



PERÚ

Ministerio de Cultura

# Servicios públicos con pertinencia cultural

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



### Cuadernillo IV

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



Programa ProDescentralización



**Servicios públicos con  
pertinencia cultural**

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



## **Cuadernillo IV**

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



PERÚ

Ministerio de Cultura

Diana Alvarez-Calderón Gallo  
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios  
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores  
Directora General de Ciudadanía Intercultural

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

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

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

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

Primera edición, abril 2015

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

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

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

Tiraje: 500 ejemplares

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

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA

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

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

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

### **SOBRE EL LENGUAJE USADO EN ESTE DOCUMENTO CON RESPECTO AL GÉNERO**

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



# Tabla de contenido

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



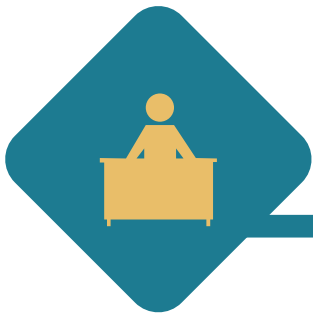


# Introducción

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

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





## SECCIÓN I

# Herramientas de gestión

### **FICHA 1: Cuestionario para la identificación de pueblos étnico-culturales**

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

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

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

---

1 Ver Módulo II de la Guía Parte II.

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

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

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

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

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

1.3 ¿Qué población habla solo castellano?

1.4 ¿Qué población habla solo su lengua originaria?

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

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

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

Grupos étnicos	¿Cuál es la población total de cada grupo según categorías de género y edad (ciclo de vida)?				
	Hombres adultos	Mujeres adultas	Niños/niñas	Adolescentes y jóvenes	Población adulta mayor
1.					
2.					
3.					
4.					

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

Grupos étnicos	Necesidades de cada grupo de población relacionadas con el servicio que prestamos				
	Hombres adultos	Mujeres adultas	Niños/niñas	Adolescentes y jóvenes	Población adulta mayor
1.					
2.					
3.					
4.					

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

--

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Instrucciones

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

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

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



# Cuestionario de servicios públicos con pertinencia cultural

## 1. Datos de su entidad

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

Nombre de la entidad a la que pertenece:

Unidad o área donde labora:

¿Cuál es su cargo en la entidad?

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

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

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Nivel nacional |
| <input type="checkbox"/> | Nivel regional |
| <input type="checkbox"/> | Nivel local    |

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

--

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


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

N°	Pregunta / Aspecto considerado	No aplica/ No sabe (0)	No (1)	En curso/ En parte (1)	Sí (2)	Documento que prueba el avance
1	¿Su entidad ha identificado a los grupos étnico-culturales existentes en su localidad?					
2	¿Su entidad ha identificado las lenguas habladas en la localidad?					
3	¿Su entidad ha realizado algún diagnóstico sobre las características socioeconómicas de los diferentes grupos étnico-culturales de la localidad donde brinda sus servicios?					
4	En los planes estratégicos de su entidad (como el PEI o PDC), ¿se ha incorporado temas relacionados a la interculturalidad?					

N°	Pregunta / Aspecto considerado	No aplica/ No sabe (0)	No (1)	En curso/ En parte (1)	Sí (2)	Documento que prueba el avance
5	Dentro de los planes operativos de su entidad ¿se han incluido actividades relacionadas a la mejora de la atención ciudadana para los distintos grupos étnico-culturales?					
6	¿Su entidad ha asignado presupuesto a las actividades de mejora en la atención ciudadana y los servicios de los diferentes grupos étnicos?					
7	¿La infraestructura de los establecimientos donde se brindan los servicios públicos ha tomado en cuenta las prácticas y necesidades de los grupos étnicos locales?					
8	¿Su entidad cuenta con al menos un canal de atención (presencial, telefónico o virtual) en lengua indígena u originaria que sea hablada en su localidad?					
9	¿Los canales de atención de su entidad son fácilmente accesibles para los diferentes grupos étnico-culturales de su localidad?					
10	¿La información que brinda la entidad sobre sus servicios en sus folletos o afiches se encuentra disponible en alguna lengua originaria que sea hablada en su localidad?					
11	¿Las imágenes y figuras que aparecen en sus materiales informativos y de difusión —folletos, afiches— son representativas del contexto cultural y los grupos étnicos de su localidad?					
12	¿Los documentos, formularios de trámite y normas se encuentran traducidos a las lenguas que se hablan en la localidad y emplean un lenguaje que pueda ser fácilmente entendido por la población usuaria de los servicios?					

N°	Pregunta / Aspecto considerado	No aplica/ No sabe (0)	No (1)	En curso/ En parte (1)	Sí (2)	Documento que prueba el avance
13	Para el registro de documentos oficiales o trámites, ¿existe la posibilidad de realizar estos de forma oral, tomando en cuenta el idioma de los diferentes grupos étnico-culturales de la localidad?					
14	¿El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la entidad se encuentra traducido a por lo menos una lengua originaria que sea hablada en su localidad?					
15	¿Su entidad utiliza protocolos de atención para la prestación de servicios sin discriminación?					
16	¿Existen normativas (ordenanzas, directivas, etc.) que sancionen prácticas discriminatorias por parte de los servidores o de los ciudadanos?					
17	¿Existen mecanismos para que la ciudadanía usuaria pueda presentar quejas o denuncias en casos de discriminación?					
18	¿Se toman acciones y se introducen cambios y/o mejoras en el servicio como resultado de las quejas y denuncias de los usuarios de casos de discriminación o mala atención?					
19	¿El personal de la entidad ha sido capacitado en interculturalidad (diversidad cultural, discriminación étnico-racial, servicios con pertinencia cultural)?					
20	¿En su entidad existe personal especialmente capacitado en programas de competencias interculturales?					

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

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

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

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

en la gestión, por lo que es una carencia importante en la implementación del enfoque intercultural en su entidad.

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

### **Preguntas para guiar el análisis de resultados de la ficha y orientar el plan de mejora**

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

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

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

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

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

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

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

### **1. Inclusión de personal para mediación intercultural**

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

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

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

### Funciones del puesto:

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

### Conocimientos:

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

### Idiomas:

- Lengua predominante en la localidad hablada y leída (si aplica)
- Lengua castellana hablada y leída



### Competencias:

- Competencia intercultural

### Capacitaciones deseables:

- En temas de interculturalidad
- En gestión pública

Es importante recalcar que la existencia de una persona especializada en interculturalidad no significa que solo ese puesto se ocupe de estos temas, sino que todos los servidores deben interesarse en ellos y desarrollarlos.

## II. Otros perfiles

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

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

Es importante que las entidades identifiquen la diversidad cultural de su personal, especialmente si hablan y escriben en lenguas

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

### **III. Capacitaciones para la interculturalidad**

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

- **Introducción al enfoque intercultural y la gestión pública:**  
Es importante que los servidores reconozcan positivamente la diversidad cultural de nuestro país y conozcan qué es el enfoque intercultural. Además, deben conocer la base legal de los temas referidos a identidad cultural y no discriminación. Por último, deben conocer cómo el enfoque intercultural se incorpora a la gestión pública en el marco de la reforma y la modernización del Estado.
- **Discriminación étnico-racial:**  
El personal debe estar sensibilizado en temas de discriminación racial; conocer qué son el racismo, la discriminación y otros conceptos relacionados. También es importante que el personal identifique el marco normativo de la no discriminación y los mecanismos que se tiene para prevenirla.

- Servicios públicos con pertinencia cultural:  
Esta capacitación debe tener como objetivos: 1) recalcar la necesidad e importancia de incorporar la interculturalidad en la gestión y prestación de los programas y servicios públicos; y 2) brindar las herramientas para hacer esto viable en la entidad.
- Competencias interculturales:  
Las competencias interculturales son el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que le permiten a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas, así como entender sus cosmovisiones y estilos de vida. Es importante que los funcionarios tengan estas capacidades para poder comprender mejor a los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país y puedan incorporar estas cosmovisiones en sus actividades, desde la formulación de políticas públicas hasta la prestación de servicios y atención ciudadana.

## FICHA 4: Encuesta sobre calidad de atención

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

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

Estimado/a ciudadano/a:

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

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

Muchas gracias.

Responda a las siguientes preguntas:

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

a) Sí (pasar a la pregunta 3)

b) No (pasar a la pregunta 2)

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

a) No se encontraba el personal responsable.

b) No tenía dinero.

c) No tenía todos los documentos requeridos.

d) No alcanzó turnos de atención.

e) Otros: \_\_\_\_\_.

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

a) Concluido trámite o servicio con éxito

b) Concluido trámite o servicio sin éxito

c) En proceso pero en plazo legal

d) En proceso pero demorado respecto al plazo legal

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

a) Sí

b) Más o menos

c) No


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

(Indicar número)

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

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

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

a) Bueno

b) Más o menos

c) Malo

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

a) Buena

b) Más o menos

c) Mala

9. ¿Se le atendió en su idioma?

a) Sí

b) No

10. ¿Se sintió maltratado o discriminado durante la atención?

a) Sí

b) No

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

a) Quechua

b) Aymara

c) Asháninka

d) Awajún/aguaruna

e) Shipibo

f) Shawi/chayahuita

g) Matsigenka

h) ¿Otro grupo nativo o indígena?

(Especifique) .....

i) Negro/mulato/zambo/moreno

j) Afroperuano/afrodescendiente

k) Blanco

m) Mestizo

n) ¿Otro?

(Especifique) .....

o) No sabe/No responde

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

a) Quechua

b) Aymara

c) Asháninka

d) Awajún/aguaruna

e) Shipibo

f) Shawi/chayahuita

g) Matsigenka

h) Otra lengua nativa

(Especifique) .....

i) Castellano

j) Inglés

k) Portugués

f) Otra lengua extranjera

(Especifique) .....

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

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



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

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

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

### Objetivo

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

### Principios que guían la atención

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

#### a) Presentación y saludo

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

2. Realizar la atención con buen semblante, con una sonrisa y con un tono de voz apropiado.
  3. Hablar de manera pausada.
  4. Mostrar o tener en un lugar visible la identificación como servidor/funcionario de la entidad pública.
  5. Saludar amablemente e identificarse como servidor/funcionario de la entidad.
  6. Preguntar por la razón de la visita o el motivo de la consulta.
- Saludar a todas las personas por igual y ofrecerles ayuda sin discriminación por motivos de rasgos físicos, vestimenta, apariencia o idioma; así como por motivos de género, edad o religión.
  - Si identifica alguna persona que no habla, no entiende castellano o tiene dificultad para expresarse en castellano, hacer lo siguiente:
    1. Saludarlo cordialmente en su idioma. Para esto, la entidad deberá entregar a los orientadores al menos las frases presentadas en esta guía en los idiomas de la localidad.
    2. Si existe personal encargado de brindar orientación bilingüe, indicar dónde está el mediador bilingüe y acompañar al usuario hasta la ubicación de aquel.
    3. Si usted brinda la orientación bilingüe, preguntar por el motivo de la visita o consulta.

### **b) Durante la atención**

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

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

### **c) Despedida del ciudadano**

- Despedir al ciudadano de manera amable.
- En caso de que no se haya podido concretar o culminar lo solicitado por el ciudadano, señalarle lo que se requeriría para poder solucionar el tema o en todo caso señalarle que se ha hecho todo lo posible.
- Brindar información pertinente sobre el trámite o servicio solicitado y aquellos elementos que es necesario que el ciudadano tome en cuenta a futuro.
- Invitar al ciudadano a que llene alguna de las encuestas de satisfacción con el servicio.

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

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

## **Acciones informativas hacia la población**

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

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

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

## FICHA 6: Indicadores para la evaluación y la mejora del servicio

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

### Aspectos e indicadores de evaluación

- Capacidades instaladas para la prestación de servicios con pertinencia cultural:

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

- Satisfacción de los usuarios de los servicios con pertinencia cultural:

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

- Procesos del servicio prestado:  
 Este aspecto evalúa aspectos relacionados a los procesos que acompañan la prestación del servicio, como la culminación de los trámites, los tiempos de espera, el costo de los servicios, etc. Estos indicadores pueden ayudar la mejora de los procesos; por ejemplo, si observamos que en cierto grupo étnico se encuentran demoras en la entrega de documentos, puede que sea por dificultades lingüísticas en el proceso, lo cual puede ser mejorado gracias a este análisis. A continuación presentamos una lista de posibles indicadores que la entidad puede seguir:
  1. Porcentaje de quejas por temas de discriminación o pertinencia intercultural en la entidad de acuerdo al grupo étnico
  2. Porcentaje de quejas atendidas sobre el total de quejas presentadas en temas de discriminación de acuerdo al grupo étnico
  3. Ratio de procesos o trámites concluidos de personas atendidas que no hablaban castellano, sobre el número de procesos o trámites exitosos o concluidos del público en general
  4. Ratio de procesos o trámites exitosos o concluidos de personas atendidas de acuerdo a su grupo étnico, sobre el número de procesos o trámites exitosos o concluidos del público en general
  5. Ratio de tiempo de atención para personas que no hablan castellano sobre el público atendido en general
  6. Ratio de tiempo de atención de acuerdo al grupo étnico-cultural sobre el público atendido en general
  7. Ratio de tiempo de culminación del trámite para personas que no hablan castellano sobre el público atendido en general
  8. Ratio de tiempo de culminación del trámite de acuerdo a su grupo étnico-cultural sobre el público atendido en general
  9. Ratio de costos totales (incluye los costos propios del trámite en la entidad, así como los costos logísticos que

tiene que realizar el ciudadano) del trámite para personas que no hablan castellano sobre el público atendido en general

10. Ratio de costos totales (incluye los costos propios del trámite en la entidad, así como los costos logísticos que tiene que realizar el ciudadano) del trámite de acuerdo a su grupo étnico-cultural sobre el público atendido en general

## **Sobre los usuarios atendidos:**

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

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







## SECCIÓN II: Herramientas Normativas

### Modelo para proyecto de ordenanza regional

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

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO REGIONAL

POR CUANTO:

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

#### CONSIDERANDO:

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

Que la Constitución Política del Perú en su Artículo 1 señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado, y en su Artículo 2, inciso 2, dispone que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y

que ninguna persona debe ser discriminada por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole;

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

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

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

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

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

Que la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, la Convención Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención Americana sobre Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional

de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo Relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación, entre otras normas internacionales, garantizan el principio de igualdad y promueven la eliminación del racismo y la discriminación en todos los ámbitos;

Que los mencionados tratados y convenios internacionales han sido ratificados por el Estado peruano, comprometiéndose este a garantizar su cumplimiento y su incorporación a la normatividad nacional;

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

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

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

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

# ORDENANZA REGIONAL

## TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

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

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

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

### Artículo 2°.- DEFINICIONES

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

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

**Raza:** Noción construida culturalmente, que distorsiona las diferencias entre los seres humanos, al vincular el color de la piel y

otras características físicas con la presencia de determinadas cualidades morales e intelectuales. En ese sentido es necesario destacar que la raza no existe como característica biológica, pues no es una entidad científica y objetivamente identificable. Pese a lo cual el término continúa empleándose en la vida cotidiana, la normatividad y los estudios estadísticos.

## **TÍTULO II: PREVENCIÓN DE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN**

### **Artículo 3°.- POLÍTICAS DE PREVENCIÓN**

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

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

- e) Promover políticas dirigidas a los sectores más vulnerables de la Región, entre quienes se encuentran las mujeres, los adultos mayores, los niños y adolescentes, las personas con discapacidad, los analfabetos, las personas de escasos recursos económicos y otras personas que puedan considerarse en esta condición.

#### **Artículo 4°.- CARTELES CONTRA LA DISCRIMINACIÓN**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

el párrafo anterior será sancionada con el cierre definitivo del establecimiento.

## **Artículo 14°.- DENUNCIAS**

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

## **DISPOSICIONES FINALES**

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

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

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

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

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

**POR TANTO:**

Mando se registre, publique y cumpla.

..... de 201....



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

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

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

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

#### **POR CUANTO:**

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

#### **CONSIDERANDO:**

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

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

Que la discriminación por diversas causales como raza, sexo, origen, apellido, estatura, orientación sexual, discapacidad, actividad y muchas otras genera serias dificultades para el desarrollo de nuestro país, así como sufrimiento para la mayor parte de las

ciudadanas y ciudadanos del Perú; produce exclusión; limita el proceso de fortalecimiento de la democracia; y amplía las brechas sociales, económicas, políticas y culturales, por lo cual es importante manifestar explícitamente el rechazo a estas prácticas discriminatorias;

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

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

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

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

Que los mencionados tratados y convenios internacionales han sido ratificados por el Estado peruano, comprometiéndose este a garantizar su cumplimiento y su incorporación a la normatividad nacional;

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

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

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

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

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

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

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

## TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

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

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

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

### Artículo 2°.- DEFINICIONES

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

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



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

## **TÍTULO II: PREVENCIÓN DE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN**

### **Artículo 3°.- POLÍTICAS DE PREVENCIÓN**

La Municipalidad de ..... se compromete a:

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

mayores, los niños y adolescentes, las personas con discapacidad, los analfabetos, las personas de escasos recursos económicos y otras personas que puedan considerarse en esta condición.

#### **Artículo 4°.- CARTELES CONTRA LA DISCRIMINACIÓN**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mediante la Subgerencia de Educación, Cultura, Recreación y Deporte, la Municipalidad se compromete a:

- a) Coordinar e incidir en la comunidad educativa a fin de que se adopten valores y principios contra el racismo en los planes de estudios.
  
- b) Incidir en la comunidad educativa a fin de que en cada institución educativa exista una estrategia para eliminar actitudes y conductas racistas o discriminatorias.

- c) Incentivar que los medios de comunicación locales participen para asegurar que la diversidad sea valorada e incluida en la declaración de misión del distrito.
- d) Realizar un foro anual sobre racismo, especialmente el que enfrentan las mujeres, para concientizar a la población y reducir los prejuicios racistas.
- e) Realizar una campaña mediática contra la discriminación.
- f) Difundir las tradiciones, festividades y eventos relacionados a la variedad de grupos culturales del distrito.

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

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

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

#### **Artículo 10°.- DISCRIMINACIÓN EN LOCALES ABIERTOS AL PÚBLICO**

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

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

- a) Se impide el ingreso de una persona o un grupo de personas a un establecimiento.
- b) El personal se rehúsa a prestarle atención a una persona o un grupo de personas, o a permitirle adquirir un producto.
- c) Se produce un retraso injustificado en la atención con la finalidad de que una persona o un grupo de personas se retire del local.
- d) El personal brinda el servicio a una persona o un grupo de personas de manera notoriamente displicente o descortés por los motivos discriminatorios mencionados.
- e) El personal profiere bromas o comentarios discriminatorios hacia una persona o un grupo de personas.

- f) El personal agrede de manera verbal o física a personas o grupos de personas.
- g) Cualquier otra conducta por parte del personal de un establecimiento que se considere como trato discriminatorio por norma posterior o acuerdo de consejo municipal/regional

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Artículo 16°.- DENUNCIAS**

A fin de dar oportunidad a ciudadanas y ciudadanos de hablar acerca de cómo la discriminación y el racismo afectan a la comunidad, se instalarán en lugares visibles de la Municipalidad y sus establecimientos descentralizados "buzones de denuncia"; se hará lo mismo por medio de la internet. Las denuncias serán registradas por la Subgerencia de Participación Vecinal y Programas Sociales y derivadas a la unidad municipal correspondiente (según el ámbito donde se produjo la discriminación), a fin de que se investigue el caso y, de confirmarse los hechos, se apliquen las sanciones correspondientes.

## **DISPOSICIONES FINALES**

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

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

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



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	MULTA EN PROPORCIÓN A LA UIT	MEDIDA Y/O SANCIÓN COMPLEMENTARIA
	Por incurrir el establecimiento comercial, industrial o de servicios, centro de salud o institución educativa en prácticas racistas o discriminatorias hacia el público.	Primera Sanción: 0.50 Segunda Sanción: 1.00 Tercera Sanción: 2.00	Primera sanción: Clausura temporal por 7 días Segunda sanción por reincidencia: Clausura temporal por 30 días Tercera sanción: Clausura definitiva y consecuente revocatoria de la licencia de funcionamiento Si se tratara de un centro de salud se oficiará la denuncia respectiva ante la DISA. Si se tratara de una institución educativa se oficiará la denuncia respectiva al Ministerio de Educación.
	Por incurrir el medio de transporte en prácticas racistas o discriminatorias hacia el público.	Primera Sanción: 0.10 Segunda Sanción: 0.20 Tercera Sanción: 0.30	Denuncia a la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima
	Por colocar carteles, anuncios u otros elementos de publicidad que consignen frases discriminatorias en los establecimientos abiertos al público o dentro del ámbito jurisdiccional del distrito de ....., de manera física o virtual.	1.00	Retiro y/o retención del anuncio o medio empleado
	Por no colocar el cartel que se detalla en el artículo ..... de la ordenanza que prohíbe toda forma de discriminación.	0.10	
	Funcionario que realice un acto racista o de discriminación		De acuerdo a la gravedad de los hechos: amonestación, suspensión, resolución del contrato, destitución o despido

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

**POR TANTO:**

Mando se registre, publique y cumpla.

..... de 201.....



ISBN: 978-612-4126-45-1



9 786124 112645 1