

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN EN LENGUAS INDÍGENAS U ORIGINARIAS PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA”

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la implementación y prestación del “Servicio de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias para situaciones de emergencia”, en adelante, los lineamientos, brindados por la Central de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias - CIT, para la atención de la población hablante de estas lenguas en los servicios priorizados por el Ministerio de Cultura.

II. ALCANCE

Los lineamientos son de aplicación obligatoria para todos los órganos y/o las unidades orgánicas del Ministerio de Cultura involucrados en la prestación del “Servicio de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias para situaciones de emergencia”.

III. BASE LEGAL

Los lineamientos se sustentan en el siguiente marco normativo nacional e internacional:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Convenio 169 de la Organización del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, ratificado con Resolución Legislativa N° 26253.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1489, Decreto Legislativo que establece acciones para la protección de los pueblos indígenas u originarios en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19.
- Decreto Supremo N° 005-2013-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- Decreto Supremo N° 002-2015-MC, Decreto Supremo que crea el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura.
- Decreto Supremo N° 003-2015-MC, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transversalización del Enfoque Intercultural.
- Decreto Supremo N° 004-2016-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Decreto Supremo N° 005-2017-MC, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición oral e Interculturalidad.
- Decreto Supremo N° 011-2018-MINEDU, Decreto Supremo que aprueba el Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú-Mapa Etnolingüístico del Perú.
- Decreto Supremo N° 012-2020-MC, Decreto Supremo que crea el “Servicio de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias para situaciones de emergencia”.

- Resolución Ministerial N° 109-2020-MC, que aprueba diversas acciones del Ministerio de Cultura en el marco de la emergencia sanitaria a nivel nacional por la existencia del COVID-19.

IV. RESPONSABILIDAD

El Ministerio de Cultura, a través de la Dirección de Lenguas Indígenas del Viceministerio de Interculturalidad, es el responsable de brindar el “Servicio de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias para situaciones de emergencia”, en adelante el servicio, a través de la CIT, así como de implementar y realizar el seguimiento y monitoreo de estos servicios, según los documentos operativos establecidos en los presentes lineamientos.

V. DEFINICIONES

Para el cumplimiento de los lineamientos, se entiende por:

- a) **Central de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias - CIT:** Es la central del Ministerio de Cultura que se encarga de brindar el servicio de interpretación y traducción en lenguas indígenas u originarias para situaciones de emergencia.
- b) **Ciudadano(a) usuario(a):** Persona natural que requiere y utiliza las modalidades 1 (interpretación presencial) y 2 (interpretación remota) del servicio de interpretación y traducción en lenguas indígenas u originarias brindado por la CIT.
- c) **Comunidad lingüística:** Conjunto de personas que hablan una misma lengua o variedad lingüística.
- d) **Consentimiento del tratamiento de datos personales:** Es el consentimiento libre, previo, expreso e inequívoco que otorga el/la ciudadano(a) usuario(a) antes de utilizar la modalidad 1 (interpretación presencial) y la modalidad 2 (interpretación remota) del servicio, o su representante legal, cuando éste se encuentre imposibilitado de hacerlo (menores de edad, personas con discapacidad o que se encuentren en algún estado que limite su capacidad de decisión), por medio de una grabación de voz, para que la información personal brindada sea conservada, tratada, registrada y utilizada estrictamente en el marco del servicio brindado por la CIT, acorde con la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. Dicho consentimiento puede ser revocado en cualquier momento con las excepciones establecidas en la legislación vigente aplicable.
- e) **Consentimiento informado:** Es la conformidad expresa del/de la ciudadano(a) usuario(a) o de su representante legal cuando éste(a) se encuentre imposibilitado de hacerlo (menores de edad, personas con discapacidad mental o estado de inconciencia u otro), con respecto a la grabación de la atención brindada por un/una intérprete de lengua indígena u originaria de la CIT en las modalidades 1 (interpretación presencial) y 2 (interpretación remota) del servicio; en forma libre, voluntaria y consciente, después de que el/la intérprete encargado(a) de realizar el procedimiento de interpretación le ha informado de la naturaleza del servicio y de la realización de la grabación de voz por razones de seguridad, lo cual debe ser registrado por el/la intérprete a cargo de brindar el servicio.
- f) **Derechos lingüísticos:** Derechos fundamentales, individuales y colectivos, que reconocen la libertad a usar las lenguas indígenas u originarias en todos los

espacios sociales y a desarrollarse en estas lenguas en la vida personal, social, ciudadana, educativa, política y profesional.

- g) **Interpretación:** Transmisión oral en una lengua de enunciados emitidos previamente en otra lengua.
- h) **Interpretación presencial:** Modalidad del servicio que consiste en la transmisión oral en una lengua de enunciados emitidos previamente en otra lengua en la que todos los participantes (intérprete y al menos dos personas usuarias) se encuentran en el mismo espacio físico e interactúan de manera directa.
- i) **Interpretación remota:** Modalidad del servicio que consiste en la transmisión oral en una lengua de enunciados transmitido previamente en otra lengua en la que alguno, varios o todos los/las participantes (intérprete y al menos dos personas usuarias) se encuentran separados físicamente y conectados a través de un dispositivo tecnológico, habitualmente un teléfono o un sistema de videoconferencia.
- j) **Intérprete:** Persona competente en transmitir oralmente en una lengua enunciados emitidos previamente en otra lengua, que se encuentra comprendida entre las lenguas indígenas u originarias priorizadas para la prestación del servicio por la CIT.
- k) **Intérprete autónomo:** Persona competente en transmitir oralmente en una lengua enunciados emitidos previamente en otra lengua, que no se encuentra comprendida entre las lenguas indígenas u originarias priorizadas para la prestación del servicio por la CIT.
- l) **Lengua indígena u originaria:** Se entiende por lenguas indígenas u originarias del Perú todas aquellas que son anteriores a la difusión del idioma castellano o español y que se preservan y emplean en el ámbito del territorio nacional. Cualquier mención a lenguas originarias se entenderá también como lengua indígena u originaria.
- m) **Locución:** Grabación de la lectura de un texto que mantiene la entonación del texto y el propósito comunicativo.
- n) **Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias:** Base de datos en la que se encuentran registrados los ciudadanos y las ciudadanas hablantes de lenguas indígenas u originarias que han adquirido la categoría de intérprete, traductor(a), o intérprete y traductor(a), mediante los procedimientos establecidos por el Ministerio de Cultura. Ha sido creado mediante el Decreto Supremo N° 002-2015-MC.
- ñ) **Servicio priorizado:** Servicio brindado por una o más entidades públicas en materia de salud, abastecimiento de bienes y productos de primera necesidad, seguridad, transporte, alojamiento, difusión, entre otros, que resulte indispensable y urgente para la atención de la población indígena u originaria, en el marco de una situación de emergencia. Se definen a partir de criterios objetivos establecidos en los presentes lineamientos de acuerdo con cada modalidad de servicio.
- o) **Servicio público con pertinencia lingüística:** Servicio público con pertinencia cultural que brinda una entidad en la lengua indígena u originaria del usuario(a), que en determinados casos constituye la condición mínima para la efectividad del servicio.

- p) **Servidor(a) público(a) usuario(a):** Es el servidor(a) público(a), bajo cualquier modalidad de contratación, que emplea los servicios de la CIT cuando identifique la necesidad comunicativa de un ciudadano o ciudadana hablante de una lengua indígena u originaria.
- q) **Situación de emergencia:** Es aquella situación generada por alguna catástrofe, crisis sanitaria, perturbación de la paz o del orden interno que requiere una intervención rápida e impostergable con el objetivo de evitar la vulneración de derechos fundamentales de las personas.
- r) **Traducción:** Modalidad del servicio que consiste en la transmisión escrita en una lengua de textos producidos previamente en otra lengua. Para la traducción de textos en lenguas indígenas u originarias se emplean las normas de escritura y alfabetos oficializados por el Ministerio de Educación.
- s) **Traductor(a):** Persona competente en transmitir de manera escrita en una lengua un texto antes redactado en otra lengua, que se encuentra comprendida entre las lenguas indígenas u originarias priorizadas para la prestación del servicio por la CIT.
- t) **Traductor(a) autónomo(a):** Persona competente en transmitir de manera escrita en una lengua un texto redactado en otra lengua, que no se encuentra comprendida entre las lenguas indígenas u originarias priorizadas para la prestación del servicio por la CIT.

VI. ABREVIATURAS

- **CIT:** Central de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias.
- **DGPI:** Dirección General de Derechos de los Pueblos Indígenas.
- **DLI:** Dirección de Lenguas Indígenas.
- **IVR:** Respuesta de voz interactiva.
- **OGETIC:** Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **ReNITLI:** Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas.
- **SPU:** Servidor público usuario.
- **VMI:** Viceministerio de Interculturalidad.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 Entidades públicas usuarias del servicio

Las entidades públicas de los tres niveles de gobierno solicitan a la Central de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias - CIT el “Servicio de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias para situaciones de emergencia”, en cualquiera de sus tres (3) modalidades, de forma prioritaria, garantizando las condiciones necesarias para la prestación del referido servicio y el acceso de los/las ciudadanos(as) hablantes de lenguas indígenas u originarias a este servicio de manera oportuna.

7.2 Recursos tecnológicos y de bioseguridad

Para la prestación de las tres (3) modalidades del servicio se usan los recursos tecnológicos que permitan la comunicación entre los/las intérpretes-

traductores(as) de lenguas indígenas u originarias con los/las servidores(as) públicos(as) usuarios(as) y los/las ciudadanos(as) usuarios(as) del servicio, y los recursos de bioseguridad que se requieran acorde con la situación de emergencia, en el marco de lo establecido en la normativa emitida por la entidad u otras entidades rectoras para el cumplimiento de su objetivo.

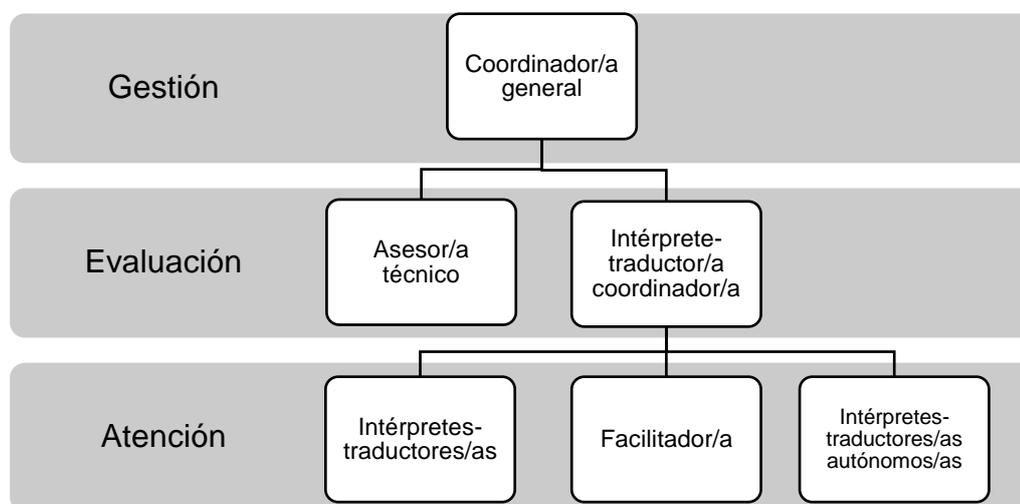
7.3 Recursos humanos

En el marco de situaciones de emergencia, el Ministerio de Cultura, a través de la Dirección de Lenguas Indígenas, conforma un equipo de trabajo que contribuya con la implementación de las tres (3) modalidades del “Servicio de interpretación y traducción en lenguas indígenas u originarias para situaciones de emergencia”.

7.3.1 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo está conformado por: el/la coordinador(a) general, el/la asesor(a) técnico(a), el/la intérprete-traductor(a) coordinador(a), los/las intérpretes-traductores(as), los/las intérpretes y traductores(as) autónomos(as) inscritos(as) en el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura, y el/la facilitador/a. Las labores del equipo de trabajo se distribuyen en función a las acciones de gestión, evaluación y atención para la prestación del servicio, como se detalla a continuación:

**Gráfico N° 1
Equipo de trabajo**



- a) **Coordinador(a) General:** Se encarga de las acciones de gestión en relación con la supervisión general de la prestación del servicio, las coordinaciones con la OGETIC en caso se presenten problemas de carácter tecnológico que imposibiliten la prestación del servicio, así como del desarrollo de la labor del/de la asesor(a) técnico(a), del/de la intérprete-traductor(a) coordinador(a), de los/las intérpretes-traductores(a) y del/de la facilitador(a), y las coordinaciones logísticas y administrativas con la DLI, la DGPI, el VMI y con otras unidades orgánicas del Ministerio de Cultura cuando sea necesario, así como con las entidades públicas solicitantes del servicio. Asimismo, evalúa las solicitudes de las modalidades 1 (interpretación presencial) y 3 (traducción) del servicio y aprueba su respuesta.

- b) Asesor(a) técnico(a):** Se encarga de las acciones de evaluación en relación con el desempeño de los/las intérpretes-traductores(as) y el/la facilitador(a) durante la prestación del servicio, y de elevar ante el/la coordinador(a) general las observaciones identificadas en el desempeño del equipo de atención y funcionamiento del equipo tecnológico y proponer alternativas de solución. Asimismo, se encarga del proceso de control de calidad de la modalidad 3 del servicio (traducción), y es responsable de la creación y gestión de las herramientas terminográficas necesarias.
- c) Intérprete-traductor(a) coordinador(a):** Se encarga de las acciones de evaluación en relación con los reportes de las solicitudes del servicio brindado por el equipo de intérpretes-traductores(as) y las gestionadas con intérpretes-traductores(as) autónomos(as) al asesor(a) técnico(a). Asimismo, es quien genera las fichas de traducción para su derivación al equipo de intérpretes-traductores(as).
- d) Intérpretes-traductores(as):** Se encargan de la atención de las tres (3) modalidades del servicio, así como de realizar los reportes diarios de atención del servicio al/a la intérprete-traductor(a) coordinador(a) de acuerdo con los protocolos establecidos para cada modalidad del servicio.
- e) Facilitador(a):** Se encarga de ayudar a la identificación de la lengua indígena u originaria por ubicación geográfica durante la solicitud de la modalidad 2 del servicio (interpretación remota), así como de contactar a los/las intérpretes autónomos(as) en el caso de las lenguas en las que la CIT no cuente con intérpretes, de acuerdo con los protocolos establecidos para cada modalidad del servicio. Del mismo modo, este personal capacitado en la identificación de lenguas indígenas u originarias es responsable de enviar la ficha de atención y de hacer seguimiento a los/las intérpretes autónomos(as) para emitir las fichas de atención correspondientes al intérprete-traductor/a coordinador/a para el registro del control de atenciones.
- f) Intérpretes-traductores(as) autónomos(as):** Se encargan de las acciones de atención de las tres (3) modalidades del servicio cuando sea solicitado por el Ministerio de Cultura (a través de la CIT) y de realizar los reportes de atención de dichos servicios al/a la facilitador(a) bajo los protocolos establecidos para cada modalidad del servicio.

7.4 Lenguas de trabajo

7.4.1 El Ministerio de Cultura brinda el servicio en seis (6) lenguas indígenas u originarias y tres (3) variedades lingüísticas, las mismas que corresponden a las lenguas indígenas u originarias más habladas del país según el Censo de Población y Vivienda 2017.

Las lenguas indígenas u originarias y las variedades lingüísticas cubiertas por los/las intérpretes-traductores(as) son:

- aimara
- awajún

- ashaninka
- ticuna
- quechua Áncash
- quechua Chanka
- quechua Cusco Collao
- shipibo-konibo

7.4.2 El Ministerio de Cultura promueve la incorporación progresiva de intérpretes-traductores(as) autónomos(as) de lenguas indígenas u originarias adicionales a las señaladas en el punto 7.4.1, de acuerdo con la demanda específica que se presente durante la implementación del servicio, y que se encuentre entre las 37 lenguas en las que actualmente se cuenta con intérpretes o traductores(as) inscritos(as) en el ReNITLI. Para los casos de lenguas en los que no se cuenten con intérpretes o traductores(as) inscritos(as) en el ReNITLI, el Ministerio de Cultura adopta las medidas necesarias para garantizar una respuesta adecuada y oportuna a la necesidad comunicativa, de conformidad con el marco normativo vigente.

7.5 Principios rectores

Los principios rectores que deben orientar las acciones, conductas y procedimientos en la prestación del “Servicio de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias para situaciones de emergencia”, son los siguientes:

- a) Principio de confidencialidad y no divulgación:** El/la intérprete-traductor(a) debe mantener la confidencialidad de toda la información obtenida durante la interpretación y la traducción; del mismo modo, no puede divulgar el material traducido salvo corresponda a la difusión hecha por la entidad solicitante.
- b) Principio de imparcialidad:** El/la intérprete-traductor(a) debe proyectar una actitud imparcial y tratar a todas las partes de manera respetuosa, propiciando un ambiente de confianza y respeto mutuo.
- c) Principio de precisión y completitud:** El/la intérprete-traductor(a) debe transmitir los mensajes de la manera más precisa y completa posible, reproduciendo la información sin incurrir en adiciones, distorsiones, omisiones ni “mejoras” de los enunciados.
- d) Principio de pertinencia cultural:** El/la intérprete-traductor(a) debe brindar importancia al contexto cultural en la toma de decisiones de los/las destinatarios(as) del encargo de interpretación o traducción que realiza.
- e) Principio de calidad:** El/la intérprete-traductor(a) debe seguir los protocolos establecidos para cada modalidad del servicio que brinda la CIT y priorizar la transparencia en el proceso de seguimiento, validación, socialización y control de calidad.
- f) Principio de respeto por los roles de las partes:** El/la intérprete-traductor(a) debe evitar involucrarse a nivel personal con las partes y respetar los roles de cada una de ellas.
- g) Principio de respeto por los roles del equipo de trabajo:** El/la intérprete-traductor(a) debe respetar los roles y la jerarquía establecida en el organigrama

del equipo de trabajo, no debe tomar decisiones de manera unilateral y debe elevar todas las incidencias al/a la coordinador(a) responsable.

- h) **Principio de informar sobre conflicto de interés:** El/la intérprete-traductor(a) debe evitar obtener un beneficio personal de los servicios de interpretación o traducción y debe comunicar cualquier conflicto de interés que exista o pueda surgir.
- i) **Principio de profesionalismo:** El/la intérprete-traductor(a) debe demostrar un comportamiento profesional en todo momento y comunicarse asertivamente con las partes involucradas en los servicios.
- j) **Principio de desarrollo profesional:** El/la intérprete-traductor(a) debe buscar de manera continua su mejora profesional y retroalimentar su desempeño.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Las tres (3) modalidades del “Servicio de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias para situaciones de emergencia” se desarrollan como sigue:

8.1 Modalidad 1 – Interpretación presencial

La modalidad 1 del servicio (interpretación presencial) se brinda a partir de las solicitudes enviadas a la CIT, las que deben realizarse de manera previa a la interpretación.

8.1.1 Pautas para la atención

La atención en la modalidad 1 del servicio, correspondiente a la interpretación presencial, debe seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1: El/la servidor(a) público(a) usuario(a) solicita el servicio de interpretación presencial al/a la coordinador(a) general**

En este paso, la necesidad de comunicación con hablantes de lenguas indígenas u originarias es identificada. El/la servidor(a) público(a) usuario(a) escribe al/a la coordinador(a) general de la CIT solicitando la atención a través de la modalidad 1 del servicio (interpretación presencial) para poder brindar información prioritaria relacionada con medidas de prevención y atención.

- **Paso 2: El/la coordinador(a) general evalúa la solicitud de interpretación presencial**

En este paso, el/la coordinador(a) general evalúa la solicitud de la atención en la modalidad 1 del servicio (interpretación presencial), basándose en los criterios de disponibilidad del equipo de intérpretes, lengua indígena u originaria solicitada, ubicación geográfica, finalidad de la interpretación y su importancia, interpretaciones solicitadas previamente o en curso y urgencia de la demanda; aprueba la solicitud del servicio y los deriva al intérprete-traductor(a) coordinador(a) de la CIT.

- **Paso 3: El/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) realiza coordinaciones con el/la intérprete asignado(a)**

En este paso, el intérprete-traductor(a) coordinador(a) realiza las coordinaciones respecto de las condiciones para la prestación de la modalidad 1 del servicio (interpretación presencial) con el/la intérprete o intérprete autónomo(a) asignado(a).

- **Paso 4: El/la intérprete asignado(a) se presenta en la fecha, hora y lugar indicados e inicia la interpretación**

En este paso, una vez acordados la fecha, hora y lugar de la interpretación y habiéndose presentado el/la intérprete, éste(a) procede a realizar la interpretación de acuerdo con el protocolo establecido para esta modalidad del servicio. Del mismo modo, el/la intérprete solicita el consentimiento informado a las partes involucradas para realizar la grabación antes de iniciar la interpretación, así como para el tratamiento de sus datos personales por parte de la CIT. Dicha grabación es un medio de prueba del consentimiento, en tanto se desarrolle un sistema adecuado.

- **Paso 5: El/la intérprete asignado(a) realiza el cierre de la interpretación**

En este paso, una vez resueltas las necesidades comunicativas del/de la servidor(a) público(a) usuario(a) y el/la ciudadano(a) usuario(a), el/la intérprete procede a realizar el cierre de la interpretación de acuerdo con el protocolo establecido para esta modalidad del servicio. Para dicho fin, el/la intérprete debe informar de la finalización de la interpretación, preguntar al/a la servidor(a) público(a) usuario(a) si existe alguna otra consulta u acotación que indicar al/a la ciudadano(a) usuario(a) y procede a tomar la encuesta de satisfacción al/a la servidor(a) público(a) usuario(a).

El flujograma correspondiente se muestra en el Anexo 1 de los lineamientos.

8.1.2 Documentos operativos

- a) **Protocolo de actuación de intérpretes para la modalidad 1 del servicio (interpretación presencial)**

El protocolo de actuación de intérpretes para la modalidad 1 del servicio (interpretación presencial) tiene por finalidad brindar las pautas a seguir durante su prestación. En dicho documento se establecen los pasos que los/las intérpretes y los/las intérpretes autónomos(as) deben seguir para orientar al/a la servidor(a) público(a) usuario(a) en la atención de ciudadanos(as) hablantes de lenguas indígenas u originarias y facilitar la comunicación entre ambas partes.

Del mismo modo, el protocolo establece las acciones de seguimiento a la modalidad presencial, cuyos resultados deben ser elevados a los/las miembros correspondientes del equipo de trabajo.

b) Ficha de atención del/de la intérprete

Los/las intérpretes y los/las intérpretes autónomos(as) disponen de un instrumento de seguimiento a esta modalidad del servicio, a fin de realizar un monitoreo del número de interpretaciones presenciales realizadas, las lenguas indígenas u originarias solicitadas, las regiones desde las cuales los/las servidores(as) públicos(as) han solicitado la interpretación y la descripción del desarrollo e incidencias de la interpretación remota telefónica. Las fichas de atención son enviadas de manera virtual mediante el uso de formularios en línea al/a la intérprete-traductor(a) coordinador(a) para el vaciado de la información en el instrumento de control de atenciones.

c) Instrumento de control de atenciones de la modalidad 1 del servicio (interpretación presencial)

El/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) dispone de un instrumento de seguimiento brindado por los/las intérpretes y los/las intérpretes autónomos(as), a fin de realizar un monitoreo del número de servicios de interpretación presencial brindados, las lenguas solicitadas, las regiones desde donde los/las servidores(as) públicos(as) usuarios(as) han solicitado la interpretación y la descripción del desarrollo e incidencias de la interpretación presencial.

8.2 Modalidad 2 – Interpretación remota

La modalidad 2 del servicio (interpretación remota) se realiza desde la línea telefónica dispuesta por el Ministerio de Cultura para la CIT, a través del número de teléfono (01) 6189383. En la siguiente tabla, se indican los números de opción por lengua indígena u originaria:

**Tabla N° 1
Número de opciones según la lengua indígena u originaria**

Lengua y variedad	N° de opción
quechua Chanka	1
quechua Cusco Collao	2
quechua Áncash	3
aimara	4
asháninka	5
awajún	6
shipibo-konibo	7
ticuna	8
Otra lengua indígena u originaria distinta de las comprendidas en el listado o cuando no se reconoce la lengua indígena u originaria hablada por el/la ciudadano(a) usuario(a)	9

8.2.1 Pautas para la atención

La atención en la modalidad 2 del servicio, correspondiente a la interpretación remota, debe seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1: El/la servidor(a) público(a) usuario(a) solicita un intérprete a través de la línea telefónica de la CIT**

En este paso, se identifica la necesidad de comunicación con hablantes de lenguas indígenas u originarias. El/la servidor(a) público(a) usuario(a) a cargo de la atención, previa difusión del Ministerio de Cultura, se contacta con el número telefónico dispuesto para resolver la barrera comunicativa.

- **Paso 2: El IVR contesta y brinda las opciones de lenguas indígenas u originarias y variedades lingüísticas**

En este paso, el/la servidor(a) público(a) usuario(a) es atendido(a) por el IVR que le indica las lenguas y variedades lingüísticas en las que se brinda el servicio de interpretación remota telefónica (aimara, awajún, asháninka, quechua Áncash, quechua Chanka, quechua Cusco Collao, shipibo-konibo, ticuna u otra lengua indígena u originaria distinta de las anteriores, o no reconoce la lengua indígena u originaria hablada por el/la ciudadano(a)) y el número de opción que debe digitar para cada caso, conforme se indica en la Tabla N° 1 del numeral 8.2.

- **Paso 3: El/la servidor(a) público(a) usuario(a) digita una de las opciones de las lenguas del servicio (del 1-9)**

En este paso, si el/la servidor(a) público(a) usuario(a) identifica la lengua indígena u originaria hablada por el/la ciudadano(a) entre las opciones del 1 al 8 presentadas por el IVR, digita la opción correspondiente y automáticamente el IVR transfiere la llamada al/a la intérprete de la lengua correspondiente para su atención.

Si el/la servidor(a) público(a) usuario(a) identifica la lengua indígena u originaria hablada por el/la ciudadano(a) usuario(a), pero no la ubica entre las opciones 1 al 8 brindadas por el IVR, digita la opción correspondiente al número 9 que lo/la deriva automáticamente con el/la facilitador(a), quien lo/la ayuda a identificar la lengua. Lo mismo ocurre en los casos en que el/la servidor(a) público(a) usuario(a) no logre identificar la lengua indígena u originaria hablada por el/la ciudadano(a).

Si el/la servidor(a) público(a) usuario(a) selecciona una opción del 1 al 8:

- **Paso 4: El/la intérprete contesta la llamada y verifica que el/la ciudadano(a) usuario(a) habla la lengua indígena u originaria solicitada**

En este paso, el/la servidor(a) público(a) usuario(a) toma contacto con el/la intérprete de la lengua indígena u originaria seleccionada, quien, de acuerdo con el protocolo establecido para esta modalidad del

servicio, procede a identificar la lengua del ciudadano usuario. Para dicho fin, el/la intérprete debe presentarse ante el/la ciudadano(a) usuario(a) y preguntarle si logra comprenderlo.

Si el/la ciudadano(a) usuario(a) no habla la lengua solicitada y el/la intérprete identifica la lengua requerida:

- **Paso 5: El/la intérprete brinda la opción adecuada al/a la servidor(a) público(a) usuario(a)**

En este paso, el/la intérprete al haber identificado la lengua del/ de la ciudadano(a) usuario(a) brinda la opción al/ a la servidor(a) público(a) usuario(a) para que pueda comunicarse nuevamente con la línea telefónica.

Si el/la ciudadano(a) usuario(a) habla la lengua solicitada:

- **Paso 6: El/la intérprete inicia la interpretación**

En este paso, una vez confirmado que la lengua del/de la ciudadano(a) usuario(a) corresponde a la del/de la intérprete, éste(a) procede a realizar la interpretación de acuerdo con el protocolo establecido para esta modalidad del servicio. Para dicho fin, el/la intérprete debe confirmar al/a la servidor(a) público(a) usuario(a) la identificación satisfactoria de la lengua y darle las indicaciones correspondientes a la extensión de intervenciones y dirección y acciones de interacción. Del mismo modo, el/la intérprete informa a las partes que la llamada será grabada por motivos de seguridad y solicita su consentimiento informado para realizar la grabación, así como para el tratamiento de sus datos personales por parte de la CIT.

- **Paso 7: El/la intérprete realiza el cierre de la interpretación**

En este paso, una vez resueltas las necesidades comunicativas del/de la servidor(a) público(a) usuario(a) y del/de la ciudadano(a) usuario(a), el/la intérprete procede a realizar el cierre de la interpretación de acuerdo con el protocolo establecido para esta modalidad del servicio. Para dicho fin, el/la intérprete debe informar de la finalización de la interpretación, preguntar al/a la servidor(a) público(a) usuario(a) si existe alguna otra consulta o acotación que se deba indicar al/a la ciudadano(a) usuario(a) y proceder a tomar la encuesta de satisfacción al/a la servidor(a) público(a) usuario(a).

Si el/la ciudadano(a) usuario(a) no habla la lengua solicitada y el/la intérprete no identifica la lengua requerida:

- **Paso 8: El/la intérprete toma los datos del/de la servidor(a) público(a) usuario(a)**

En este paso, si el/la intérprete no puede identificar la lengua del/de la ciudadano(a) usuario(a), toma los datos del/de la servidor(a) público(a) usuario(a) para dárselos al/a la facilitador(a) y que éste(a) se comunique con él o ella.

Si el/la servidor(a) público(a) usuario(a) selecciona la opción 9:

- **Paso 9: El/la facilitador(a) contesta la llamada y ayuda a identificar la lengua indígena u originaria**

En este paso, el/la facilitador(a) ayuda a identificar la lengua indígena u originaria requerida por el/la servidor(a) público(a) usuario(a), y verifica si se cuenta con intérprete en la lengua requerida.

Si se cuenta con intérprete en la lengua requerida:

- **Paso 10: El/la facilitador(a) brinda la opción de la lengua requerida al/a la servidor(a) público(a) usuario(a)**

En este paso, el/la facilitador(a) luego de verificar que sí se cuenta con intérprete en la lengua requerida, le brinda al/a la servidor(a) público(a) usuario(a) la opción correspondiente para que pueda comunicarse nuevamente a la línea telefónica.

Si no se cuenta con intérprete en la lengua requerida:

- **Paso 11: El/la facilitador(a) solicita al/a la servidor(a) público(a) usuario(a) sus datos de contacto**

En este paso, el/la facilitador(a) luego de verificar que no se cuenta con intérprete en la lengua requerida, solicita los datos de contacto al/a la servidor(a) público(a) usuario(a) para asignar a un/una intérprete autónomo(a) que pueda atender la necesidad comunicativa.

- **Paso 12: El/la facilitador(a) contacta al/a la intérprete autónomo(a) y acuerda la hora de llamada para la prestación del servicio**

En este paso, el/la facilitador(a) identifica al/a la intérprete autónomo(a) que puede atender la necesidad comunicativa, acuerda la hora de llamada y le brinda los datos de contacto del/de la servidor(a) público(a) usuario(a) para que realice la interpretación. Se comunica con el/la servidor(a) público(a) usuario(a) para indicarle la hora de la llamada.

- **Paso 13: El/la intérprete autónomo(a) contacta al/a la servidor(a) público(a) usuario(a) para realizar la interpretación**

En este paso, el/la intérprete autónomo(a) contacta en la hora acordada al/a la servidor(a) público(a) usuario(a) para la prestación de la modalidad 2 del servicio (interpretación remota), aplicando el protocolo de actuación establecido para esta modalidad.

El flujograma correspondiente se muestra en el Anexo 2 de los lineamientos.

8.2.2 Documentos operativos

a) Protocolo de actuación del/de la facilitador(a)

El protocolo de actuación del/de la facilitador(a) tiene por finalidad brindar las pautas a seguir durante la recepción de las llamadas a la

línea telefónica de la CIT dispuesta para la prestación de la modalidad 2 del servicio (interpretación remota), en los siguientes casos:

- 1) El/la servidor(a) público(a) no identifica la lengua indígena u originaria indicada por el IVR.
- 2) El/la servidor(a) público(a) no identifica la lengua indígena u originaria que habla el/la ciudadano(a).

Del mismo modo, el protocolo indica los pasos que el/la facilitador(a) debe seguir cuando la lengua requerida no sea una de las habladas por los/las intérpretes de la CIT, para contactar así a los/las intérpretes autónomos(as).

b) Protocolo de actuación de intérpretes para la modalidad 2 del servicio (interpretación remota)

El protocolo de actuación para intérpretes tiene por finalidad brindar las pautas a seguir por parte de los/las intérpretes de la CIT en la modalidad remota, así como orientar al/a la servidor(a) público(a) durante la atención a ciudadanos(as) hablantes de lenguas indígenas u originarias, facilitando la comunicación entre ambas partes.

Del mismo modo, el protocolo establece acciones de seguimiento, cuyos resultados deben ser elevados a los miembros correspondientes del equipo de trabajo.

c) Ficha de atención del/de la facilitador(a)

El/la facilitador(a) dispone de un instrumento de seguimiento, a fin de realizar un monitoreo del número de atenciones realizadas bajo la modalidad 2 del servicio (interpretación remota) que hayan sido solicitadas, el proceso de apoyo en identificación de la lengua solicitada, las lenguas indígenas u originarias solicitadas, el número de atenciones dadas por intérpretes e intérpretes autónomos(as), el estado de la respuesta a la solicitud y el seguimiento al/a la intérprete autónomo(a). Las fichas de atención son enviadas de manera virtual mediante el uso de formularios en línea al/a la intérprete-traductor(a) coordinador(a) para el vaciado de la información en el instrumento de control de atenciones.

d) Ficha de atención para intérpretes

Los/las intérpretes e intérpretes autónomos(as) disponen de un instrumento de seguimiento, a fin de realizar un monitoreo del número de atenciones realizadas bajo la modalidad 2 del servicio (interpretación remota), las lenguas indígenas u originarias solicitadas, los departamentos desde los cuales los/las servidores(as) públicos(as) han solicitado la atención en esta modalidad del servicio y la descripción del desarrollo e incidencias durante la prestación del mismo. Las fichas de atención son enviadas de manera virtual mediante el uso de formularios en línea al/a la intérprete-traductor(a) coordinador(a) para el vaciado de la información en el instrumento de control de atenciones.

e) Instrumento de control de atenciones de la modalidad 2 del servicio (interpretación remota)

El/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) dispone de un instrumento de seguimiento a fin de realizar un monitoreo del número de atenciones brindadas bajo la modalidad 2 del servicio (interpretación remota), las lenguas solicitadas, las regiones desde donde los/las servidores(as) públicos(as) usuarios(as) han solicitado la interpretación y la descripción del desarrollo e incidencias durante su prestación.

8.3 Modalidad 3 - Traducción

La modalidad 3 del servicio (traducción) se solicita mediante comunicación dirigida al coordinador general de la CIT remitida al correo electrónico cit@cultura.gob.pe.

El plazo de entrega de la traducción está sujeto a los criterios establecidos para la valoración del contenido a traducir establecidos por el Ministerio de Cultura. Dicho plazo es comunicado dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido el pedido.

8.3.1 Criterios para la determinación de plazos de atención en la modalidad 3 del servicio (traducción)

Para la determinación del plazo se evalúan los siguientes criterios:

- a) Servicios públicos priorizados:** Se trate de solicitudes formuladas por las entidades públicas que brindan servicios priorizados por el Ministerio de Cultura como son los de salud, abastecimiento de bienes y productos de primera necesidad, seguridad, transporte, alojamiento, difusión, entre otros, que resulten indispensables y urgentes para la atención de la población indígena u originaria, en el marco de situaciones de emergencia.
- b) Disponibilidad de traductores(as) de las lenguas indígenas u originarias requeridas:** Se considera la disponibilidad de los/las traductores(as) en cuyas lenguas indígenas u originarias se requiere la modalidad 3 del servicio (traducción). En los casos que se cuente con traductores(as) de la CIT con disponibilidad inmediata para la atención del servicio, los plazos son más breves. De otro lado, cuando se necesite contactar a traductores(as) autónomos(as), los plazos pueden ampliarse.
- c) Extensión, contenido y especialidad del texto:** Se evalúa la naturaleza, la finalidad y la especialidad del texto, así como el número total de palabras que contiene el texto a traducir.

Cuando se trate de documentos técnicos u otros de similar naturaleza, también se evalúan otras condiciones como que la entidad pública solicitante debe trabajar glosarios de apoyo para el/la traductor(a), además de dotarlo(a) de las herramientas necesarias y el contacto de una persona a la que pueda acudir cuando no entienda el sentido o significado de algún término no comprendido en el glosario. El proceso de evaluación y valoración del contenido es un criterio relevante para determinar el plazo de entrega del producto.

8.3.2 Pautas para la atención

La atención en la modalidad 3 del servicio, correspondiente a la traducción, debe seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1: El/la coordinador(a) general recibe y evalúa la solicitud de traducción sobre la base de criterios establecidos por el Ministerio de Cultura**

Identificada la necesidad de comunicación con hablantes de lenguas indígenas u originarias por una entidad pública, esta solicita al/a la coordinador(a) general que se le brinde la modalidad 3 del servicio (traducción).

El/la coordinador(a) general evalúa y responde dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de recibida la solicitud el plazo de entrega, basándose en los siguientes criterios: disponibilidad del equipo de traductores(as), documentos o traducciones solicitadas previamente o en curso, la finalidad del texto, su importancia y urgencia en relación a brindar información prioritaria relacionada con medidas de prevención y atención. Asimismo, deriva la solicitud aprobada al/a la intérprete-traductor(a) coordinador(a) para su atención.

El plazo de entrega del contenido traducido está sujeto a los criterios establecidos para la valoración del contenido a traducir, dicho plazo es comunicado dentro de las primeras 24 horas de haberse remitido la solicitud.

- **Paso 2: El/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) elabora la ficha de atención de traducción y la envía al/a la traductor(a) asignado(a)**

En este paso, el/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) recibe la solicitud aprobada y elabora la ficha de traducción. El/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) asigna a un(a) traductor(a), si la solicitud corresponde a una(as) de las lenguas de trabajo de la CIT. En caso contrario, se asigna a un/una traductor(a) autónomo(a).

- **Paso 3: El/la traductor(a) asignado(a) realiza la traducción y la validación de la misma a partir del protocolo establecido para esta modalidad del servicio**

En este paso, el/la traductor(a) o traductor(a) autónomo(a) se encarga de realizar la traducción y la validación de la misma, bajo los criterios establecidos en los lineamientos de traducción de textos prioritarios y el protocolo de validación de traducciones.

- **Paso 4: El/la asesor(a) técnico(a) realiza el control de calidad de la traducción**

En este paso, el/la asesor(a) técnico(a) se encarga de realizar el control de calidad del texto enviado por el/la traductor(a) asignado(a) a través de la cala, es decir, de la revisión de segmentos específicos

elegidos mediante la retrotraducción solicitada al/a la traductor(a). En el proceso, se cuenta con la participación activa de este último.

- **Paso 5: El/la asesor(a) técnico(a) aprueba la traducción y se envía la ficha al/a la intérprete-traductor(a) coordinador(a)**

En este paso, una vez aprobada la traducción por el/la asesor(a) técnico(a) luego de realizarse la cala de la retrotraducción, se envía la ficha al/a la intérprete-traductor(a) coordinador(a) para las coordinaciones correspondientes.

- **Paso 6: El/la traductor(a) asignado(a) realiza la locución del texto y envía la grabación al/a la intérprete-traductor(a) coordinador(a), en caso aplique**

En este paso, de haber sido solicitado y tras la aprobación del texto traducido, el/la traductor(a) se encarga de la locución del texto bajo los criterios establecidos en los lineamientos sobre la locución y envía la grabación al/a la intérprete-traductor(a) coordinador(a) para las coordinaciones correspondientes.

- **Paso 7: El/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) envía la traducción y grabación al/a la coordinador(a) general en caso aplique**

En este paso, una vez recibidos la ficha y, de ser el caso, la grabación, el/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) envía los archivos al/a la coordinador(a) general.

- **Paso 8: El/la coordinador(a) general envía la traducción y la grabación a la entidad pública solicitante en caso aplique**

En este paso, una vez recibidos los archivos de la ficha de traducción, y de ser el caso, la grabación, enviados por el/la intérprete-traductor(a) coordinador(a), el/la coordinador(a) general procede a enviar a la entidad pública solicitante los productos del servicio.

El flujograma correspondiente se muestra en el Anexo 3 de los lineamientos.

8.3.3 Documentos operativos

a) Protocolo de actuación de traductores(as)

El protocolo de actuación de traductores(as) tiene por finalidad establecer los procesos a seguir durante las etapas previas y posteriores a la traducción de los textos asignados, entre las que se incluyen la recepción de la solicitud de traducción, la preparación del texto, la documentación, la traducción y la revisión (validación y cala). Asimismo, se incluyen los pasos a seguir en caso la solicitud de traducción esté acompañada de una solicitud de locución.

En éste se establecen los pasos para que los/las traductores(as) y los/las traductores(as) autónomos(as) logren, en primer lugar, identificar sus necesidades documentales y traductológicas en los textos, lo que

les permitirá realizar las consultas y seleccionar las fuentes léxico-terminográficas y paralelas que sean pertinentes. También se establecen los principios a respetar durante la traducción de los textos como son la finalidad del texto, las características del destinatario, las estructuras y terminología empleada, y la pertinencia cultural.

Del mismo modo, el protocolo establece las acciones relacionadas con la revisión del texto, la cual debe realizarse a través de la validación de un mínimo de dos hablantes, de preferencia intérpretes o traductores(as) del ReNITLI, así como de la cala de retrotraducciones realizada por el/la asesor(a) técnico(a). Por otro lado, si ha sido solicitada, también se indican los procedimientos para la grabación de la locución del texto traducido: identificación de entonación, ensayos previos, grabación final y etiquetado del archivo.

b) Ficha de traducción

El/la intérprete-traductor/(a) coordinador(a) dispone de un instrumento de organización, a fin de hacer llegar al/a la traductor(a) o traductor(a) autónomo(a) asignado(a), los segmentos a traducir con la información del encargo de traducción relevante para su realización. El/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) es el/la encargado(a) de generar la ficha para cada solicitud del servicio y de enviarla al coordinador general una vez finalizado el proceso.

c) Ficha de validación

El/la traductor(a) dispone de un instrumento de validación para la revisión de los textos traducidos a fin de hacer llegar la versión final al/la interprete-traductor(a) coordinador(a). La ficha de validación comprende la realización de dos procesos durante la revisión del texto: i) la validación, realizada por otros/as traductores/as y/o hablantes; y la cala de retrotraducciones, realizada por el/la asesor(a) técnico(a).

Asimismo, el/la traductor(a) es el/la encargado(a) de remitir la ficha de validación junto a la traducción y la grabación de locución, de haber sido solicitada, luego del cierre de la versión final del texto.

d) Instrumento de control de atenciones de la modalidad 3 del servicio (traducción)

El/la intérprete-traductor(a) coordinador(a) dispone de un instrumento de seguimiento a la modalidad de traducción de textos prioritarios relacionados con medidas de prevención y atención brindado por los/las traductores(as) y traductores(as) autónomos(as), a fin de realizar un monitoreo del número de traducciones realizadas, las lenguas solicitadas, las instituciones solicitantes y la descripción del desarrollo e incidencias de la traducción.

8.4. Condiciones para brindar el servicio

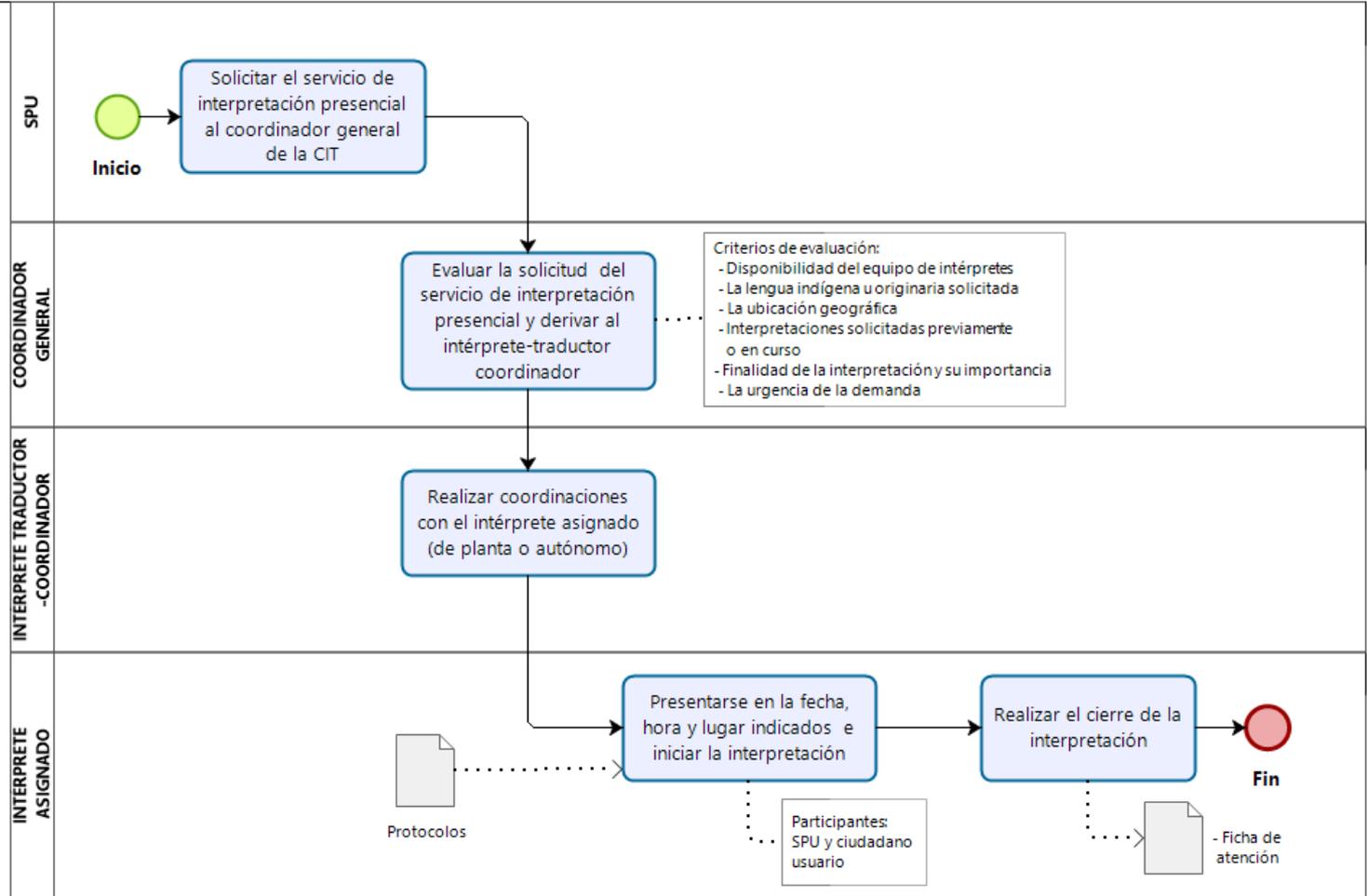
Los siguientes supuestos constituyen condiciones para brindar el “Servicio de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias para situaciones de emergencia”:

- 8.4.1.** El Ministerio de Cultura adopta las medidas necesarias para garantizar la prestación del servicio en sus tres modalidades cuando se trate de hablantes de aquellas lenguas indígenas u originarias que no se encuentren comprendidas entre las 37 lenguas, en las cuales se cuenta con intérpretes y traductores(as) inscritos(as) en el ReNITLI.
- 8.4.2.** La prestación de la modalidad 1 del servicio (interpretación presencial) está sujeta a que todas las partes intervinientes cuenten con los elementos de protección necesarios para garantizar su salud, integridad y vida durante el uso y prestación del servicio.
- 8.4.3.** La prestación de la modalidad 1 del servicio (interpretación presencial) está sujeta a disponibilidad de intérpretes en el departamento para el cual se solicita el servicio.
- 8.4.4.** La prestación de la modalidad 2 del servicio (interpretación remota) está sujeta a que el/la servidor(a) público(a) usuario(a) y los/las intérpretes cuenten con los medios tecnológicos necesarios para contactar la línea telefónica habilitada por el Ministerio de Cultura.

IX. ANEXOS

- **Anexo 1:** Flujograma de las pautas de atención para la modalidad 1 del servicio (interpretación presencial).
- **Anexo 2:** Flujograma de las pautas de atención para la modalidad 2 del servicio (interpretación remota).
- **Anexo 3:** Flujograma de las pautas de atención para la modalidad 3 del servicio (traducción).

FLUJOGRAMA DE LAS PAUTAS DE ATENCIÓN PARA LA MODALIDAD 1 DEL SERVICIO (INTERPRETACIÓN PRESENCIAL)



FLUJOGRAMA DE PAUTAS DE ATENCIÓN PARA LA MODALIDAD 2 DEL SERVICIO (INTERPRETACIÓN REMOTA)

