus hijos aprender castellano. Pero si tomamos en cuenta que el aprendizaje de toda lengua se da de a pocos, comprendemos que los niños hablarán un castellano básico al inicio, que irá mejorando poco a poco.

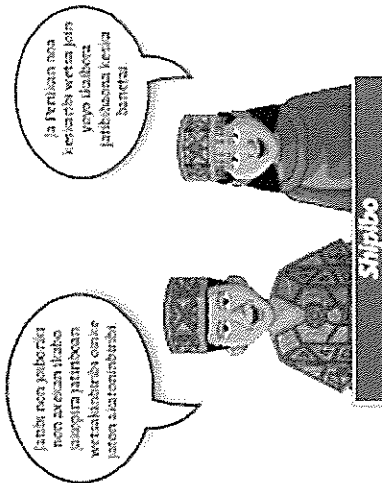
Es un grave error dejar de enseñar al niño o niña su lengua originaria pensando que así mejorará su castellano, cuando los niños pueden lograr un dominio total de ambas lenguas a medida que las vayan escuchando y practicando en casa o en la escuela.







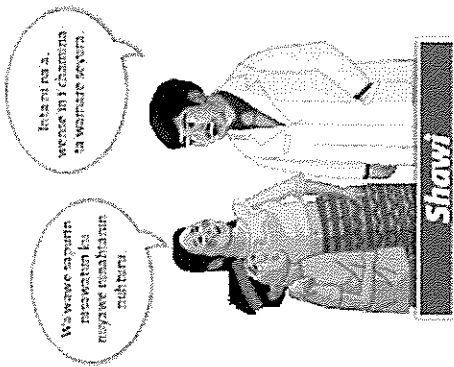
## 7. Las lenguas indígenas habladas actualmente son la muestra de la resistencia de la identidad de los pueblos originarios



\* Fuente: *Las lenguas indígenas en la República* de una institución académica y de una manera única de pensar la tradición.  
Mora: Las lenguas indígenas son patrimonio cultural de los pueblos originarios del Perú.

Se calcula que, en nuestro país, en los últimos 400 años por lo menos unas 35 lenguas se han extinguido. Las lenguas que actualmente se hablan son lenguas que han resistido a los siglos de discriminación porque sus hablantes las han continuado utilizando en sus ambientes familiares, en sus comunidades y en su vida cotidiana. A través del uso de sus lenguas, los pueblos conservan y transmiten sus afectos, sus tradiciones, su cosmovisión, sus propios valores y sus conocimientos a las siguientes generaciones y al mundo. Por eso las lenguas son parte esencial de la identidad cultural y social de los pueblos indígenas del Perú; por lo tanto, de nuestra identidad nacional.

## 8. Todas las lenguas indígenas peruanas son oficiales



\* Fuente: *Shilibo, Shilibo* y *Shilibo* en el Perú. Centro Cultural Awa, que tiene un programa de administración pública.

Según la Constitución del Perú y la Ley de Lenguas (Ley N° 29735), todas las lenguas indígenas son oficiales en las zonas donde predominan. Esto quiere decir que el Estado tiene la obligación de implementar la atención en lenguas indígenas en todos sus niveles de gobierno y en todas las instituciones y organismos públicos ubicados en dichas zonas. Además, significa que los peruanos y peruanas tenemos derecho a usar nuestra lengua de manera oral o escrita en cualquier espacio y ante cualquier autoridad, recurriendo a la ayuda de un intérprete de ser necesario. El cumplimiento de lo que implica la oficialidad de las lenguas permitirá que el Estado y la comunidad mantengan un diálogo fluido para el bienestar común. Por eso, si hablas una lengua diferente al castellano y acudes a un servicio del Estado y no entiendes algo, pide un traductor, es tu derecho; si ves que una persona quiere atenderse en un servicio y no entiende castellano, exige que sea atendido con ayuda de un intérprete y traductor.

