



PERÚ

Ministerio de Cultura



# 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?



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?**



Diana Alvarez-Calderón Gallo  
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios  
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores  
Directora General de Ciudadanía Intercultural

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

Servicios públicos con pertinencia cultural  
Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos  
Parte I: ¿Qué son los servicios públicos con pertinencia cultural?

Se complementa con:

Cuadernillo I: Glosario de términos y conceptos claves

Cuadernillo II: Compendio normativo

Cuadernillo III: Mapa etnolingüístico y mapa de población afroperuana

Cuadernillo IV: Instrumentos para la aplicación del enfoque intercultural en los servicios públicos

Cuadernillo V: Diez cosas que debes saber sobre las lenguas indígenas peruanas y sus hablantes

Ministerio de Cultura  
Av. Javier Prado Este 2465, San Borja, Lima  
Teléfono: 618 9393  
www.cultura.gob.pe

Primera edición, abril 2015

Elaboración de contenidos: Dante Solano Silva  
Adecuación pedagógica: Rosario Murillo Hernández  
Con los aportes de: Direcciones de línea del VMI y Programa ProDescentralización de USAID.  
Diseño y Diagramación: Estación La Cultura S.A.C.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-06016  
ISBN: 978-612-4126-45-1

Impreso por:  
Grafiluz R&S S.A.C.  
Pasaje Miguel Valcarcel 343 - Urb. San Francisco Ate

Tiraje: 500 ejemplares

Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos consta de 2 partes y 5 cuadernillos.

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA

La información contenida en este documento puede ser reproducida total y parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen y se envíe un ejemplar al Ministerio de Cultura.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, bajo los términos de contrato N° AID-527-C-12-00002. Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID.

ProDescentralización es un programa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, implementado por Tetra Tech/ARD.

### **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	9
Siglas y acrónimos	11
Sobre la Guía	13
• Parte I de la Guía	15
Introducción: Los servicios públicos y la modernización del Estado	17
MÓDULO I: Diversidad cultural y Estado intercultural	21
1.1 Cultura y diversidad cultural	21
1.2 Estado intercultural	21
MÓDULO II: Servicios públicos con pertinencia cultural	37
2.1 ¿Qué son los servicios públicos con pertinencia cultural?	37
2.2 ¿Cómo y en qué procesos se incorpora el enfoque intercultural en los servicios públicos?	38
• Gestión del conocimiento	42
• Planeamiento estratégico y presupuesto	43
• Infraestructura	43
• Comunicación y acceso	43

• Documentación	45
• Instrumentos de gestión institucional	45
• Normatividad	46
• Recursos humanos	46
Síntesis	49
Referencias y vínculos para mayor información	51



# Presentación

El Viceministerio de Interculturalidad (VMI) del Ministerio de Cultura, 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 Ministerio

de Cultura 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, la adecuación pedagógica, el diseño y la validación de contenidos.

*Patricia Balbuena Palacios*  
*Viceministra de Interculturalidad*

## Siglas y acrónimos

<b>CENSI</b>	Centro Nacional de Salud Intercultural
<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>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>SERVIR</b>	Autoridad Nacional del Servicio Civil
<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 estos 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, 5 cuadernillos de apoyo:

- Cuadernillo 1: Glosario de términos y conceptos clave
- Cuadernillo 2: Compendio normativo
- Cuadernillo 3: Mapa etnolingüístico y mapa de población afroperuana
- Cuadernillo 4: Instrumentos para la aplicación del enfoque intercultural en los servicios públicos
- Cuadernillo 5: Diez 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.

# Parte I de la Guía

## 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 1: 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 5 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 I de la Guía son de especial apoyo los tres primeros:

- Cuadernillo 1: Glosario de términos y conceptos clave
- Cuadernillo 2: Compendio normativo
- Cuadernillo 3: Mapa etnolingüístico y mapa de población afroperuana







# Introducción

## Los servicios públicos y la Modernización del Estado

### a. 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.<sup>2</sup>

En ese sentido, la Reforma también plantea forjar una relación entre el Estado y la ciudadanía,<sup>3</sup> en donde ciudadanos y ciudadanas puedan tener mayor confianza en las instituciones públicas, tradicionalmente asociadas a la ineficiencia del Estado.<sup>4</sup>

---

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

<sup>2</sup> Proyecto USAID/Perú Prodescentralización (2011). *Reforma del Estado y modernización de la Gestión Pública*. Lima: Proyecto USAID/Perú ProDescentralización.

<sup>3</sup> Ídem.

<sup>4</sup> SGP-PCM (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía*. Lima: PCM.

## 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).

### b. 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.



#### 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.<sup>5</sup>

### c. 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

<sup>5</sup> Ídem.

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.

#### **d. 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 diversos culturalmente. Por lo que es necesario que los servicios se adecuen a esta realidad. De esta manera, se garantizará el ejercicio de derechos de nuestra población.





# MÓDULO I

## Diversidad cultural y Estado intercultural

Este módulo tiene como objetivo hacernos entender por qué es necesario contar con servicios públicos con pertinencia cultural. Esbozaremos dos 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

#### a. 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 Ministerio de Cultura 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.

## b. 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.<sup>8</sup> 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

---

<sup>8</sup> Ministerio de Cultura (2014). *Enfoque intercultural: aportes para la gestión pública*. Lima: Ministerio de Cultura.

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<sup>9</sup> 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”.<sup>10</sup>

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.

---

<sup>9</sup> Ministerio de Cultura (2013). Base de Datos de Pueblos Indígenas y Originarios. Lima: Ministerio de Cultura. Recuperado de <http://bdpi.cultura.gob.pe/>

<sup>10</sup> Ministerio de Cultura (2014). *Enfoque intercultural: aportes para la gestión pública*. Lima: Ministerio de Cultura.

## 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).

### c. Diversidad cultural, exclusión y discriminación

En particular los pueblos originarios andinos y amazónicos y los afroperuanos han estado históricamente excluidos, lo cual ha afectado y limitado 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, un menor acceso a salud, a educación y empleo; y presentan las tasas más altas de desnutrición infantil y analfabetismo, entre otros derechos afectados. Algunos datos reflejan esta problemática:

#### Salud<sup>11</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.

<sup>11</sup> Fuente: OPS (2014). Encuesta sobre salud y nutrición.



- 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>12</sup>
- ◇ El 30% de la población afroperuana percibe un ingreso menor al salario mínimo mensual.<sup>13</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>14</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>15</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 persistencia de estereotipos, prejuicios y prácticas discriminatorias en la sociedad y en el aparato estatal dificulta aún más el acceso a estos.

<sup>12</sup> Fuente: Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) - 2004. INEI.

<sup>13</sup> Ministerio de Cultura y Grupo de Análisis para el Desarrollo (2014). Estudio Especializado para Población Afroperuana.

<sup>14</sup> Fuente: Defensoría del Pueblo (2013). Informe Defensorial N° 163. Recuperado de: <http://www.digeibir.gob.pe/sites/default/files/Informe-Defensorial-N-163.1.pdf>

<sup>15</sup> Fuente: Defensoría del Pueblo (2011). Informe de Adjuntía N° 003-2011-DP/ADHPD. Recuperado de: <http://alertacontraelracismo.pe/wp-content/uploads/2013/05/Informe-Defensorial-sobre-afroperuanos-2011-2.pdf>

## 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 solo 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, la discapacidad, la 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)

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.
- Sienten 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.

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

Por el contrario, la incorporación de prácticas culturales tradicionales o locales en el sector salud, como el parto vertical<sup>16</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 son uno de los factores que desestimulan a la población a acudir a los servicios.

---

<sup>16</sup> MINSA (2005). Norma técnica para la atención del parto vertical con adecuación intercultural - NT N° 033 MINSA/DGSP.



## Actividad

Según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del 2012 ante la pregunta de sobre cómo nos consideramos,<sup>4</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

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 identifica? ¿Por qué?**

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

## d. 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 del reconocimiento de las capacidades y derechos de las personas, grupos, comunidades y poblaciones por encima de las diferencias sociales y culturales.

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 la 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 y 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.

### **a. 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.

## **b. ¿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.

## **c. ¿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.*

#### **d. ¿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 esto 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 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

### CONOCIMIENTO

El personal de las entidades adquiere y gestiona conocimientos y prácticas de los sistemas tradicionales y alternativos, así como el desarrollo tecnológico, desde una lógica complementaria.

### CONDICIONES

Las entidades se convierten en espacios que favorecen el diálogo, la cooperación y el intercambio horizontal entre quienes ofertan y demandan servicios, a la vez que promueven un ejercicio cultural positivo mediante el respeto, la equidad y una convivencia armónica sociocultural.

### HABILIDADES

El equipo técnico de las entidades desarrolla habilidades para la negociación e interacción con los usuarios y facilita el manejo de la estrategia intercultural para lograr una adaptación exitosa de sus acciones frente a los desafíos propios de cada grupo poblacional y sus requerimientos particulares.

### PRODUCTIVIDAD Y CONFIANZA

En los espacios regionales y locales se produce la mayor interacción con los actores, las redes interstitucionales, la comunidad y organizaciones sociales; por tanto, un adecuado despliegue de trabajo articulado y productivo permite incrementar el valor público, el respaldo y la legitimidad de los usuarios/as y de la población en su conjunto.



## Actividad

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

#### **Caso 1**

En una escuela de Apurímac, un profesor maltrataba 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 eran 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.<sup>5</sup>

**Responda brevemente:**

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

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

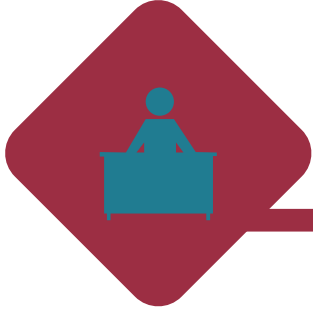
¿Cree usted que estos son casos aislados o son prácticas más extendidas hacia estos grupos de población? ¿Qué características tienen estas poblaciones que las hace ser objeto de estos actos?

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

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 por qué 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:

- La adaptación de todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) del ámbito de atención del servicio.
- La valoración e incorporación de la cosmovisión y concepciones de desarrollo y 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:

- Son servicios libres de discriminación: se brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas independientemente de sus características.
- 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.
- 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 socioculturales 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) o de instituciones internacionales como el PNUD y otros.<sup>12</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.

---

<sup>12</sup> Ver Anexo de referencias y sitios web recomendados.

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 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 las 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 a 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 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 negativas, 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 a 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 permiten 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; si hay poblaciones que hablan lenguas distintas al castellano, deben estar traducidos a estas lenguas; y en general usar términos 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 están prohibidos los comportamientos discriminatorios de cualquier tipo, por motivos étnico-culturales, de sexo, de origen, de 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 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 libres 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 intérpretes, traductores y mediadores interculturales para facilitar la prestación de servicios e integrar el enfoque intercultural en la entidad pública.







## 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. ADECUÉ 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 uínculos para mayor información

### **BASE DE DATOS DE PUEBLOS INDÍGENAS Y ORIGINARIOS DEL MINISTERIO DE CULTURA:**

Se encuentra el listado de pueblos indígenas identificados por el Ministerio de cultura, 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>

### **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 Amazonía.

[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)

### ***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)

### ***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>

**MINISTERIO DE CULTURA (2014). ENFOQUE INTERCULTURAL: APORTES PARA LA GESTIÓN PÚBLICA.**

Lima: Ministerio de Cultura.

**ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA POBLACIÓN AFROPERUANA:**

Documento elaborado por el Ministerio de Cultura, disponible en <http://poblacionafroperuana.cultura.pe/>

**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>

**MINISTERIO DE CULTURA (2014). LA DIVERSIDAD CULTURAL EN EL PERÚ.**

Lima: Ministerio de Cultura.

**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.







ISBN: 978-612-4126-45-1



9 786124 112645 1







PERÚ

Ministerio de Cultura



# Servicios públicos con pertinencia cultural GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

## Parte II: ¿Cómo implementar servicios culturalmente pertinentes?



Programa ProDescentralización





## Servicios públicos con pertinencia cultural

### GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

#### Parte II: ¿Cómo implementar servicios culturalmente pertinentes?



PERÚ

Ministerio de Cultura

Diana Alvarez-Calderón Gallo  
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios  
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores  
Directora General de Ciudadanía Intercultural

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

Servicios públicos con pertinencia cultural  
Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos  
Parte II: ¿Cómo implementar servicios públicos culturalmente pertinentes?

Ministerio de Cultura  
Av. Javier Prado Este 2465, San Borja, Lima  
Teléfono: 618 9393  
www.cultura.gob.pe

Primera edición, abril 2015

Elaboración de contenidos: Dante Solano Silva  
Adecuación pedagógica: Rosario Murillo Hernández  
Con los aportes de: Direcciones de línea del VMI y Programa ProDescentralización de USAID.  
Diseño y Diagramación: Estación La Cultura S.A.C.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-06016  
ISBN: 978-612-4126-46-8

Impreso por:  
Grafiluz R&S S.A.C.  
Pasaje Miguel Valcarcel 343 - Urb. San Francisco Ate

Tiraje: 500 ejemplares

Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos consta de 2 partes y 5 cuadernillos.

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA

La información contenida en este documento puede ser reproducida total y parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen y se envíe un ejemplar al Ministerio de Cultura.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID, bajo los términos de contrato N° AID-527-C-12-00002. Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID.

ProDescentralización es un programa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, implementado por Tetra Tech /ARD.

### **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	9
Siglas y acrónimos	11
Sobre la Guía	13
• Parte II de la Guía	15
Introducción: Los servicios públicos con pertinencia cultural	17
Módulo I:	
• La integración de la perspectiva intercultural en el ciclo de la gestión de los servicios públicos	21
Módulo II:	
• La incorporación de la perspectiva intercultural en el diseño y programación	33
Módulo III:	
• La incorporación de la perspectiva intercultural en la implementación y prestación	47
Módulo IV:	
• La incorporación de la perspectiva intercultural en el monitoreo y evaluación	53
Síntesis	59
Relación de anexos	61

## 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, 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 ciudadanía*.

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 Ministerio de Cultura 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.

*Patricia Balbuena Palacios*  
*Viceministra de Interculturalidad*

## Siglas y acrónimos

<b>CENSI</b>	Centro Nacional de Salud Intercultural
<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>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>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 estos 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 5 cuadernillos de apoyo a los contenidos de la Guía (Parte I y Parte II):

- Cuadernillo 1: Glosario de términos y conceptos claves.
- Cuadernillo 2: Compendio normativo
- Cuadernillo 3: Mapa etnolingüístico y mapa de población afroperuana
- Cuadernillo 4: Instrumentos para la Aplicación del Enfoque Intercultural de los servicios públicos
- Cuadernillo 5: Diez 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 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.

# Parte II de la Guía

## Objetivo de la Guía Parte II

El objetivo de la Parte II es brindar orientaciones y herramientas prácticas para incorporar un 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 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 la mejora continua





# Introducción

## Los servicios públicos con pertinencia cultural



Recordando conceptos básicos de la Guía Parte I sobre los servicios públicos con pertinencia cultural

### a. ¿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:

- La adaptación de todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) del ámbito de atención del servicio.
- 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.

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

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

- *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.).
- *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.
- *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.

### **c. La pertinencia cultural de un servicio es una de las condiciones para una atención de calidad**

De acuerdo al concepto de los estándares de calidad<sup>1</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:

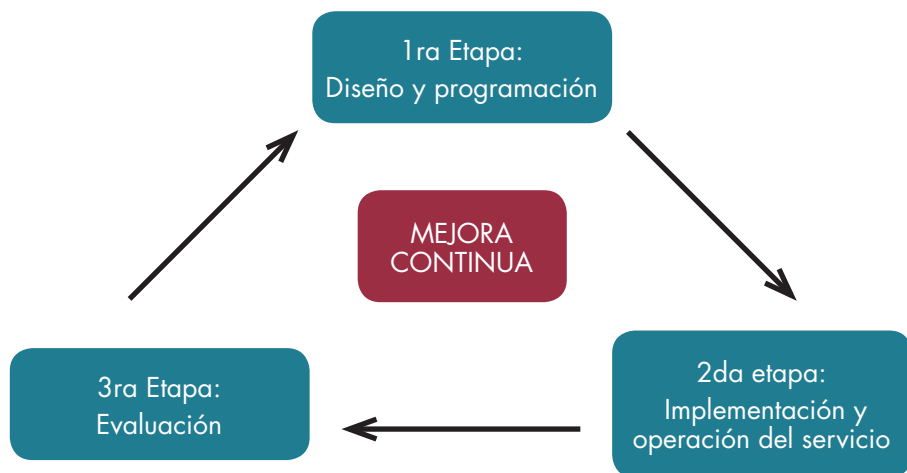
- El diseño y programación del servicio, que incluye la previsión de recursos humanos, económicos y logísticos, y la respectiva asignación presupuestal
- La implementación y operación: puesta en marcha, funcionamiento y prestación del servicio
- La evaluación de resultados y de impactos: mejoras alcanzadas 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



### 1.3 ¿Cuál es el proceso para integrar el 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





## 1.4 ¿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>Demanda</b> Necesidad e importancia de incluir el enfoque intercultural</p>	<p>Conocer la demanda desde el enfoque intercultural implica no solo calcular cuántas personas requieren un servicio público, sino 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>
<p><b>Oferta</b> Capacidad del servicio para brindar atención desde una perspectiva intercultural</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>

<b>Componentes</b>	<b>Elementos de integración de la perspectiva intercultural</b>
<p><b>Objetivo</b> Definir a qué apunta el proceso de incorporación del enfoque intercultural</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, donde nociones como bienestar adquieren sentidos culturales particulares.</p>
<p><b>Actores</b> Responsabilidades en la integración del enfoque intercultural</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>Prioridades</b> Aspectos y áreas prioritarias a mejorar desde una perspectiva intercultural</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

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

### 1.5 ¿Cuáles son las implicaciones de no considerar el enfoque intercultural en la gestión de los servicios?

Cuando los servicios se diseñan, implementan y evalúan bajo modelos homogéneos sin tener en cuenta la diversidad cultural, étnica y lingüística de la ciudadanía, no cumplen con los estándares de calidad ni aseguran las condiciones para satisfacer 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

## 1.6 ¿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 1— 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>Finalidad</b>					
		Mejorar la calidad de vida de la población					
		<b>Resultado</b>	<b>Resultado</b>	<b>Resultado</b>			
Procesos de gestión		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.	Pertinencia cultural		
	<b>Organismo rector</b>						
		MINSA	MINEDU	SUNARP <sup>3</sup>			

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

2 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.

3 Sector Justicia.

## DIAGRAMA N° 2

### Pertinencia cultural en servicios públicos locales

<b>Finalidad</b> Mejorar la calidad de vida de la población		
<b>Resultados</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados</b>
Las mujeres en edad fértil acceden a información y métodos de planificación familiar en los establecimientos de salud; asimismo son orientadas oportunamente en las escuelas y las comunidades en su lenguaje originario y respetando sus particularidades.	Los/as estudiantes de II ciclo de EBR de las escuelas rurales y amazónicas acceden oportunamente a materiales educativos interculturales y bilingües suficientes y pertinentes para el logro de sus aprendizajes.	Los/as usuarios están informados de los procedimientos de justicia en su lengua originaria, en forma oportuna y acorde con sus particularidades culturales.
<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	Jueces de paz

**Fuente:** Ministerio de Cultura

## 1.7 ¿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, el acceso a oportunidades y el ejercicio de sus derechos.

### DIAGRAMA N° 3

#### Integración del enfoque intercultural

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

**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, 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 la programación

El diseño y la programación constituyen 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 integren 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 autodiagnóstico de capacidades instaladas.

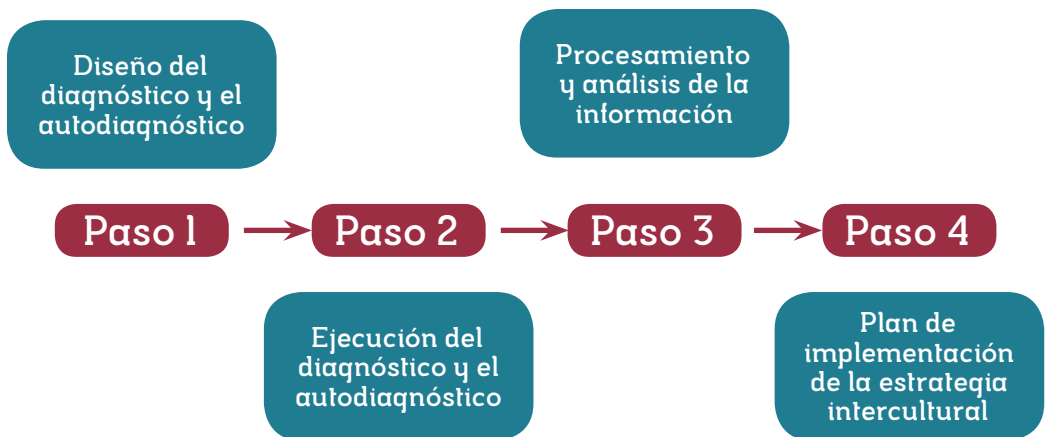
Conociendo bien nuestro público objetivo y la demanda de servicios, podremos diseñar una oferta adecuada a las necesidades y requerimientos de la población.

## 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 sociocultural: 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 socioeconómicas; puede encontrar información específica sobre los grupos que existen en su localidad.

Se recomienda revisar las siguientes fuentes:

- **BASE DE DATOS DE PUEBLOS INDÍGENAS Y ORIGINARIOS DE MINISTERIO DE CULTURA:** Se encuentra el listado de pueblos indígenas identificados por el Ministerio de Cultura, 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>
- **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 Amazonía. 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)
- **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 Andinos 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)
- **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>.
- 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 deberían 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. Involucrar 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 trae 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:

<b>Componentes priorizados</b>	<b>¿Qué aspectos considerar?</b>
a. Normatividad	Leyes, ordenanzas, reglamento, protocolos
b. Recursos humanos	Perfiles y competencias, mediadores y traductores, técnicos de la población Capacitación, campañas de información y comunicación
c. Recursos económicos	Presupuesto y financiamiento de planes operativos
d. 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* dirigido a este grupo de población, compuesto 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 de 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 y atención de funcionarios regionales como por 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 del departamento.
- Los presupuestos de estas gerencias no contemplan 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.
- 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 ashaninka, el docente es yine o de la Comunidad Nativa San Marcos; en Purús, que es un pueblo sharanahua, la docente de PRONOI es shipiba).

**Fuente:** Proyecto USAID/ICAA (2013). *Institucionalidad del enfoque intercultural en el Gobierno Regional de Ucayali*. Recuperado de:

[http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00K3K2.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00K3K2.pdf)

## 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 aporten al mejoramiento de la calidad del servicio.

Para lo cual se elaborarán dos matrices de planificación.

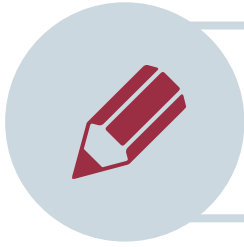
- Priorización de problema y aspectos a mejorar

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
Normatividad							
Recursos humanos							
Recursos económicos							
Infraestructura y canales de atención							

4 Ver Anexo 4

- Planificación operativa del servicio a mejorar

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 y cómo?	¿Quiénes van a participar?	¿Cómo se van a organizar para realizar las actividades?	¿Qué necesitamos?	¿Cuándo y en qué plazos?
<b>Componente priorizado</b>							
Normatividad							
Recursos humanos							
Recursos económicos							
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 pretende 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 pueda 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

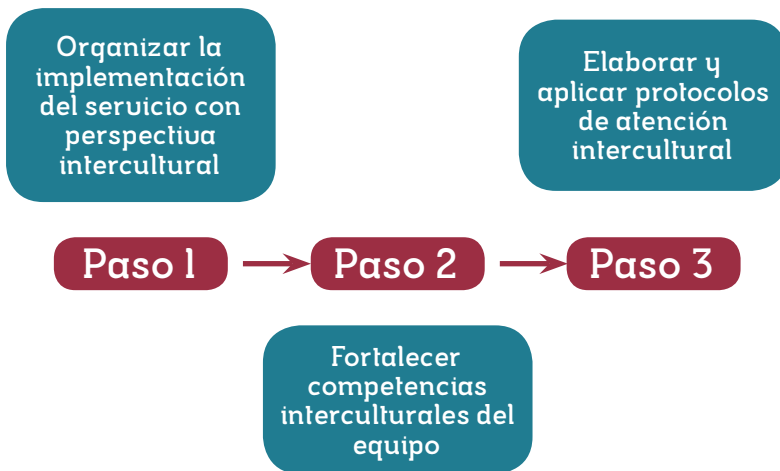
Esta es la etapa del proceso donde se brinda el servicio público; es en este momento donde usualmente se toma contacto con lo/as usuario/as. Esta prestación puede darse a través de canales de atención tanto presenciales (los cuales pueden ser fijos o móviles) como telefónicos o virtuales.

## 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
Demuestra respeto hacia otras culturas y apertura a la experiencia.	Muestra interés y respeto por sí mismo y por los demás.
	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.
Se expresa y comunica 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 de 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 la evaluación de los servicios públicos y la mejora continua

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 consisten el monitoreo, la evaluación y la 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, los objetivos y las metas establecidos 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.

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 escritos, no funcionará un mecanismo como el buzón de sugerencias o un cuestionario escrito a ser llenado por las y los usuarios.

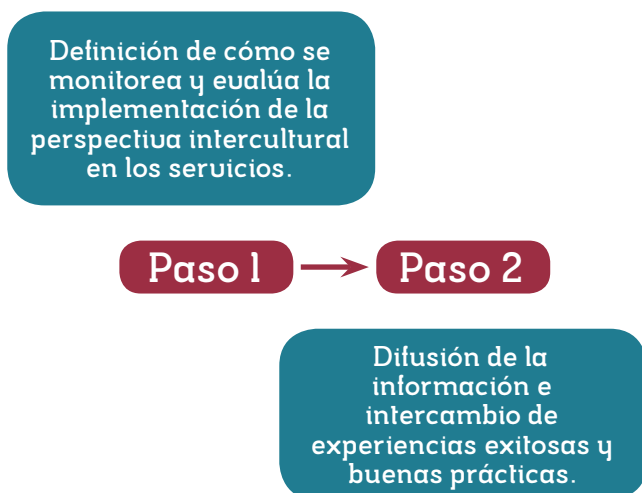
Una buena práctica intercultural y una actitud del personal hacia la mejora continua deben ser estimuladas y reconocidas por la entidad.

## **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>

5 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.

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	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

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 estar en diálogo permanente con lo/as usuario/as y la población, a quienes se debe 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)





- 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 las 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 la 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 de 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





ISBN: 978-612-4126-46-8



9 786124 126468







PERÚ

Ministerio de Cultura

# Servicios públicos con pertinencia cultural

## GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



### Cuadernillo I

### Glosario de términos y conceptos claves



Programa ProDescentralización



# Servicios públicos con pertinencia cultural

## GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



## Cuadernillo I

### Glosario de términos y conceptos claves



PERÚ

Ministerio de Cultura

Diana Alvarez-Calderón Gallo  
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios  
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores  
Directora General de Ciudadanía Intercultural

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

Servicios públicos con pertinencia cultural  
Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos  
Cuadernillo I: Glosario de términos y conceptos claves

Es complemento de:  
Parte I: ¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural?

Ministerio de Cultura  
Av. Javier Prado Este 2465, San Borja, Lima  
Teléfono: 618 9393  
www.cultura.gob.pe

Primera edición, abril 2015

Elaboración de contenidos: Dante Solano Silva  
Adecuación pedagógica: Rosario Murillo Hernández  
Con los aportes de: Direcciones de línea del VMI y Programa ProDescentralización de USAID.  
Diseño y Diagramación: Estación La Cultura S.A.C.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-06016  
ISBN: 978-612-4126-45-1

Impreso por:  
Grafiluz R&S S.A.C.  
Pasaje Miguel Valcarcel 343 - Urb. San Francisco Ate

Tiraje: 500 ejemplares

Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos consta de 2 partes y 5 cuadernillos.

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA

La información contenida en este documento puede ser reproducida total y parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen y se envíe un ejemplar al Ministerio de Cultura.


Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, bajo los términos de contrato N° AID-527-C-12-00002. Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID.

ProDescentralización es un programa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, implementado por Tetra Tech/ARD.

### **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.





# Glosario de conceptos claves 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.

---

<sup>1</sup> En este 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 Consejo 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.

## **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 ser de tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, email) y móviles (oficinas itinerantes).

## **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 aptitudes 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 aptitudes que le permiten 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

---

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



comportamiento, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto, y adquirir la capacidad de 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>

## 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.

---

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

<sup>5</sup> Adaptado de Benhabib, 2006, citado en Ministerio de Cultura (2014). *Enfoque Intercultural: Aportes para la Gestión Pública*.

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

## 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; Ministerio de Cultura, 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 socioculturales de los mismos.

## Enfoque intercultural en la gestión pública

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.<sup>7</sup>

## 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

---

<sup>7</sup> Adaptado de Ministerio de Cultura (2014).

<sup>8</sup> Adaptado del libro *Budgeting for equity: gender budget initiative within a framework of performance oriented budget* (Sharp, 2003).

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>

## **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.

---

<sup>9</sup> Definición elaborada a partir de una revisión de de los siguientes autores: Ministerio de Cultura (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).

## **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” al 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 cuyo 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, que 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, socioeconómicas, 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 donde se brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas, independientemente de sus características.

---

<sup>12</sup> Tomado de Gordillo (2006).



## Referencias



- Ministerio de Cultura (2013). *Alerta contra el racismo. ¿Qué es la discriminación étnico-racial?* Recuperado de: <http://alertacontraelracismo.pe/que-es-la-discriminacion-etnico-racial/>
- Cornell, S. E. y Hartmann, D. (2007). *Ethnicity and race: Making identities in a changing world*. SAGE Publications.
- Chiu, C.-Y., Lonner, W. J., Matsumoto, D. y Ward, C. (2013). Cross-Cultural competence: theory, research, and application. *Journal of cross-cultural psychology*, 44(6), 843-848. doi: 10.1177/0022022113493716
- Dierdorff, 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.
- Dierdorff, E. C. y Morgeson, F. P. (2007). Consensus in work role requirements: the influence of discrete occupational context on role expectations. *Journal of applied psychology*, 92(5), 1228.
- 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*. Bogotá.
- GIZ. (2013). *Guía metodológica de "Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad"*. GIZ.
- Godenzzi, J. C. (2005). Introducción/Diversidad histórica y diálogo intercultural: perspectiva latinoamericana. *Tinkuy: Boletín de investigación y debate*, (1), 7-14.
- Gordillo, A. (2006). *Tratado de derecho administrativo*, tomo 4: *Fundación de Derecho Administrativo*.

- 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. *Annual Review of Psychology*, 55, 689-714.
- Ministerio de Cultura. (2014). *Enfoque intercultural: aportes para la gestión pública*. Lima: Ministerio de Cultura.
- Sharp, R. (2003). *Budgeting for equity: Gender budget initiatives within a framework of performance oriented budgeting*.
- 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.









ISBN: 978-612-4126-45-1



9 786124 126451



PERÚ

Ministerio de Cultura

# Servicios públicos con pertinencia cultural

## GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



## Cuadernillo II Compendio normativo



Programa ProDescentralización



# Servicios públicos con pertinencia cultural

## GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



## Cuadernillo II Compendio normativo



PERÚ

Ministerio de Cultura

Diana Alvarez-Calderón Gallo  
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios  
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores  
Directora General de Ciudadanía Intercultural

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

Servicios públicos con pertinencia cultural  
Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos  
Cuadernillo II: Compendio normativo

Es complemento de:  
Parte I: ¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural?

Ministerio de Cultura  
Av. Javier Prado Este 2465, San Borja, Lima  
Teléfono: 618 9393  
www.cultura.gob.pe

Primera edición, abril 2015

Elaboración de contenidos: Dante Solano Silva  
Adecuación pedagógica: Rosario Murillo Hernández  
Con los aportes de: Direcciones de línea del VMI y Programa ProDescentralización de USAID.  
Diseño y Diagramación: Estación La Cultura S.A.C.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-06016  
ISBN: 978-612-4126-45-1

Impreso por:  
Grafiluz R&S S.A.C.  
Pasaje Miguel Valcarcel 343 - Urb. San Francisco Ate

Tiraje: 500 ejemplares

Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos consta de 2 partes y 5 cuadernillos.

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA

La información contenida en este documento puede ser reproducida total y parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen y se envíe un ejemplar al Ministerio de Cultura.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, bajo los términos de contrato N° AID-527-C-12-00002. Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID.

ProDescentralización es un programa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, implementado por Tetra Tech/ARD.



### **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

Declaraciones y compromisos internacionales	9
Normatividad nacional	13
• Sobre diversidad cultural y eliminación de discriminación étnico-racial	13
• Sobre reforma del Estado, descentralización y gestión pública	16
Listado de normativas relacionadas con la igualdad de derechos, diversidad cultural y no discriminación étnico-racial	18





# 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 y 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 fue firmada por el Estado peruano.







## Normatividad nacional

### **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>

## **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.

---

<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.

## **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.

## **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), 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 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
- 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 es que los servicios mejoren y se asegure 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.

---

2 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley N° 2765813.





## Listado de normativas relacionadas con la igualdad de derechos, diversidad cultural y no discriminación étnico-racial

Así identificamos:

- 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 Igualdad 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 N° 28806
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo
- Ley que Regula el Uso, Preservación, Desarrollo, Recuperación, Fomento y Difusión de las Lenguas Originarias del Perú – Ley N° 29735
- Resolución Viceministerial N° 001-2012-VMI-MC
- Resolución Ministerial N° 375-2012-MC
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura

- 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 N° 169 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





ISBN: 978-612-4126-45-1



9 786124 126451





PERÚ

Ministerio de Cultura

# Servicios públicos con pertinencia cultural

GUÍA PARA LA  
APLICACIÓN DEL  
ENFOQUE  
INTERCULTURAL EN LA  
GESTIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS



## Cuadernillo III

Mapa etnolingüístico y  
mapa de población afroperuana



Programa ProDescentralización



## Servicios públicos con pertinencia cultural

GUÍA PARA LA  
APLICACIÓN DEL  
ENFOQUE  
INTERCULTURAL EN LA  
GESTIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS



## Cuadernillo III

Mapa etnolingüístico y  
mapa de población afroperuana



PERÚ Ministerio de Cultura

Diana Alvarez-Calderón Gallo  
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios  
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores  
Directora General de Ciudadanía Intercultural

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

Servicios públicos con pertinencia cultural  
Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos  
Cuadernillo III: Mapa etnolingüístico y mapa de población afroperuana

Es complemento de:  
Parte I: ¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural?

Ministerio de Cultura  
Av. Javier Prado Este 2465, San Borja, Lima  
Teléfono: 618 9393  
www.cultura.gob.pe

Primera edición, abril 2015

Elaboración de contenidos: Dante Solano Silva  
Adecuación pedagógica: Rosario Murillo Hernández  
Con los aportes de: Direcciones de línea del VMI y Programa ProDescentralización de USAID.  
Diseño y Diagramación: Estación La Cultura S.A.C.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-06016  
ISBN: 978-612-4126-45-1

Impreso por:  
Grafiluz R&S S.A.C.  
Pasaje Miguel Valcarcel 343 - Urb. San Francisco Ate

Tiraje: 500 ejemplares

Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos consta de 2 partes y 5 cuadernillos.

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA

La información contenida en este documento puede ser reproducida total y parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen y se envíe un ejemplar al Ministerio de Cultura.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, bajo los términos de contrato N° AID-527-C-12-00002. Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID.

ProDescentralización es un programa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, implementado por Tetra Tech/ARD.



### **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

Mapa etnolingüístico	9
Mapa de población afroperuana	11
Referencias	13

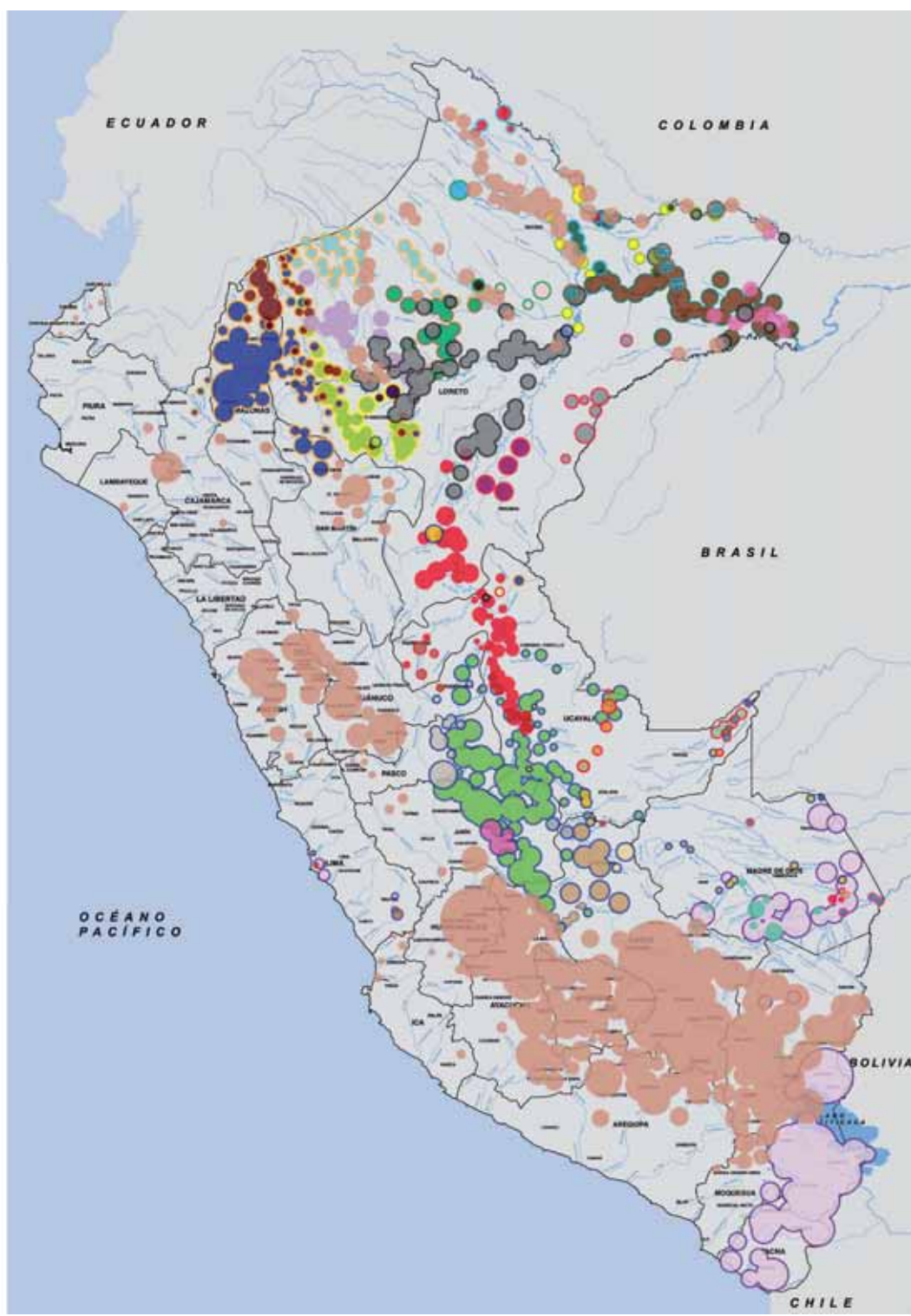


## Mapa etnolingüístico

Este mapa etnolingüístico fue elaborado por el Ministerio de Educación. Nos brinda un panorama sobre las lenguas originarias que se hablan en nuestro país y dónde se encuentran distribuidas. Este mapa busca ser una herramienta de referencia para la gestión: usted podrá identificar si en su localidad se habla una o más lenguas originarias, con lo que podrá mejorar la oferta de sus servicios.

**FAMILIAS LINGÜÍSTICAS  
Y LENGUAS ORIGINARIAS  
DEL PERÚ**

- Familia Arawak (1)**
  - mada (culina)
- Familia Arawak (10)**
  - achaninka
  - kakite
  - chamuro
  - Ifajari
  - matsigenka
  - nant
  - nomatsigenka
  - nesigaro
  - yanesha
  - yine
- Familia Azo (3)**
  - aimara
  - caçui
  - jagaru
- Familia Bora (1)**
  - bora
- Familia Chiriguano (2)**
  - shawi
  - shiwu
- Familia Harákmbut (1)**
  - harákmbut
- Familia Huano (2)**
  - muru-murina
  - ocaina
- Familia Jivaro (3)**
  - achuar
  - awajún
  - wampis
- Familia Kankajut (1)**
  - kankajut - chajra
- Familia Mursi (1)**
  - mursi
- Familia Pano (10)**
  - amahuaca
  - copalimha
  - cashinahua
  - iconimha
  - kakataibo
  - mates
  - sharanahua
  - shibo-koribo
  - yaminahua
  - yora (nahua)
- Familia Peba-Yagua (1)**
  - yagua
- Familia Quechua (1)**
  - quechua
- Familia Uru (1)**
  - uru
- Familia Tacana (1)**
  - ese eja
- Familia Tikuna (1)**
  - tikuna (touna)
- Familia Tupy-Guaraní (2)**
  - mbya
  - secoya
- Familia Tupi-Guaraní (2)**
  - kukama - kukamita
  - omagua
- Familia Záparo (3)**
  - anabela
  - iq'it'u
  - tsafiki





## Mapa de población afroperuana

Este mapa de población afroperuana es el resultado de un trabajo de actualización de información sobre presencia concentrada de población afroperuana, realizado por el Ministerio de Cultura en el marco 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 como para el público en general.



**PERÚ: Regiones con presencia de población afroperuana (por distritos)**

Región	N° de distritos
Ica	28 distritos
Lima Metropolitana y Callao	27 distritos
Piura	14 distritos
Lambayeque	14 distritos
Lima Provincias	7 distritos
Tumbes	7 distritos
Tacna	5 distritos
Ancash	3 distritos
Arequipa	2 distritos
La Libertad	1 distrito
<b>Total</b>	<b>108 distritos</b>

**MAPA DE COMUNIDADES AFROPERUANAS**

División de Estadística Geográfica  
 Oficina Nacional - P.O. 61  
 Lima, Perú

Fecha: Última Publicación: Febrero, 2009. Versión: 001-006  
 Fuente: Instituto de Estadística y Censos de Perú (INEC)

**Legenda**

- 1 - 5 Comunidades
- 6 - 10 Comunidades
- 11 - 15 Comunidades
- 16 - 20 Comunidades
- 21 + Comunidades
- Región
- Límite Departamental







## Referencias

---

- Ministerio de Educación. (2013). *Documento nacional de lenguas originarias del Perú*. Lima: Ministerio de Educación





ISBN: 978-612-4126-45-1



9 786124 126451





PERÚ

Ministerio de Cultura

# Servicios públicos con pertinencia cultural

## GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



### Cuadernillo IV

## Instrumentos para la aplicación del enfoque intercultural en los servicios públicos



Programa ProDescentralización



**Servicios públicos con  
pertinencia cultural**

**GUÍA PARA LA  
APLICACIÓN DEL  
ENFOQUE  
INTERCULTURAL EN LA  
GESTIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS**



**Cuadernillo IV**

**Instrumentos para la aplicación del enfoque  
intercultural en los servicios públicos**



PERÚ

Ministerio de Cultura

Diana Alvarez-Calderón Gallo  
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios  
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores  
Directora General de Ciudadanía Intercultural

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

Servicios públicos con pertinencia cultural  
Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos  
Cuadernillo IV: Instrumentos para la aplicación del enfoque intercultural en los servicios públicos

Es complemento de:  
Parte I: ¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural?

Ministerio de Cultura  
Av. Javier Prado Este 2465, San Borja, Lima  
Teléfono: 618 9393  
www.cultura.gob.pe

Primera edición, abril 2015

Elaboración de contenidos: Dante Solano Silva  
Adecuación pedagógica: Rosario Murillo Hernández  
Con los aportes de: Direcciones de línea del VMI y Programa ProDescentralización de USAID.  
Diseño y Diagramación: Estación La Cultura S.A.C.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-06016  
ISBN: 978-612-4126-45-1

Impreso por:  
Grafiluz R&S S.A.C.  
Pasaje Miguel Valcarcel 343 - Urb. San Francisco Ate

Tiraje: 500 ejemplares

Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos consta de 2 partes y 5 cuadernillos.

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA

La información contenida en este documento puede ser reproducida total y parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen y se envíe un ejemplar al Ministerio de Cultura.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, bajo los términos de contrato N° AID-527-C-12-00002. Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID.

ProDescentralización es un programa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, implementado por Tetra Tech/ARD.



### **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

Sección I: Herramientas de gestión	11
• Ficha 1: Cuestionario para la identificación de pueblos étnico-culturales diversos	11
• Ficha 2: Diagnóstico sobre la capacidad de la entidad para brindar servicios públicos con pertinencia cultural	16
• Ficha 3: Evaluación de competencias interculturales	23
• Ficha 4: Encuesta sobre la calidad de la atención	28
• Ficha 5: Orientaciones para la atención de servicios públicos con pertinencia cultural	33
• Ficha 6: Indicadores para la evaluación y mejora del servicio	37
Sección II: Herramientas normativas	41
• Modelo para proyecto de ordenanza regional	41
• Modelo para proyecto de ordenanza municipal	53



# Introducción

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 y 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 sociocultural<sup>1</sup> o diagnóstico de las características culturales y étnicas de la población a la 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 la 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 Ver Módulo II de la Guía Parte II.

2 Ver Anexo: Referencias y sitios recomendados en la Guía Parte I.

## 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?

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)?				
	Hombres adultos	Mujeres adultas	Niños/niñas	Adolescentes y jóvenes	Población adulta mayor
1.					
2.					
3.					
4.					

2.2 ¿Qué necesidades específicas tiene cada grupo en relación con el servicio que brindamos?

Grupos étnicos	Necesidades de cada grupo de población relacionadas con el servicio que prestamos				
	Hombres 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 para que diagnostiquen su capacidad de atención de acuerdo a estándares de 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 con 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

## 1. 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?


## 2. Gestión pública y enfoque intercultural en su entidad

N°	Pregunta / Aspecto considerado	No aplica/ No sabe (0)	No (1)	En curso/ En parte (1)	Sí (2)	Documento que prueba el avance
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 socioeconómicas 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?					

N°	Pregunta / Aspecto considerado	No aplica/ No sabe (0)	No (1)	En curso/ En parte (1)	Sí (2)	Documento que prueba el avance
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 son fácilmente accesibles para 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?					

N°	Pregunta / Aspecto considerado	No aplica/ No sabe (0)	No (1)	En curso/ En parte (1)	Sí (2)	Documento que prueba el avance
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 Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la entidad se encuentra traducido a por lo 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?					



N°	Pregunta / Aspecto considerado	No aplica/ No sabe (0)	No (1)	En curso/ En parte (1)	Sí (2)	Documento que prueba el avance
21	¿Se ha identificado en la entidad personal que maneje alguna lengua originaria y pueda prestar su colaboración en caso de ser necesario?					
22	¿Existe en su entidad personal especializado en asuntos interculturales y que cuente con las competencias necesarias para ser un mediador eficaz entre los intereses de los diferentes grupos étnico-culturales y la organización?					
<b>Puntuación</b>						

Luego de resolver el cuestionario, se pasa a analizar cada una de las respuestas brindadas. Asimismo, es importante mencionar que las preguntas apelan a diferentes aspectos 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 los ítems que 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 en ese aspecto de la gestión se está tomando en cuenta el enfoque intercultural. Si tiene entre 2 y 3 aspectos completos, quiere decir que su entidad ha empezado a incorporar el enfoque intercultural en su gestión. Si tiene entre 4 y 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 u 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 el 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 haya más avances en determinadas áreas y menos en otras?

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

## **FICHA 3: Recomendaciones para incorporar la interculturalidad en los recursos humanos**

### **1. 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, y se enfrentan a barreras tan básicas como el idioma, el empleo de términos con diferentes significados o conflictos en las formas culturales de abordar las acciones que comprende el servicio, como por ejemplo las características de una atención médica. En estos casos, la presencia de un mediador cultural es de importancia alta. A continuación se describen algunas características del puesto, su función y las competencias que debe tener la persona idónea para asumir ese rol.

#### **¿Quién es el mediador cultural?**

Es el 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 la entidad y los diferentes grupos étnicos de la localidad, y facilitará 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 que 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 y la atención como en la traducción de contenidos y la documentación
- Mediar las relaciones y la comunicación entre los diferentes grupos étnicos y 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 hablada y leída (si aplica)
- Lengua castellana hablada y leída

### 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 solo ese puesto se ocupe de estos temas, sino que todos los servidores deben interesarse en ellos y desarrollarlos.

## II. 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 durante la atención personal a un usuario, en conferencias o 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 y la interpreta 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 apremiante de atender a un ciudadano en su lengua originaria, se puede comunicar con el Viceministerio de Interculturalidad, Dirección de Lenguas Indígenas, al teléfono 618-9393, anexos 2547 o 2720, indicando que requiere contactar un intérprete o traductor con 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.

### III. 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 de 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 la modernización del Estado.
- **Discriminación étnico-racial:**  
El personal debe estar sensibilizado en temas de discriminación racial; conocer qué son el racismo, la discriminación y otros conceptos relacionados. También es importante que el personal identifique el marco normativo de la no discriminación y los mecanismos que 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 permiten 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 de 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 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 cualquier otra condición especial de la persona, como alguna discapacidad visual o auditiva, problemas de lenguaje o de 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 dé su opinión sobre la atención brindada.

Esta encuesta es anónima y con ella podremos emprender mejoras. Por ello, su participación es importante; solo 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 pregunta 2)



2. Si respondió que no, ¿a qué se debió que no pudiera iniciarlo? (Pasar a la pregunta 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: \_\_\_\_\_.

3. Si pudo iniciar el trámite, ¿en qué estado se encuentra actualmente? (Pasar a la pregunta 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) Matsigenka

h) ¿Otro grupo nativo o indígena?

(Especifique) .....

i) Negro/mulato/zambo/moreno

j) Afroperuano/afrodescendiente

k) Blanco

m) Mestizo

n) ¿Otro?

(Especifique) .....

o) No sabe/No responde

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) Matsigenka

h) Otra lengua nativa

(Especifique) .....

i) Castellano

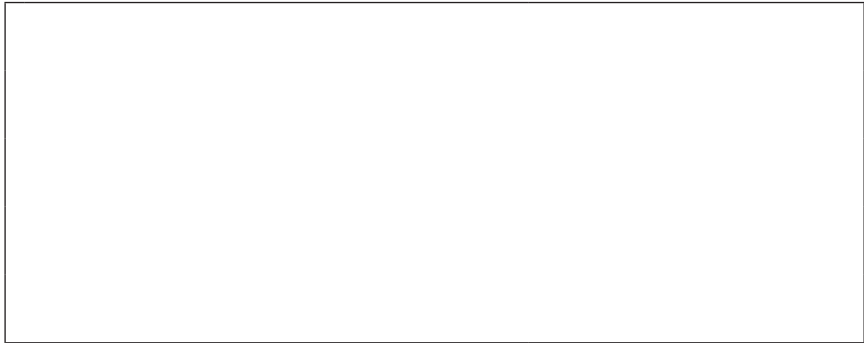
j) Inglés

k) Portugués

f) Otra lengua extranjera

(Especifique) .....

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

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their recommendations for improving the service.

## FICHA 5: Orientaciones para la atención de servicios públicos con pertinencia cultural

El presente instrumento se enmarca en *Servicios públicos con pertinencia cultural, Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos*, 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 sean presenciales, telefónicos, electrónicos o se den por otro medio. 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
- Búsqueda de la satisfacción de las necesidades del ciudadano
- Garantización de los derechos de todos los peruanos

#### a) Presentación y saludo

- En todo momento, dirigirse con actitud amable y respetuosa hacia el ciudadano. Esto implica:
  1. Mantener contacto visual.

2. Realizar la atención con buen semblante, con una sonrisa y con un tono de voz apropiado.
  3. Hablar de manera pausada.
  4. Mostrar o tener en un lugar visible la identificación como servidor/funcionario de la entidad pública.
  5. Saludar amablemente e identificarse como servidor/funcionario de la entidad.
  6. 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 de género, edad o religión.
  - Si identifica alguna persona que no habla, no entiende castellano o tiene dificultad para expresarse en castellano, hacer lo siguiente:
    1. 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.
    2. Si existe personal encargado de brindar orientación bilingüe, indicar dónde está el mediador bilingüe y acompañar al usuario hasta la ubicación de aquel.
    3. 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:
  1. Mantener contacto visual cuando corresponda.
  2. Realizar la atención con buen semblante, con una sonrisa y con un tono de voz apropiado.
  3. 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 altercado con los usuarios. Si surge algún malentendido o alguna discusión durante la atención, seguir estas indicaciones:
  1. Mantener en todo momento la calma.
  2. 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 debidas 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 al usuario 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 dirigidas al ciudadano con contenidos discriminatorios étnico-raciales.
- No mencionar de manera despectiva las características físicas o de apariencia de las personas usuarias.

### **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 es necesario que el ciudadano tome en cuenta a futuro.
- Invitar al ciudadano a que llene alguna de las encuestas de satisfacción con el servicio.

- Despedir a todos los usuarios sin realizar diferencias ni comentarios referidos a su apariencia, vestimenta, idioma o rasgos físicos.

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.

## **Acciones informativas hacia la población**

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

- 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 realicen cabalmente, especialmente por maltrato o discriminación.
- 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 la 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

- 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 y se espera que todos los aspectos estén implementados en la entidad.

- Satisfacción de los usuarios de 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 decir 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 con algún grupo en específico se está realizando alguna práctica discriminatoria o no.

- Procesos del servicio prestado:  
Este aspecto evalúa aspectos relacionados a los procesos que acompañan la prestación del servicio, como la culminación de los trámites, los tiempos de espera, el costo de los servicios, etc. Estos indicadores pueden ayudar 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:
  1. Porcentaje de quejas por temas de discriminación o pertinencia intercultural en la entidad de acuerdo al grupo étnico
  2. Porcentaje de quejas atendidas sobre el total de quejas presentadas en temas de discriminación de acuerdo al grupo étnico
  3. 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
  4. 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
  5. Ratio de tiempo de atención para personas que no hablan castellano sobre el público atendido en general
  6. Ratio de tiempo de atención de acuerdo al grupo étnico-cultural sobre el público atendido en general
  7. Ratio de tiempo de culminación del trámite para personas que no hablan castellano sobre el público atendido en general
  8. Ratio de tiempo de culminación del trámite de acuerdo a su grupo étnico-cultural sobre el público atendido en general
  9. 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

10. 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

## **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.

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





## SECCIÓN II: Herramientas Normativas

### Modelo para proyecto de ordenanza regional

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

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO REGIONAL

POR CUANTO:

El Consejo Regional de la Región ....., 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 constituye 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 este 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

## TÍTULO 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 y 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 es una entidad científica y objetivamente identificable. 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 3°.- 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 4°.- 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 ESTÁN PROHIBIDOS 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 por 40 centímetros, con borde y letras de tamaño y color visibles.

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

Se estimulará a la ciudadanía a colocar carteles positivos en espacios públicos y hogares, como "Zona libre 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 originaria predominante en su jurisdicción, para que pueda atender adecuadamente a los 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 los temas del racismo y la discriminación, y que 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 y 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, 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 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 concientizar a la población y reducir los prejuicios racistas.
- f) Realizar campañas mediáticas contra la discriminación.
- g) 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 las 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 un cierre temporal entre siete (7) y treinta (30) días, impuesto por el Alcalde de la jurisdicción. La reiteración de la conducta descrita en

el párrafo anterior será sancionada con el 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.-** FACÚLTESE 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 las dependencias del Gobierno Regional procedan a cumplir con lo establecido en el artículo 4° 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 o análogos a lo dispuesto por esta.

**Cuarta.-** Las Municipalidades Provinciales y Distritales de la Región dispondrán el cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 13°, 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 201....





## **Modelo para proyecto de ordenanza municipal**

### **PROYECTO DE ORDENANZA MUNICIPAL N°-201.....-M**

**....., ..... de ..... de 201.....**

**El Alcalde de la Municipalidad de .....**

#### **POR CUANTO:**

**El Consejo Municipal en Sesión Ordinaria de fecha ... de ..... de 201....**

#### **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 ..... 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 este 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 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, promueven la diversificación curricular, incorporando contenidos significativos de su realidad sociocultural, económica, productiva y ecológica; fortalecen el espíritu solidario orientado hacia el desarrollo de la convivencia social, armoniosa y productiva; promueven actividades culturales diversas; promueven la consolidación de una cultura de ciudadanía democrática y el fortalecimiento de la identidad cultural de la población campesina, nativa y afroperuana, 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 9° numeral 8), Artículo 20° numeral 4) y Artículo 40° 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 .....**

## **TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1°.- 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 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, y 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 las razas no existen 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 3°.- POLÍTICAS DE PREVENCIÓN**

La Municipalidad 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 de la Municipalidad 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 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 4°.- 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 ESTÁN PROHIBIDOS 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 por 40 centímetros, con borde y letras de tamaño y color visible.

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

Se estimulará a la ciudadanía a colocar carteles positivos en espacios públicos y hogares, como "Zona libre 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**

La Municipalidad identificará a su personal que hable la lengua originaria predominante en su jurisdicción, para que pueda 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 ..... 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, la Municipalidad convocará a líderes, lideresas e instituciones de las diversas zonas 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.
  
- b) 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.
  
- c) 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 Subgerencia de Educación, Cultura, Recreación y Deporte, la Municipalidad se compromete a:

- a) Coordinar e incidir en la comunidad educativa a fin de que se adopten valores y principios contra el racismo 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 concientizar a la población y reducir los prejuicios racistas.
- e) Realizar una campaña mediática contra la discriminación.
- f) Difundir las tradiciones, festividades y eventos relacionados a la variedad de grupos culturales del distrito.

### **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 la Municipalidad.



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

#### **Artículo 10°.- 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 de 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 consejo municipal/regional

La sanción será aplicada al establecimiento independientemente de quién sea el empleado o trabajador que haya 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 11°.- 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 de 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.

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

## **Artículo 12°.- 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 de que el establecimiento no llevará a cabo prácticas discriminatorias.

## **Artículo 13°.- 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 14°.- 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 323° del Código Penal.

En particular, los integrantes del Serenazgo de la Municipalidad que por motivos discriminatorios agredan 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 15°.- 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 16°.- 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"; se hará lo mismo por medio de la internet. Las denuncias serán registradas por la Subgerencia 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 4° 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
	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 201.....



ISBN: 978-612-4126-45-1



9 786124 126451





PERÚ

Ministerio de Cultura

# Servicios públicos con pertinencia cultural

## GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



### Cuadernillo V

Diez cosas que debes saber sobre las lenguas indígenas peruanas y sus hablantes



## Servicios públicos con pertinencia cultural

GUÍA PARA LA  
APLICACIÓN DEL  
ENFOQUE  
INTERCULTURAL EN LA  
GESTIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS



## Cuadernillo V

Diez cosas que debes saber sobre las lenguas indígenas peruanas y sus hablantes



PERÚ

Ministerio de Cultura

Diana Alvarez-Calderón Gallo  
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios  
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores  
Directora General de Ciudadanía Intercultural

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

Servicios públicos con pertinencia cultural  
Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos  
Cuadernillo V: Diez cosas que debes saber sobre las lenguas indígenas peruanas y sus hablantes

Es complemento de:  
Parte I: ¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural?

Ministerio de Cultura  
Av. Javier Prado Este 2465, San Borja, Lima  
Teléfono: 618 9393  
www.cultura.gob.pe

Primera edición, abril 2015

Elaboración de contenidos: Dante Solano Silva  
Adecuación pedagógica: Rosario Murillo Hernández  
Con los aportes de: Direcciones de línea del VMI y Programa ProDescentralización de USAID.  
Diseño y Diagramación: Estación La Cultura S.A.C.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-06016  
ISBN: 978-612-4126-45-1

Impreso por:  
Grafiluz R&S S.A.C.  
Pasaje Miguel Valcarcel 343 - Urb. San Francisco Ate

Tiraje: 500 ejemplares

Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos consta de 2 partes y 5 cuadernillos.

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA

La información contenida en este documento puede ser reproducida total y parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen y se envíe un ejemplar al Ministerio de Cultura.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, bajo los términos de contrato N° AID-527-C-12-00002. Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID.

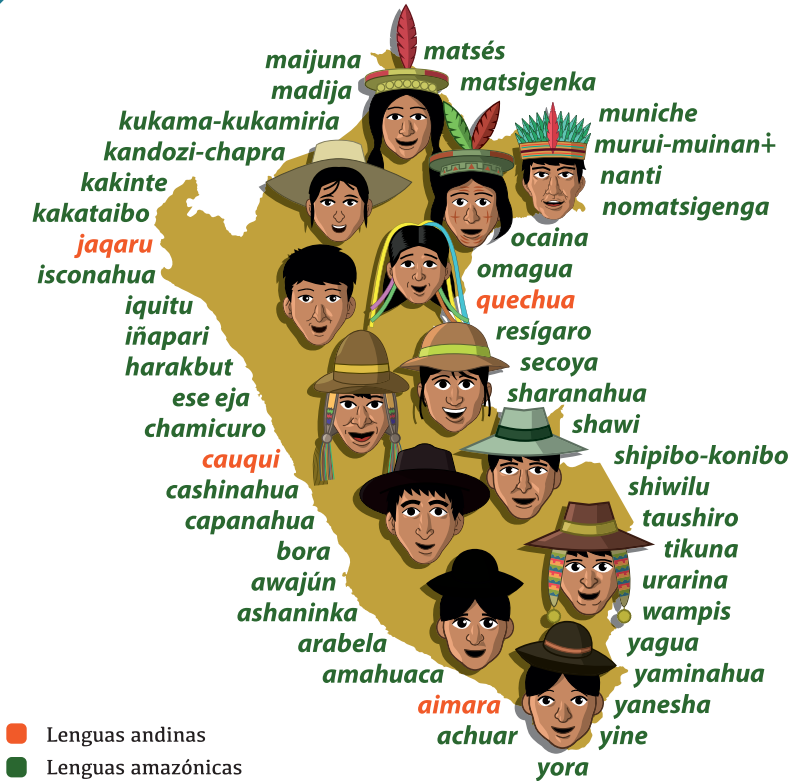
ProDescentralización es un programa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, implementado por Tetra Tech/ARD.

### **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.



## El Perú es un país de muchas lenguas<sup>1</sup>



Actualmente, en el mundo se hablan aproximadamente 7000 lenguas y en la mayoría de los países predomina el multilingüismo, es decir, se habla más de una lengua. En el Perú, según cifras oficiales, se tiene aproximadamente 47 lenguas indígenas originarias y todas ellas son importantes por ser vehículo de comunicación de todas las culturas. De las 47 lenguas, 4 se hablan en los Andes, siendo el quechua aquella que es hablada en casi todo el país; y 43 se hablan en la Amazonía, donde la lengua más vital es el ashaninka, hablada por 87 477 personas en las regiones de Junín, Pasco, Ucayali, Apurímac, Ayacucho, Huánuco, Cusco, Lima y Loreto.

<sup>1</sup> Material elaborado por la Dirección de Lenguas Indígenas del Viceministerio de Interculturalidad del Ministerio de Cultura.

# 2

## Las lenguas indígenas no son dialectos

### Quechua

Noqa,  
Marian kani,  
Tintapin yachani.

Ñuqa  
Robertom kani,  
Huantapim tiyani.

Ñuka  
Adelmi kani,  
Lamaspim tiyani.

Noga  
Manuelmi kaa,  
Pomabamba-  
chawm taaku.



**Variedad de Cusco**



**Variedad de Ayacucho**



**Variedad de San Martín**



**Variedad de Ancash**

\*Variedad de Cusco: Soy María y vivo en Tinta.  
Variedad de Ayacucho: Soy Roberto y vivo en Huanta.  
Variedad de San Martín: Soy Adelmi y vivo en Lamas.  
Variedad de Ancash: Soy Manuel y vivo en Pomabamba.

Por error, desconocimiento y también por prejuicio, mucha gente considera como “lengua” aquello que es occidental y posee gran cantidad de hablantes, o tiene un reconocimiento y valoración social positiva; en oposición a “dialecto”, que es considerado todo lo contrario (originario, con menos hablantes y menor prestigio). Lo cierto es que las lenguas son sistemas lingüísticos usados para comunicarse y pertenecientes a una comunidad, mientras que los dialectos son variedades de esas lenguas propias de un espacio geográfico. Por tanto, en el Perú tenemos muchas lenguas y algunas tienen variedades geográficas. Es tan válido decir “lengua castellana” como “lengua awajún”, “lengua nomatsiguenga”, “lengua shawi”, “lengua aimara”, etc.; y sus variedades dialectales: aimara de Moquegua, awajún de Cajamarca y castellano de Arequipa, por ejemplo.



## 3

## Todas las lenguas son importantes independientemente de cuántas personas las hablen



\*Niño: ¡Te quiero mucho, mamá!

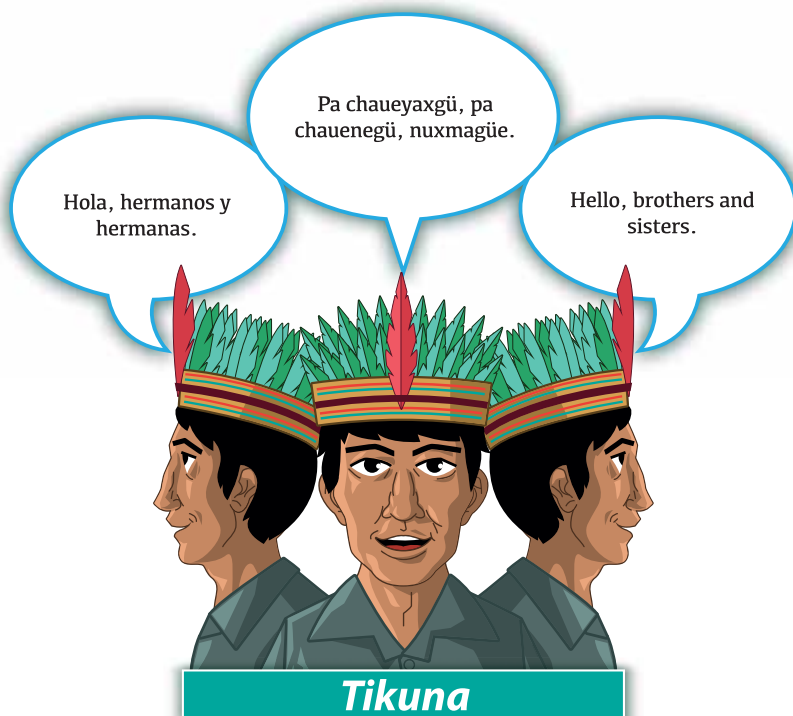


\*Niña: ¡Te quiero mucho, papito!

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 ocurre de a pocos, comprenderemos que los niños hablarán un castellano básico al inicio, el cual 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 la casa o en la escuela.

## 5

# Logramos mejores aprendizajes cuando los profesores nos enseñan en nuestra lengua materna



## Ashaninka

\*Profesor: Niños, hoy vamos a conversar sobre el agua

Niño 1: Agua para cocinar.

Niña 1: ¡Sí!

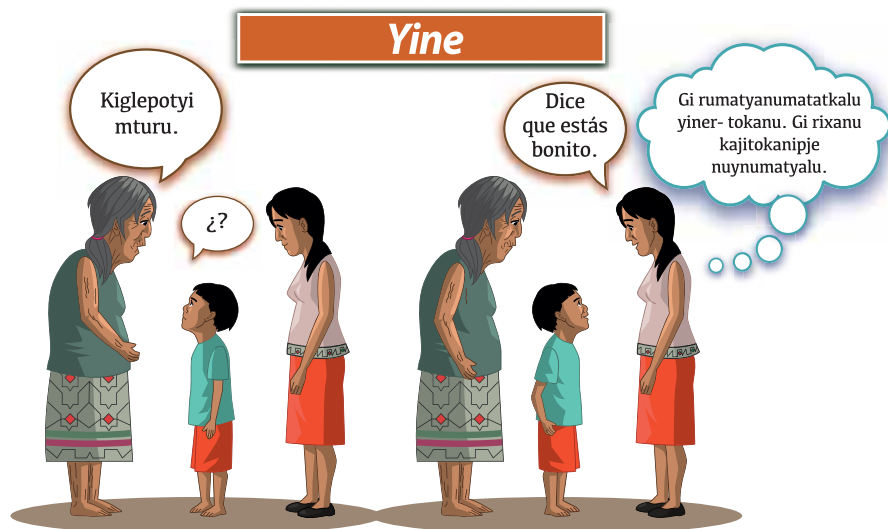
Niña 2: Agua para tomar.

Niño 2: Hay agua contaminada.

La Educación Intercultural Bilingüe (EIB), como política educativa peruana, es para todos y promueve aprendizajes de la lengua originaria y del castellano desde el nivel inicial. En contextos indígenas, hay varias evidencias y testimonios de que se obtienen mejores resultados cuando los profesores saben y usan la lengua de la comunidad en la escuela y promueven aprendizajes desde su cultura hacia las demás. La educación es un derecho fundamental. Como país de muchas lenguas, debemos asegurar que todos los niños, niñas y adolescentes que asisten a la escuela puedan tener un profesor que se comunique en su lengua materna (con la que empezaron a hablar) y que les ayude a comprender y adquirir competencias en la misma, en castellano y también en alguna lengua extranjera. Debemos estar alertas y exigir que se cumpla este derecho por una educación de calidad para todos los niños, niñas y adolescentes.

# 6

## Debemos promover el uso de las lenguas que se están dejando de hablar



\*Abuela al nieto: Qué bonito estás, niño.

\*Madre: Ya no entiende yine porque solo le hablo en castellano.

La mayoría de las lenguas indígenas del Perú están sufriendo la disminución de sus hablantes. De nuestras 47 lenguas indígenas, 3 están en peligro y 18 en serio peligro de desaparecer. La principal razón de esta situación es que los padres creen que su lengua originaria no es tan importante como otras lenguas, piensan que serán maltratados por no entender castellano y deciden no enseñársela a sus hijos. En realidad esta triste decisión es resultado de la fuerte discriminación que sufren los peruanos y peruanas que pertenecen a pueblos originarios.

Por eso, es deber de todos promover el uso de las lenguas originarias y su transmisión para que no se pierdan. No debemos nunca avergonzarnos de hablar una lengua indígena. Todo lo contrario, debemos sentirnos orgullosos de hablar la hermosa lengua de nuestro pueblo, cuyas palabras atesoran milenios de historia y sabiduría.

# 7

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

Jatibi non joiboriki  
non axekan ikabo  
jakopira jatiriboan  
wetsakinbiribi oinke  
jaton akatoninbiribi.

Ja Perúkan noa  
keskaribi wetsa join  
yoyo ikaibora  
jatibibaona keska  
banetai.



**Shipibo**

\*Hombre: Todas las lenguas indígenas son la expresión de una identidad colectiva y de una manera única de concebir la realidad.

Mujer: 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 y, por lo tanto, de nuestra identidad nacional.

## 8

## Todas las lenguas indígenas peruanas son oficiales



\* Señora: Mi hijo tiene fiebre y se siente mal doctor.

Doctor: A ver, que tome asiento para examinarlo señora.

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, 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.

## 9

## No todos los que hablan una lengua indígena entienden el castellano



\*Policía: ¿Cómo era el ladrón?

Joven: El ladrón era alto, llevaba puesta una camisa azul y short negro.

Pese a que la mayoría de personas que habla una lengua indígena conoce el castellano, aún existe un gran número de personas que se desenvuelve hablando solo en su lengua indígena. Esto se debe, principalmente, a que su vida social se circunscribe al ámbito de su comunidad, donde es entendida por todos hablando la lengua indígena; y porque no ha tenido espacios para aprender el castellano, pues estos espacios se encuentran fuera de la comunidad. Por ello, cuando esta persona interactúa con personas foráneas, no puede expresarse en castellano.

Muchas personas suelen ver esta situación como que la persona “no sabe nada”, “no quiere hablar” o “no tiene nada que decir”, cuando en realidad tiene mucho que decir, pero se le está preguntando en la lengua equivocada. Ante situaciones como esta, es necesario promover que los servicios se ofrezcan en la lengua de los usuarios o contar con un intérprete que domine el castellano y la lengua indígena, a fin de poder llegar a un entendimiento de ambas partes.

K'an nurkir warmiq  
antz wan wanw  
k'anki. Qucxps,  
palmps tinhkaykiwa...



### Jaqaru

\*La mujer que está elaborando la trenza lo hace con mucha dedicación.  
Diseña tanto el rombo como la palma...

El que una lengua se transmita de manera oral significa que está viva, porque es entendida por un grupo de personas y les ayuda a cumplir la mayoría de funciones comunicativas para desarrollar una vida social. Una cultura sin escritura no es menos importante que una que sí la tiene. En ambos casos se genera y transmite conocimientos y sabiduría, pero en diferentes modalidades.

Hoy en día, los pueblos indígenas reconocen la importancia de la escritura como un medio para fortalecer la comunicación y promover sus saberes. El estado favorece estos procesos desde la definición de alfabetos pertinentes a sus lenguas con la participación de los pueblos. Además, promueve la enseñanza-aprendizaje de la escritura de sus lenguas en las escuelas.









ISBN: 978-612-4126-45-1



9 786124 126451

