



“LINEAMIENTOS PARA INCORPORAR EL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos técnicos para la incorporación del enfoque intercultural en la prestación de los servicios públicos, coadyuvando a la generación de servicios con pertinencia cultural, a través de la implementación de etapas, en función a las características particulares de la población a la que se brinda el servicio en el marco de su reconocimiento, valoración de la diversidad cultural y lingüística, sin discriminación étnico-racial, con respecto a sus derechos fundamentales y la zona de intervención, con énfasis en ámbitos geográficos donde se ubican pueblos indígenas u originarios y/o el pueblo afroperuano.

II. ALCANCE

Los presentes lineamientos son de aplicación obligatoria para las entidades de la administración pública, en el marco de sus competencias, comprendidas en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y de carácter orientador para el sector privado, organizaciones de la sociedad civil y otras entidades en general.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Constitución Política del Perú.
- 3.2 Convenio 169 de Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, aprobado mediante Resolución Legislativa N° 26253.
- 3.3 Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, aprobada mediante Decreto Ley N° 18969.
- 3.4 Convención sobre la protección y promoción de la diversidad de las expresiones culturales.
- 3.5 Ley N° 27270, Ley contra Actos de Discriminación.
- 3.6 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.7 Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- 3.8 Ley N° 28983, Ley de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- 3.9 Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura.
- 3.10 Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.11 Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.12 Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- 3.13 Decreto Legislativo N° 1360, Decreto Legislativo que precisa las funciones exclusivas del Ministerio de Cultura.
- 3.14 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 3.15 Decreto Supremo N° 003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
- 3.16 Decreto Supremo N° 002-2015-MC, que crea el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura.





- 3.17 Decreto Supremo N° 004-2016-MC, 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.
- 3.18 Decreto Supremo N° 016-2016-SA, que aprueba la "Política Sectorial de Salud Intercultural".
- 3.19 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.20 Decreto Supremo N° 006-2019- MC, que crea el Sello Intercultural.
- 3.21 Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
- 3.22 Decreto Supremo N° 009-2019-MC, que aprueba los Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prevención, atención y protección frente a la violencia sexual contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas u originarias.
- 3.23 Decreto Supremo N° 009-2020-MC, que aprueba la Política Nacional de Cultura al 2030.
- 3.24 Decreto Supremo N° 006-2021-MIMP, que aprueba la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030.
- 3.25 Decreto Supremo N° 009-2021-MC, que aprueba la actualización del Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú.
- 3.26 Decreto Supremo N° 010-2021-MC, que aprueba los lineamientos para la generación de servicios con pertinencia cultural a través de la incorporación de la variable étnica en entidades públicas.
- 3.27 Decreto Supremo N° 012-2021-MC, que aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040.
- 3.28 Decreto Supremo N° 164-2021-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026.
- 3.29 Decreto Supremo N° 005-2022-MC, que aprueba la Política Nacional del Pueblo Afroperuano al 2030.
- 3.30 Decreto Supremo N° 012-2022-MC, que crea el Registro de Información del Pueblo Afroperuano – RIPA.
- 3.31 Resolución Ministerial N° 075-2015-MC, que aprueba la Directiva N° 001-2015-MC "Procedimiento para el uso y fomento de las lenguas indígenas u originarias en la prestación de servicios en el Sector Cultura".
- 3.32 Resolución Ministerial N° 124-2015-MC, que aprueba la Guía de lineamientos denominada "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural. Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos".
- 3.33 Resolución Ministerial N° 975-2017-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 240-MINSA/2017/INS: "Directiva Administrativa para el Registro de la Pertenencia Étnica en el Sistema de Información de Salud."
- 3.34 Resolución Ministerial N° 228-2019-MINSA, que aprueba la Directiva administrativa N° 261- MINSA/2019/DGIESP: "Directiva Administrativa para la adecuación de los servicios de salud con pertinencia cultural en el primer nivel de atención".
- 3.35 Resolución Ministerial N° 000054-2022-DM/MC, que aprueba el documento denominado "Mapa Geoétnico de Presencia Concentrada del Pueblo Afroperuano en el Territorio Nacional".
- 3.36 Resolución Viceministerial N° 025-2016-VMI-MC, que aprueba la creación del Registro de Organizaciones Afroperuanas Representativas - ROA del Ministerio de Cultura.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.



IV. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Las entidades de administración pública consignadas en el apartado II de los presentes lineamientos, son responsables de su implementación y deben desarrollar los mecanismos de progresividad que correspondan para adoptar y/o aprobar medidas o mecanismos para la incorporación del enfoque intercultural en la prestación de los servicios que brindan.
- 4.2 Las entidades de la administración pública, durante el proceso de incorporación del enfoque intercultural en la prestación de sus servicios, promueven la participación de las autoridades representativas de los grupos étnicos culturales, con énfasis en los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano.
- 4.3 El Ministerio de Cultura, a través de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Viceministerio de Interculturalidad, en el marco de sus competencias, es responsable de brindar asesoramiento y asistencia técnica a las Direcciones Desconcentradas de Cultura y a las entidades de la administración pública que así lo requieran, para la implementación de los presentes lineamientos.
- 4.4 El Ministerio de Cultura, a través de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Viceministerio de Interculturalidad es responsable de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de la implementación de los presentes lineamientos en coordinación con las Direcciones Desconcentradas de Cultura.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Las etapas para la implementación de la incorporación del enfoque intercultural en el marco de lo dispuesto en los presentes lineamientos son las siguientes:
 - a) Etapa I: Identificación de la intervención o servicio y diagnóstico de las capacidades de la institución.
 - b) Etapa II: Fortalecimiento de recursos humanos.
 - c) Etapa III: Adaptación de la intervención del servicio público.
 - d) Etapa IV: Diseño y/o adecuación de infraestructura.
 - e) Etapa V: Involucramiento y/o relacionamiento con grupos étnicos/culturales.
 - f) Etapa VI: Evaluación, seguimiento y monitoreo de los servicios que incorporan el enfoque intercultural.
 - g) Etapa VII: Reconocimiento a las entidades que brinden servicios con pertinencia cultural y lingüística.
- 5.2. Los servicios que brinda el Ministerio de Cultura, a través de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Viceministerio de Interculturalidad, en el marco de sus competencias, cumplen según corresponda, entre otras, las siguientes consideraciones:
 - a) Incorporación de la variable étnica en entidades de la administración pública.
 - b) Actividades de información y sensibilización con enfoque intercultural para el fortalecimiento de la identidad étnico cultural de los ciudadanos y ciudadanas a través de la Estrategia Perú Intercultural.
 - c) Fortalecimiento de competencias ciudadanas interculturales.





- d) Incorporación del enfoque intercultural en el territorio y su articulación a través de la Estrategia de Gestión Territorial.
- 5.3. Las entidades de la administración pública consignadas en el apartado II de los presentes lineamientos, remiten al Ministerio de Cultura la información debidamente sistematizada, resultante de los servicios en los que se incorpore el enfoque intercultural, en el marco de la implementación de los presentes lineamientos.
- 5.4. El Ministerio de Cultura, a través de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Viceministerio de Interculturalidad, como parte del seguimiento monitoreo y evaluación a las entidades de la administración pública, se encarga de sistematizar y recopilar la información remitida por las entidades de la administración pública que incorporen el enfoque intercultural en sus servicios, para la identificación y análisis de brechas de atención a los diferentes grupos étnico/culturales.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Consideraciones para la implementación del enfoque Intercultural en los servicios públicos

Las entidades de la administración pública para incorporar el enfoque intercultural en los servicios públicos que prestan, consideran las siguientes acciones:

6.1.1. Etapa I: Identificación de la intervención o servicio y diagnóstico de capacidades de la entidad de la administración pública

- a) Identificar en el ámbito de intervención de la prestación del servicio y/o de las acciones de la entidad, sus características geográficas, los grupos étnicos/culturales de la zona, con especial énfasis en los pueblos indígenas u originarios, el pueblo afroperuano y a los pueblos indígenas en situación de aislamiento o en situación de contacto inicial, según corresponda, así como las lenguas indígenas u originarias predominantes en la zona. La información sobre los pueblos indígenas u originarios se encuentra en la Base de Datos Oficial de los Pueblos Indígenas (<https://bdpi.cultura.gob.pe>), mientras que la información sobre las lenguas indígenas u originarias se encuentra en el Registro Nacional de Lenguas Indígenas u Originarias. Para el caso de información sobre el pueblo afroperuano consultar el Registro de Información del Pueblo Afroperuano - RIPA, o se puede solicitar la información directamente al Ministerio de Cultura, a través de sus dependencias competentes.
- b) Identificar en el ámbito de intervención o en el territorio a las autoridades representativas de las localidades indígenas u originarias, del pueblo afroperuano, organizaciones representativas según corresponda, con la finalidad de informar y coordinar la prestación del servicio.
- c) Recabar información que permita tomar en consideración los conocimientos tradicionales, las necesidades diferenciadas, la diversidad étnico-lingüística, grupos etarios, ámbito territorial, condición de discapacidad, para el acceso a los servicios que brinda el Estado a nivel nacional, regional y local, estos instrumentos de recolección de datos deben tener en cuenta la incorporación de la variable étnica de acuerdo a los "Lineamientos para la generación de servicios con pertinencia cultural a través de la incorporación de la variable





étnica en entidades públicas” aprobados por Decreto Supremo N° 010-2021-MC.

- d) Garantizar que el recojo de información no vulnere el tratamiento de datos personales, así como, los derechos individuales y colectivos de los miembros de los diferentes grupos étnicos/culturales.
- e) Realizar el diagnóstico sobre las capacidades de la entidad para brindar servicios con pertinencia cultural, según Anexo 01.

6.1.2. Etapa II: Fortalecimiento de recursos humanos

- a) Promover que todo servicio brindado, cuente con servidores/as con capacidades interculturales y con conocimiento de las características socioculturales de los pueblos indígenas u originarios y del pueblo afroperuano del ámbito de intervención.
- b) Fortalecer las capacidades de los servidores públicos en materia de pueblos indígenas u originarios, pueblo afroperuano, diversidad cultural, enfoque intercultural, lenguas indígenas u originarias, para garantizar el acceso al servicio de manera equitativa, con trato igualitario sin discriminación.
- c) Promover que las acciones de fortalecimiento de capacidades interculturales sean incluidas en los Planes de Desarrollo de las Personas¹, para ello se toman en cuenta las recomendaciones para incorporar la interculturalidad en los recursos humanos según Anexo 02.
- d) Promover la participación de los servidores públicos de las entidades de la administración pública en los programas de capacitación brindados por el Ministerio de Cultura, tales como “El ABC de la Interculturalidad”, “Hablemos sobre racismo”, “Derecho a la Consulta Previa”, “Curso de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas para servicios públicos”, entre otros.
- e) Coordinar con el Ministerio de Cultura, las acciones de fortalecimiento de sus recursos humanos antes de la prestación de servicios que involucre grupos étnicos/culturales, con especial énfasis en pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano, en caso corresponda.

6.1.3. Etapa III: Adaptación del servicio público

- a) Adaptar la prestación del servicio y las acciones a realizar, de acuerdo a las características geográficas, ambientales, sociales, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) de la población objetivo.
- b) Diseñar materiales informativos (cartillas, rotulación que acompañe a las señaléticas, glosarios, afiches, etc.), elaborados con pertinencia cultural y en la lengua indígena u originaria predominante de la localidad considerando los canales de comunicación más idóneos y accesibles para la población local. Asimismo, se debe considerar la participación de autoridades comunales en el diseño y la validación de materiales, según corresponda.
- c) Generar información, diferenciada por edades, sexo, regiones y zonas rurales y urbanas sobre los diferentes grupos étnicos/culturales en sus instrumentos de gestión y/o recojo de información.
- d) Hacer el uso de los canales de comunicación más idóneos y accesibles, así como los medios digitales y virtuales para difundir las acciones y/o medidas de

¹ De acuerdo a lo previsto en el artículo 135 del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, el Plan de Desarrollo de las Personas es el instrumento de gestión para la planificación de las Acciones de Capacitación de cada entidad. Asimismo, de acuerdo con la Resolución de la Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, sobre la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas, que establece los procedimientos, reglas e instrumentos para la gestión del proceso de capacitación, con el propósito de mejorar el desempeño de las y los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos. En dicha directiva se establecen materias de capacitación transversales: Género, Interculturalidad, Derechos Humanos, Ética, entre otros.



- la intervención y/o servicio que involucre grupos étnicos/culturales, con énfasis a los pueblos indígenas u originarios y al pueblo afroperuano.
- f) Difundir los marcos normativos específicos sobre derechos colectivos de los pueblos indígenas u originarios y los derechos del pueblo afroperuano; así como, información sobre las diferentes formas en que se expresa la discriminación étnico-racial y las acciones realizadas para su prevención y atención.
 - g) Coordinar con el Ministerio de Cultura para asegurar la participación de intérpretes o traductores, en los casos que correspondan.
 - e) Difundir e implementar, según corresponda, las orientaciones para la prestación de servicios con pertinencia cultural a través de los diversos canales de atención al público (presencial, virtual y otros), según Anexo 03.
 - f) Desarrollar protocolos de comunicación idóneos para generar empatía y comunicación asertiva con los miembros de los grupos étnicos/culturales, tomando en cuenta su cosmovisión, concepciones de desarrollo y género de dichos grupos, para lo cual se podrá solicitar asistencia técnica al Ministerio de Cultura.

6.1.4. Etapa IV: Diseño y adecuación de infraestructura

- a) Garantizar que los espacios donde se brindan los servicios y acciones sean de fácil accesibilidad y estructuralmente acordes a la realidad de la localidad y la cultura de la población de la zona del ámbito de intervención, que incluya señaléticas de fácil identificación o entendimiento, de acuerdo a la lengua predominante en la zona.
- b) Promover la construcción de ambientes culturalmente pertinentes y adecuados para atender a la población culturalmente diversa.
- c) Identificar necesidades de mejora en la infraestructura física de los espacios donde se brindan los servicios los cuales deben encontrarse acorde a la cultura de la población culturalmente diversa, con énfasis en ámbitos de localidades de pueblos indígenas u originarios y del pueblo afroperuano.
- d) Adecuar la infraestructura física del espacio donde se brindan los servicios públicos promoviendo el respeto de los derechos los pueblos indígenas u originarios, el pueblo afroperuano, niños, niñas, adolescentes, teniendo en consideración los siguientes aspectos:
 - Priorizar el uso de materiales adecuados a las condiciones geográficas y culturales de la zona donde se brinda el servicio.
 - Implementar los servicios con equipos o mobiliarios adaptados a las prácticas culturales y las edades del público objetivo.
 - Garantizar la protección de datos personales de la población, promoviendo el respeto de su imagen.
 - Adecuar los horarios de atención a la demanda y necesidades de la población.



6.1.5. Etapa V: Involucramiento y/o relacionamiento con grupos étnicos/culturales

- a) Los/as servidores/as públicos deben contar con actitudes, habilidades y conocimientos que les permitan acercarse a personas culturalmente distintas a la propia. Este relacionamiento debe manifestarse con interés y respeto por la diversidad étnico-cultural, costumbres, tradiciones, instituciones y lenguas de los pueblos indígenas u originarios y del pueblo afroperuano, así como con actitud flexible, empatía, entre otros, tomando en consideración la





- cosmovisión, las concepciones de desarrollo y género de dichos pueblos, ejecutando protocolos de intervención adecuados a su territorio.
- b) Los/as servidores/as públicos/as deben informar con pertinencia cultural y lingüística a los pueblos indígenas u originarios y al pueblo afroperuano, así como a sus organizaciones representativas sobre los servicios que brindan las entidades de la administración pública a las cuales representan.
 - c) Promover la articulación y participación activa de las autoridades de las representativas de los grupos étnicos/culturales, con especial énfasis en las organizaciones representativas de los pueblos indígenas u originarios y del pueblo afroperuano en caso corresponda, en el desarrollo de las actividades para brindar los servicios con pertinencia cultural.
 - d) Garantizar el respeto de la identidad social y cultural, costumbres y tradiciones, y las instituciones de los grupos étnicos/culturales con especial énfasis en los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano a los cuales se les brinda los servicios.
 - e) Promover la participación de intérpretes y/o traductores(as) de lenguas indígenas u originarias, en caso sea legalmente necesario de acuerdo a lo que dispongan las normas legales para la prestación de servicios, en coordinación con las autoridades representativas de las localidades indígenas u originarias y el Ministerio de Cultura. La información de intérpretes y/o traductores puede ser consultada a través del Registro Nacional de Traductores e Intérpretes de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura (<http://traductoresdelenguas.cultura.pe/>).
 - g) Instaurar el diálogo intercultural como mecanismo para la participación ciudadana y como política de relacionamiento con los diversos grupos étnicos/culturales, según Anexo 04.

6.1.6. Etapa VI: Seguimiento, monitoreo y evaluación de los servicios que incorporan el enfoque intercultural

- a) Desarrollar una encuesta sobre la calidad de atención, la cual puede realizarse a modo de entrevista y puede adaptarse según las características del usuario, empleando el idioma y los términos adecuados, considerando sobre todo la importancia de establecer una relación de confianza y respeto, a fin de conocer los niveles de satisfacción y la propuesta de mejora del servicio, considerando en lo que corresponda, según Anexo 05.
- b) Diseñar e implementar el seguimiento, monitoreo y evaluación, que incluya indicadores de proceso y de impacto sobre la implementación de los presentes lineamientos, en coordinación con la Dirección General de Ciudadanía Intercultural.
- c) Realizar reuniones u otros espacios de diálogo con los usuarios de los servicios que brindan donde se muestren los resultados de la evaluación de adaptación del servicio y/o de la incorporación de los presentes lineamientos.
- d) Reportar el avance y/o las acciones implementadas a través de un informe anual presentado por mesa de partes del Ministerio de Cultura, dentro de los primeros treinta días hábiles del mes enero del año siguiente.
- e) Dicha información debe comprender la identificación del servicio implementado con pertinencia cultural, salvaguardando los criterios de confidencialidad que apliquen.
- f) Designar a un/a responsable del seguimiento, reporte de información y mejora continua del proceso de incorporación del enfoque intercultural en las prestaciones de sus servicios, dentro de los treinta días calendarios posteriores a la aprobación de los presentes lineamientos.





- g) El Ministerio de Cultura, a través del Viceministerio de Interculturalidad, como parte del seguimiento, monitoreo y evaluación a las entidades de la administración pública, se encarga de sistematizar y recopilar la información remitida por las entidades de la administración pública que incorporen el enfoque intercultural en la prestación de sus servicios, para la identificación y análisis de brechas de atención a los diferentes grupos étnico/culturales, en primer trimestre de año.
- h) El Ministerio de Cultura difunde los resultados de la información remitida por las entidades de la administración pública y realizará las recomendaciones correspondientes para la mejora continua, durante el primer semestre del año.

6.1.7. Etapa VII: Reconocimiento a las entidades que brinden servicios con pertinencia cultural y lingüística

- a) El Viceministerio de Interculturalidad, a través de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, propone el reconocimiento a las entidades de la administración pública, que cumplan eficazmente con el cumplimiento de los presentes lineamientos.
- b) El Ministerio de Cultura reconoce a las entidades de la administración pública cuyos servicios públicos incorporen los alcances de los presentes lineamientos, de acuerdo a los criterios e indicadores que se dispongan en los lineamientos operativos y/o metodológicos del “Sello Intercultural” y demás disposiciones necesarias para tal fin, los cuales son aprobados mediante Resolución de el/la Titular del Ministerio de Cultura, de acuerdo con los alcances del Decreto Supremo N° 006-2019-MC.

6.2. Consideraciones sobre los servicios que brinda el Ministerio de Cultura

6.2.1. Incorporación de la variable étnica en entidades de la administración pública

- a) La incorporación de la variable étnica permite caracterizar a la población usuaria de un servicio público determinado, con el objetivo de proponer intervenciones, mecanismos y medidas diferenciados para proteger y atender a la población culturalmente diversa.
- b) Las entidades de la administración pública para registrar la autoidentificación étnica y la lengua materna de el/la usuario/a de servicios en los registros administrativos físicos y/o virtuales de la entidad, incorporan la variable étnica, de acuerdo con los alcances señalado en los “Lineamientos para la generación de servicios con pertinencia cultural a través de la incorporación de la variable étnica en entidades públicas” aprobado por Decreto Supremo N° 010-2021-MC, pudiendo contar con la asistencia técnica del Ministerio de Cultura.
- c) El Viceministerio de Interculturalidad a través de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, brinda asistencia técnica a las entidades de la administración pública que lo requieran, de acuerdo a lo dispuesto en los “Lineamientos para la generación de servicios con pertinencia cultural a través de la incorporación de la variable étnica en entidades públicas” aprobados por Decreto Supremo N° 010-2021-MC.
- d) Las entidades de la administración pública pueden utilizar la Guía Metodológica para la incorporación de la variable étnica en los registros de información de las entidades de la administración pública, que de carácter orientador se encuentra en el centro de recursos del Ministerio de Cultura o en





el siguiente enlace:
<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Gui%CC%81a%20etnica%20%281%29.pdf>, entre otros documentos orientadores que correspondan.

6.2.2. Actividades de información y sensibilización con enfoque intercultural para el fortalecimiento de la identidad étnico cultural de los ciudadanos y ciudadanas través de la Estrategia Perú Intercultural

La Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Viceministerio de Interculturalidad del Ministerio de Cultura a través de sus órganos y unidades orgánicas, según corresponda, brinda información y sensibilización con enfoque intercultural para el fortalecimiento de la identidad étnico cultural de los ciudadanos y ciudadanas través de la Estrategia Perú Intercultural a las entidades de la administración pública que lo requieran, las cuales toman en cuenta lo siguiente:

- a) Remitir una comunicación formal identificando la actividad de información y/o sensibilización a realizar.
- b) Identificar el grupo étnico-cultural al que pertenece los usuarios, su realidad sociocultural, organizaciones representativas, autoridades comunales o locales y la lengua indígena u originaria predominante de acuerdo al Mapa Etnolingüístico del Perú.
- c) Identificar la infraestructura adecuada y los espacios abiertos (parques, alamedas, playas, plazas, sitios arqueológicos, estaciones de buses, entre otros) y/o cerrados (teatros, auditorios, bibliotecas municipales, museos, complejos deportivos, mercados, entre otros) considerando las características culturales (prácticas, valores y creencias), lingüísticas, socio-económicas geográficas y ambientales del grupo étnico-cultural al que está dirigido.
- d) Tomar en cuenta el calendario cultural (eventos, festividades representativas) del grupo étnico-cultural del ámbito de intervención.
- e) Definir el tipo de acción de sensibilización a desarrollar (domos informativos, ferias, pasacalles, eventos deportivos, muralizaciones, pasacalles, festivales, activaciones, entre otros) tomando en cuenta las características culturales (prácticas, valores y creencias), lingüísticas, socio-económicas geográficas y ambientales del grupo étnico-cultural al que está dirigido.
- f) Seleccionar facilitadores con habilidades, conocimientos y competencias interculturales y lingüísticas que coadyuven en la transmisión de conocimientos en un ambiente constructivo, respetuoso y participativo.
- g) Entre otros aspectos que involucren las actividades de información y sensibilización.

6.2.3. Fortalecimiento de competencias ciudadanas interculturales

- a) La competencia intercultural es el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que le permiten a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas y entender sus cosmovisiones, lo que implica el aprendizaje de nuevos patrones de comportamiento, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto.
- b) El Viceministerio de Interculturalidad a través de sus órganos y unidades orgánicas, contribuyen en el fortalecimiento de estas competencias, a favor de las entidades de la administración pública que lo requieran y cuando corresponda, a través de:





- Cursos de capacitación, tales como “El ABC de la Interculturalidad”, “Hablemos sobre racismo”, “Derecho a la Consulta Previa”, “Curso de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas para servicios públicos”, entre otros.
 - Identificación de herramientas y actividades de capacitación intercultural.
 - Aprobación de instrumentos técnicos para el adecuado desarrollo de las competencias interculturales.
- c) Las entidades de la administración pública coadyuvan al fortalecimiento de las competencias interculturales del personal que presta el servicio a favor de grupos étnicos/culturales.

6.2.4. Incorporación del enfoque intercultural en el territorio y su articulación a través de la Estrategia Gestión Territorial

El Viceministerio de Interculturalidad en coordinación con las Direcciones Desconcentradas de Cultura, a fin de implementar las disposiciones de los presentes lineamientos, promueven acciones de asistencia técnica y articulación con las entidades de la administración pública prestadoras de servicios para la incorporación del enfoque intercultural en el territorio y su articulación a través de la Estrategia de Gestión Territorial con el/la gestor/a intercultural quien desarrolla las siguientes acciones:

- a) Brindar información correspondiente sobre los grupos étnicos/culturales de las localidades de prestación de servicios y sus organizaciones representativas, a las entidades de la administración pública que realicen servicios en el territorio y lo soliciten. Las coordinaciones se realizan a través de las Direcciones Desconcentradas de Cultura y/o la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Viceministerio de Interculturalidad del Ministerio de Cultura, de acuerdo con la necesidad del servicio a adecuar con pertinencia cultural.
- b) Informar a las entidades de la administración pública que brinden servicios en el territorio sobre las acciones de asistencia técnica que brinda el Ministerio de Cultura en el ámbito de su jurisdicción para la incorporación del enfoque intercultural.
- c) Contribuir a canalizar las solicitudes presentadas por los diferentes grupos étnicos/culturales, para su atención a través de los sectores competentes.
- d) Canalizar las solicitudes de asistencia técnica para incorporar la pertinencia cultural en los servicios dirigidos a la población culturalmente diversa, con énfasis en los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano.
- e) Las Direcciones Desconcentradas de Cultura coordinan e implementan el enfoque intercultural en el territorio y contribuyen al fortalecimiento de las capacidades interculturales de las entidades de la administración pública de su ámbito territorial.
- f) Las Direcciones Desconcentradas de Cultura remiten información sistematizada a la Dirección General de Ciudadanía intercultural sobre las asistencias técnicas brindadas a través del/la gestor/a intercultural, en el marco del cumplimiento de las disposiciones de los presentes lineamientos.





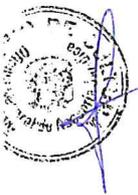
VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 Las entidades de la administración pública que diseñan e implementan políticas, planes, programas y acciones de prevención, atención y protección frente a la violencia sexual contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas son responsables del cumplimiento de los “Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prevención, atención y protección frente a la violencia sexual contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas u originarias” aprobados por Decreto Supremo N° 009-2019-MC y de forma complementaria los alcances de los presentes lineamientos.
- 7.2 El Ministerio de Cultura, identifica de acuerdo con el marco de sus competencias, otras consideraciones sobre los servicios que brinda y/o complementa las señaladas en el numeral 5.2 y 6.2 de los presentes lineamientos en el marco de la incorporación del enfoque Intercultural a través de las normas complementarias que emita el sector.
- 7.3 En el caso de personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, el Ministerio de Cultura y las entidades correspondientes adecuan progresivamente los alcances de los presentes lineamiento al amparo del artículo 47 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.



ANEXOS:

- ANEXO 01: Diagnóstico sobre las capacidades de la entidad para brindar servicios públicos con pertinencia cultural.
- ANEXO 02: Recomendaciones para incorporar la interculturalidad en los recursos humanos.
- ANEXO 03: Orientaciones para la prestación de servicios con pertinencia cultural.
- ANEXO 04: Encuesta sobre la calidad de atención que puede emplearse para la mejora del servicio.
- ANEXO 05: Pautas para un diálogo Intercultural.
- ANEXO 06: Glosario de términos.





ANEXO 01: Diagnóstico sobre las capacidades de la entidad de la administración pública para brindar servicios públicos con pertinencia cultural²

I. Datos de la entidad

- Nombre de la entidad a la que pertenece
- Nivel de gobierno
- Sector al que pertenece
- Nombre de la unidad o área
- Principales servicios dirigidos a la población culturalmente diversa, con énfasis en pueblos indígenas u originarios (descripción breve)

II. Preguntas orientadoras para el diagnóstico:

N°	Servicio Priorizado	No aplica	NO	SI
1	¿El servicio y/o acción involucra a grupos étnicos culturales?			
2	¿Existe algún diagnóstico previo sobre características socio-económicas de los diferentes grupos étnicos - culturales donde se presta el servicio y/o acción?			
3	¿Los planes estratégicos de la entidad (PEI o Planes de Desarrollo Concertado) incorporan temas relacionados al enfoque intercultural?			
4	¿Existe un presupuesto específico para la mejora de la atención ciudadana para los distintos grupos étnico-culturales?			
5	¿Los establecimientos donde se brinda los servicios han tomado en cuenta las prácticas y necesidades de los grupos étnicos locales?			
6	¿Se cuenta con al menos un canal de atención (presencia, telefónico o virtual) en lengua indígena u originaria que sea hablada en su localidad?			
7	¿Los canales de atención de la entidad se encuentran fácilmente accesibles a los diferentes grupos étnicos de su localidad?			
8	¿La información sobre los servicios y/o acciones de la entidad (folletos, afiches entre otros), se encuentra disponible en alguna lengua indígena u originaria que se habla en la localidad de la prestación del servicio y/ acción?			
9	¿Las imágenes y figuras que aparecen en los materiales informativos y de difusión (folletos, afiches, entre otros) representan contexto cultural y los grupos étnicos de la localidad donde se presta el servicio?			
10	¿Los documentos, formularios de trámite y normas se encuentran traducidos a las lenguas que se habla en la localidad y emplean un lenguaje que pueda ser fácilmente entendido por la población usuaria del servicio?			

² Adaptado de la Guía de lineamientos denominada "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural", aprobada por Resolución Ministerial N° 124-2015-MC.



N°	Servicio Priorizado	No aplica	NO	SI
11	¿La entidad utiliza protocolos de atención para la prestación del servicio sin discriminación?			
12	¿Existen normativas (ordenanzas, directivas, etc.) que sancionen prácticas discriminatorias por parte de los servidores y de los ciudadanos?			
13	¿Existen mecanismos para que la ciudadanía usuaria pueda presentar quejas o denuncias en casos de discriminación?			
14	¿El personal de la entidad ha sido capacitado en interculturalidad: diversidad cultural, discriminación étnico-racial, servicios con pertinencia cultural?			
15	¿Se ha identificado en la entidad personal que maneja alguna lengua indígena u originaria?			



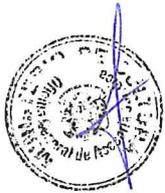
La presente tabla presenta ítems que permiten evaluar los siguientes aspectos:

- Diagnóstico e identificación de grupos étnicos: ítems 1 y 2
- Plan estratégico y presupuesta: ítems 3 y 4
- Infraestructura: ítems 5, 6 y 7
- Comunicación y difusión: ítems 8, 9 y 10
- Medidas de atención en materia de discriminación: ítems 12 y 13
- Conocimientos en materia de interculturalidad ítems 14 y 15



Preguntas para guiar el análisis de los resultados del cuestionario

- ¿En qué áreas y aspectos hay más avances?
- ¿En qué áreas y aspectos hay menos avances?
- ¿A qué se debe que haya más avances en determinadas áreas y menos en otras?



ANEXO 02: Recomendaciones para incorporar la interculturalidad en los recursos humanos³

Se recomienda que las entidades de la administración pública cuenten con personal **con conocimientos en materia de interculturalidad, diversidad cultural, derechos de los pueblos indígenas u originarios, entre otros**, en particular en ámbitos donde existe presencia de pueblos indígenas u originarios y/o el pueblo afroperuano. Así mismo, se recomienda que las y los servidores públicos cuenten con **conocimiento de lenguas indígenas u originarias** para una mejor y pertinente prestación de servicio público.

En ese sentido, se recomienda que las y los servidores públicos cuenten con las capacidades que les permitan realizar lo siguiente:

- Supervisar y planificar las actividades relacionada a la incorporación del enfoque intercultural en la gestión de la entidad y la prestación de sus servicios y/o acciones.
- Brindar orientación en los servicios o trámites que él y la ciudadana desea realizar, en su respectivo idioma (si aplica).
- Prestar colaboración en la entrega de servicios públicos, tanto en la orientación, atención, la traducción de contenidos de la comunicación.
- Mediar las relaciones y comunicación entre los diferentes grupos étnicos 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.
- Promover el desarrollo de acciones de capacitación en interculturalidad para los servidores públicos

En materia de lenguas indígenas u originarias

El Ministerio de Cultura cuenta con Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígena – RENITLI, para coadyuvar a la prestación de servicios con pertinencia cultural y lingüística en ámbitos con predominancia de lenguas indígenas u originarias, a través de una base de datos que permite a las entidades de la administración pública y privada conocer información sobre los/las intérpretes y/o traductores/as de lenguas indígenas u originarias debidamente acreditados e inscritos en este Registro.

<https://traductoresdelenguas.cultura.pe/>

Asimismo, el Ministerio de Cultura cuenta con el Registro Nacional de Servidores Públicos Bilingües – RENASERBI el cual tiene por objetivo facilitar información sobre los(as) servidores(as) públicos(as) bilingües con competencias certificadas en comunicación en lenguas indígenas u originarias en contextos interculturales, para garantizar los derechos lingüísticos de las personas hablantes de lenguas indígenas u originarias en la prestación de servicios públicos con pertinencia lingüística.

En materia de fortalecimiento de capacidades

El Ministerio de Cultura ofrece cursos a las servidoras y los servidores públicos que promueven los conocimientos en interculturalidad, y derechos, los cuales son: “El ABC de la Interculturalidad”, “Hablemos sobre racismo”, “Derecho a la Consulta Previa”, “Curso de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas para servicios públicos”. Este listado no excluye la creación de otros cursos, seminarios, talleres u otros tipos de capacitación.

³ Adaptado de la Guía de lineamientos denominada "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural", aprobada por la Resolución Ministerial N° 124-2015-MC.



ANEXO 03: Orientaciones para la prestación de servicios con pertinencia cultural⁴

Este anexo permite brindar indicaciones a las entidades de la administración pública para la atención ciudadana con pertinencia intercultural y sin discriminación étnico-racial.

Tener en cuenta que la prestación del servicio y acción debe:

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

a) Presentación y saludo

En todo momento, dirigirse con actitud amable y respetuosa hacia el/la ciudadano/a. Esto implica:

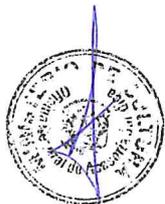
- i. Mantener contacto visual.
- ii. Realizar la atención de buen semblante, con una sonrisa y con un tono de voz apropiado.
- iii. Hablar de manera pausada, clara y sencilla (no usar lenguaje técnico).
- iv. Mostrar o tener en un lugar visible, la identificación como servidor/funcionario de la entidad pública.

- Saludar amablemente e identificarse como servidor/a o funcionario/a de la entidad.
- Preguntar por la razón de la visita o el motivo de la consulta.
- Saludar a todas las personas por igual y ofrecerles ayuda sin discriminación por motivos de rasgos físicos, vestimenta, apariencia o lengua indígena u originaria; así como por motivos como género, edad o religión.
- Si identifica alguna persona que no habla, no entiende Castellano o se le dificulta el expresarse en Castellano, realizar lo siguiente:
 - i. Saludarle cordialmente en su lengua indígena u originaria. Para esto, la entidad deberá entregar a los orientadores al menos las frases presentadas en esta gala en los Idiomas de la localidad.
 - ii. Si existe una persona encargada de brindar orientación bilingüe, indicarle donde está el mediador bilingüe y acompañarla hasta la ubicación de este.
 - iii. Si usted brinda la orientación bilingüe, preguntar por el motivo de la visita o consulta.



b) Durante la atención

- Durante la atención tener actitud amable y de respeto.
 - i. Mantener contacto visual cuando corresponda.
 - ii. Realizar la atención de buen semblante, con una sonrisa y con un tono de voz apropiado.
 - iii. Hablar de manera pausada.
- En caso de no entender lo que la persona expresa, repreguntar; sin interrumpirla ni cortar su discurso. Esto puede implicar repetir lo que la persona señala para esperar su confirmación de que se está entendiendo el mensaje.



⁴ Extraído de la Guía de lineamientos denominada "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural", aprobada con Resolución Ministerial N° 124-2015-MC.



- Evitar conflictos o cualquier tipo de altercados con los usuarios. Si surge algún tipo de conflicto o discusión durante la atención, seguir lo siguiente:
 - i. Mantener en todo momento la calma.
 - ii. Mantener una actitud amable, escuchando al ciudadano y brindando información pertinente que resuelva su malestar.
- Escuchar atentamente al/la ciudadano/a.
- Atender a todos los ciudadanos por igual, sin diferencias debido a su vestimenta, costumbres, apariencia, idioma o color de piel; así como por motivos de género, edad o religión.
- Comunicarse en un lenguaje claro y simple, tomando ejemplos a partir de lo relatado por el ciudadano.
- En caso de que se requiera consultar a otra persona con mayor capacitación, comunicarle a la persona que se realizara una consulta.
- Si se brinda material informativo o documentación, que sea de manera ordenada y pertinente de acuerdo al idioma del usuario.
- No realizar bromas entre compañeros o al ciudadano con contenidos discriminatorios étnico-raciales.

C) Despedida del ciudadano

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



ANEXO 04: Pautas para un diálogo intercultural ⁵

Es importante que las entidades de la administración pública generen ciertas capacidades de Diálogo Intercultural, que les permitan mantener un proceso de comunicación sostenible con los diferentes grupos étnico - culturales a los cuales brinda servicios. Para ello se recomienda lo siguiente:

- a) Identificar en la zona de intervención la ubicación de los grupos étnicos – culturales que están presentes en ella.
 - Conocer como son las relaciones sociales en la localidad.
 - Sus concepciones de bienestar.
 - El desarrollo de la economía del lugar.
 - Sus instituciones tradicionales.
 - La historia de la población y de la localidad o ámbito geográfico.
 - Las dinámicas y estructuras socio-culturales locales.
 - Sus formas de expresión y lengua predominante.
 - Las experiencias previas del pueblo o la comunidad con el sector o con el Estado en general.
 - Sus formas de comunicación cotidiana y sus medios de información.
 - En relación a la problemática sobre la cual el servicio va actuar, es necesario conocer cuáles son las experiencias previas de la población y sus expectativas.

- b) Desarrollar capacidades y competencias dentro de la entidad de la administración pública
 - Todo el personal que brinda los servicios públicos debe estar sensibilizado en los temas de diversidad cultural, lingüística y no discriminación; y capacitado en el enfoque intercultural.
 - Se debe promover el desarrollo de competencias interculturales que le permita 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 lenguas indígenas u originarias, conocer sobre los pueblos indígenas u originarios del país, entre otros.
 - Incorporar la figura de intérpretes y traductores para facilitar la prestación de servicios e incorporar el enfoque intercultural en la entidad de la administración pública.
 - Conocer las herramientas de gestión y marco normativo existentes, y las orientaciones establecidas por el Ministerio de Cultura para la transversalización del enfoque intercultural en el Estado.

- c) Promover comunicación con pertinencia cultural y lingüística
 - Adaptar todos los recursos comunicacionales, como videos, afiches, spots de radio, cartillas u otros a la vida cotidiana, lenguaje coloquial, y cuando sea pertinente, a la lengua del grupo étnico -cultural.
 - Vigilar que los recursos comunicacionales estén libres de estereotipos y prejuicios sobre los orígenes étnico culturales de las personas.
 - Utilizar redes de comunicación con pertinencia cultural, para lo cual deberá considerar que las distintas comunidades o colectivos poseen diversos canales y formas de comunicación que no necesariamente son las vías oficiales o formales.
 - Identificar interlocutores válidos para mantener una comunicación fluida entre la entidad y la población.



⁵ Extraído del documento "Diálogo Intercultural: Pautas para un mejor diálogo en contextos de diversidad cultural", aprobado con Resolución Ministerial N°143-2015-MC.



ANEXO 05: Encuesta sobre la calidad de la atención que puede emplearse para la mejora del servicio⁶

La encuesta está a cargo de la entidad de la administración pública y puede ser realizada a modo de entrevista y puede adaptarse según las características de la persona usuaria, empleando la lengua indígena u originaria y en términos de cordialidad y respeto.

Previo a ello se debe consultar a la persona si está dispuesta a brindar información, también es importante tener en cuenta sobre alguna otra condición especial de la persona, como si presenta alguna discapacidad visual, auditiva, problemas de lenguaje y movilidad, etc.

Estimado/a ciudadano/a.

En nuestra búsqueda de mejorar la calidad de los servicios que brindamos, hemos elaborado esta pequeña encuesta para que nos pueda dar su opinión sobre la atención brindada. Esta encuesta es anónima y con ella podremos emprender mejoras. Por ello, su participación es importante, solo le pedimos que responda con toda sinceridad.

Muchas gracias,

Encuesta

Responda las siguientes preguntas:

1. ¿Qué servicio ha recibido o quería recibir?
2. ¿Te atendieron bien?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Cómo te has sentido, durante la atención?
 - a) Bien
 - b) Mal
 - c) Más o menos
4. ¿Entendiste la explicación de la persona que te atendió?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Más o menos
5. ¿La persona que te atendió, hablaba tu misma lengua?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Más o menos

⁶ Adaptado de la Guía de lineamientos denominada "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural", aprobada por Resolución Ministerial N° 124-2015-MC.



6. ¿Te sentiste cómoda/o en el lugar donde te atendieron?

- a) Si
- b) No
- c) Más o menos

7. ¿Lograste realizar el servicio que necesitabas?

c) Si
 (pasar a la pregunta 9)

d) No
 (pasar a la pregunta 8)

8. ¿A que debió que no pudiera realizarlo?

- 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 _____

9. Si pudo iniciar el trámite, ¿En qué estado se encuentra actualmente?

- a) Concluyó el servicio, acción o tramite con éxito
- b) Concluyó el servicio, acción o tramite sin éxito
- c) En proceso, pero dentro de los plazos
- d) En proceso, pero demorado con respecto a los plazos

10. ¿Está satisfecha/o con el resultado o estado de la atención recibida?
(marcar con un "X")

- d) Sí
- e) Más o menos
- f) No



11. ¿Cuántas veces tuvo que solicitar o acudir a esta oficina para obtener lo que necesitaba?

Indicar el número



12. ¿Cómo fue el trato que recibió por parte de la persona que lo atendió?
(marcar con un "X")

- a) Bueno
- b) Más o menos
- c) Malo



13. ¿Cómo fue la orientación y/o explicación que le brindo la persona durante la atención?
(marcar con un "X")

- a) Bueno



- b) Más o menos
- c) Malo

14. ¿Se le atendió en su lengua indígena u originaria?

- a) Si
- b) NO

15. ¿Se sintió maltratado o discriminado durante la atención que recibió?

- a) Si
- b) NO

16. De acuerdo a sus prácticas cotidianas y formas de vida, usted se sentiría parte de:⁷

1. Un pueblo indígena u originario andino?: _____(especifique)
2. Un pueblo indígena u originario amazónico?: _____(especifique)
3. La población afroperuana, negra, morena, zamba, mulata, afrodescendiente o parte del pueblo afroperuano?
4. Otro grupo étnico?: _____(especifique)
5. No sabe/no responde



17. ¿Cuáles son las lenguas indígenas u originarias que habla en su hogar o comunidad?⁸

1. Quechua?
2. Aimara?
3. Ashaninka?
4. Awajún/ Aguaruna?
5. Shipibo – Konibo?
6. Otra lengua indígena u originaria? _____(especifique)
7. No habla/o lenguas indígenas u originarias en mi hogar o comunidad.
8. No sabe/no responde



18. Comentarios adicionales



⁷ Anexo 03, alternativa C sobre pertenencia étnica. Guía Metodológica para la incorporación de la variable étnica en los registros de información de las Entidades Públicas.

⁸ Anexo 03, alternativa C sobre lengua materna. Guía Metodológica para la incorporación de la variable étnica en los registros de información de las Entidades Públicas.



ANEXO 06: Glosario de términos

Para la aplicación de los lineamientos, se entiende por:

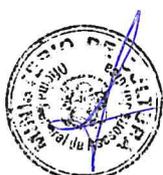
- **Afrodescendiente:** Persona de ancestros africanos que vive en las Américas y en todas las zonas de la diáspora africana a consecuencia de la esclavitud, y se asume así por libre ejercicio de autoidentificación.
- **Afroperuano/a:** Persona afrodescendiente natural de Perú.
- **Asistencia técnica:** Servicio de apoyo u orientación intercultural que requiere la presencia física de un gestor/a intercultural o un representante del Ministerio de Cultura.
- **Autoidentificación étnica:** Hace referencia al auto reconocimiento de una persona como parte de un grupo étnico en específico. Esto quiere decir, a cómo se identifican o se sienten las personas, tomando en cuenta a sus costumbres, tradiciones, o antepasados y familia. Se debe tener en cuenta que el color de la piel, la forma de hablar, de vestir, o el lugar en donde vivimos no necesariamente determina la pertenencia de una persona a un grupo étnico.
- **Autollenado:** Hace referencia al autoempadronamiento, es decir el proceso mediante el cual cada persona tiene su propia información cuando accede a un servicio.
- **Capacidades Interculturales:** Permiten a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas. Implican el aprendizaje de nuevos patrones de comportamiento, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto y adquirir nuevas capacidades para aplicarlas en interacciones de carácter intercultural.
- **Ciudadanía Intercultural:** Ciudadanos y ciudadanas que asumen la diversidad cultural en forma positiva, respetando y valorando todas las culturas, etnias y grupos culturales que conviven en un territorio, desarrollando diálogos horizontales y relaciones armoniosas.
- **Derechos lingüísticos:** Son derechos fundamentales, individuales y colectivos, que reconocen la libertad de usar 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.
- **Diversidad cultural:** 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.
- **Diálogo intercultural:** Conjunto de procesos comunicacionales de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas, instituciones y grupos con diferentes tradiciones y orígenes étnicos, culturales, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo. Los procesos de diálogo intercultural son una dimensión importante en las políticas públicas al





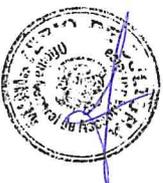
permitir la generación de prácticas inclusivas, tomando como principio la participación de los diferentes grupos y permite reducir los niveles de conflictividad social.

- **Discriminación étnico-racial:** Trato diferenciado, excluyente o restrictivo basado en el origen étnico-cultural de las personas (hábitos, costumbres, indumentaria, símbolos, formas de vida, sentido de pertenencia, idioma y creencias de un grupo social determinado), y/o en sus características físicas (color de piel, facciones, estatura, color de cabello, etc.) que tenga como objetivo 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.
- **Enfoque Intercultural:** Establece el reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos. El enfoque intercultural en la gestión pública es el proceso de adaptación de las diferentes instituciones, a nivel normativo, administrativo y del servicio civil del Estado para atender de manera pertinente las necesidades culturales y sociales de los diferentes grupos étnico-culturales del país.
- **Ficha de información:** Es un documento físico o virtual (formulario, registro, reporte u otro a fin) que contiene información relacionada con una unidad, que tiene puede ser una persona, un establecimiento u otra entidad, que un servicio público recaba para sus propios fines, conforme a los criterios normativos que lo regulan.
- **Género:** Son las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la mujer y el hombre, así como al significado social y cultural que la sociedad atribuye a esas diferencias biológicas, situación que da lugar a relaciones jerárquicas entre hombres y mujeres en las que se distribuyen facultades y derechos en favor del hombre y en menoscabo de la mujer (Recomendación General N° 24 del Comité CEDAW).
- **Gestor/a Intercultural:** Especialistas del Ministerio de Cultura con experiencia en coordinación con el pueblo afroperuano, pueblos indígenas u originarios, líderes, autoridades u organizaciones y que cuentan con habilidades sociales y de comunicación para un relacionamiento efectivo y empatía con las entidades y el público beneficiario para la implementación de servicios con enfoque intercultural.
- **Grupo étnico/cultural:** Grupo de personas que comparten una cultura y una experiencia histórica común, así como formas aprendidas de pensar, sentir y hacer. Estas formas compartidas de ser se expresan en estilos de vida, creencias particulares, prácticas o formas de hacer ciertas actividades, valores y formas de conceptualizar su bienestar, además estos grupos tienen una experiencia histórica compartida.
- **Informante:** Persona, organización o entidad pública que brinda información respecto a una solicitud efectuada por pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano. Dicha información es importante para la aplicación, operatividad y el cumplimiento de las funciones realizadas por el/la gestor/a intercultural.
- **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.





- **Interculturalidad:** Proceso de intercambio, diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnicos culturales que comparten un espacio, a partir del reconocimiento y la valoración positiva de sus diferencias culturales.
- **Intérprete:** Es aquella persona competente en transmitir oralmente en una lengua enunciados emitidos previamente en otra lengua.
- **Lengua Materna:** Es aquella lengua que una persona adquiere en sus primeros años de vida como parte de su proceso de socialización en el marco de la vida familiar y los ámbitos más cercanos de relaciones sociales. Una persona puede tener una o más lenguas maternas.
- **Servidor Civil:** La expresión servidor civil se refiere a los servidores del régimen de la Ley organizados en los siguientes grupos: funcionario, directivo, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias. Comprende también, a los servidores de todas las entidades independientemente de su nivel de gobierno, cuyo derechos se regulan por los Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de carreras especiales de acuerdo con la Ley, a los contratos bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057.
- **Lengua indígena u originaria:** Se entiende por lenguas indígenas u originarias del Perú a 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 lengua originaria se entenderá también como lengua indígena u originaria.
- **Lengua predominante:** Es la lengua indígena u originaria que cumple con los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en el artículo 6 de la Ley. En el Mapa Etnolingüístico del Perú se señalan los distritos, provincias, departamentos o regiones en que las lenguas indígenas u originarias son predominantes. En un distrito, provincia, departamento o región, más de una lengua indígena u originaria puede ser predominante y, en consecuencia, oficial.
- **Localidad indígena u originaria:** Corresponde a los espacios geográficos donde habitan y/o ejercen sus derechos colectivos el o los pueblos indígenas u originarios, sea en propiedad o en razón de otros derechos reconocidos por el Estado o que se usan u ocupan tradicionalmente. Dichos espacios pueden recibir diferentes denominaciones, entre las cuales destacan las siguientes: caserío, centro poblado, anexo, ampliaciones, comunidad campesina, comunidad nativa entre otros.
- **Pueblo Afroperuano:** Colectivo humano que descende de la población africana introducida al territorio peruano durante la colonia como consecuencia del esclavismo, el cual cuenta con costumbres, conocimientos y saberes propios.
- **Pueblos indígenas u originarios:** Colectivos que descende de poblaciones que habitaban antes de la colonización y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conserven sus propias instituciones sociales, culturales y políticas, o parte de ellas; y que, al mismo tiempo se auto reconozca como tal. La población que vive organizada en comunidades campesinas o nativas podrá ser identificada como pueblos indígenas, o parte de ellos, conforme a dichos criterios. Las denominaciones empleadas para designar a los pueblos indígenas no alteran su naturaleza, ni sus derechos colectivos.





- **Pueblos indígenas en situación de aislamiento:** Pueblos indígenas que no mantienen relaciones sociales sostenidas con los demás integrantes de la sociedad nacional.
- **Pueblos indígenas en situación de contacto inicial:** aquellos pueblos que han estado en una situación de aislamiento, pero que han empezado un proceso de interrelación con los demás integrantes de la sociedad nacional.
- **Servicios públicos con pertinencia cultural:** Actividades o prestaciones brindadas por la administración pública que tienen la finalidad de satisfacer las necesidades de la población y que, para ello, han sido diseñadas tomando en cuenta características particulares de las localidades en donde se interviene y se brinda atención. Para ello, se adapta el servicio de acuerdo a las características culturales (prácticas, valores y creencias), lingüísticas, socioeconómicas, geográficas y ambientales de sus usuarios. Además, incorporan sus cosmovisiones y concepciones sobre desarrollo y bienestar, así como sus expectativas de servicio.
- **Servicios públicos libres de discriminación:** Servicios que brindan trato igualitario y de respeto a todas las personas independientemente de sus características.
- **Traductor (a):** Es aquella persona competente en transmitir de manera escrita en una lengua un texto antes redactado en otra lengua.
- **Variable étnica:** Una variable hace referencia a una serie de características que describen a una población y que permite distinguir a un grupo de personas de otro en función de su grupo étnico-cultural. Esta se traduce en características tales como costumbres, tradiciones, fiestas, expresiones artísticas, actividades económicas, idioma u otros relacionados, de un conjunto de personas. En la práctica, la variable étnica debe abordar por lo menos dos preguntas; la de lengua materna y la de pertenencia étnica.
- **Variedad lingüística o variedad de una lengua:** Es la manera particular en que una comunidad de hablantes se expresa en una lengua. Normalmente, las distintas variedades de una lengua no impiden el entendimiento de hablantes de comunidades diversas.

