



PERÚ

Ministerio de Cultura



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

## Parte I: ¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural?



Programa ProDescentralización





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

**Parte I: ¿Qué son servicios públicos  
con pertinencia cultural?**



PERÚ

Ministerio de Cultura

Diana Alvarez-Calderón Gallo  
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios  
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores  
Directora General de Ciudadanía Intercultural

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

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

Se complementa con:

Cuadernillo I: Glosario de términos y conceptos claves

Cuadernillo II: Compendio normativo

Cuadernillo III: Mapa etnolingüístico y mapa de población afroperuana

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

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

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

Primera edición, abril 2015

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

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

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

Tiraje: 500 ejemplares

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

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA

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

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

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

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

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



# Tabla de contenido

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

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



# Presentación

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

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

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

Este aporte representa un paso más en la renovación del compromiso del Estado con todos los peruanos y peruanas; dejando atrás un Estado que se percibía a sí mismo como culturalmente homogéneo, hacia uno que busca representar nuestra diversidad cultural y garantizar los derechos de los diferentes pueblos y grupos culturales que son parte de nuestra nación. De este modo, el Ministerio

de Cultura busca dotar a las entidades públicas de herramientas prácticas para la gestión de los servicios a la ciudadanía con una perspectiva intercultural.

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

*Patricia Balbuena Palacios*  
*Viceministra de Interculturalidad*

## Siglas y acrónimos

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





## Sobre la Guía

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

El documento *Servicios públicos con pertinencia cultural, Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de los servicios públicos* busca contribuir a que los servicios públicos se brinden con una atención de calidad y pertinente a una ciudadanía diversa. Para ello, la Guía proporciona criterios y herramientas prácticas para incorporar el enfoque intercultural en la gestión de los servicios públicos, en línea con las normas y lineamientos del proceso de reforma y modernización del Estado.

### ¿A quiénes va dirigida esta guía?

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

- Poder Ejecutivo (ministerios y organismos públicos)
- Organismos constitucionalmente autónomos (OCA)
- Gobiernos regionales
- Gobiernos locales

### ¿Cómo se estructura esta guía?

La Guía tiene dos partes:

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

Parte II: ¿Cómo implementar servicios públicos culturalmente pertinentes?

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

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

También forman parte de esta guía, 5 cuadernillos de apoyo:

- Cuadernillo 1: Glosario de términos y conceptos clave
- Cuadernillo 2: Compendio normativo
- Cuadernillo 3: Mapa etnolingüístico y mapa de población afroperuana
- Cuadernillo 4: Instrumentos para la aplicación del enfoque intercultural en los servicios públicos
- Cuadernillo 5: Diez cosas que debes saber sobre las lenguas indígenas peruanas y sus hablantes

## ¿Cómo puede usarse esta guía?

Esta Guía puede usarse de dos formas:

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

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

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

# Parte I de la Guía

## Objetivo de la Guía Parte I

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

## Contenidos de la Parte I

Esta primera parte está conformada por una introducción y 2 módulos:

- Introducción: Los servicios públicos y la reforma del Estado
- Módulo 1: Diversidad cultural y Estado intercultural
- Módulo 2: Servicios públicos con pertinencia cultural

## Cuadernillos de apoyo para la Parte I

Junto con la Guía se pone a disposición 5 cuadernillos de apoyo a los contenidos de la misma, que a su vez pueden ser usados como material informativo y de consulta independiente.

Para la Parte I de la Guía son de especial apoyo los tres primeros:

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







# Introducción

## Los servicios públicos y la Modernización del Estado

### a. La modernización del Estado al servicio de la ciudadanía

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

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

Esta reforma comprende una serie de procesos de cambios sustanciales a diversos niveles del Estado y que tienen como finalidad dar una mejor respuesta a las necesidades de la población.<sup>2</sup>

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

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

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

<sup>3</sup> Ídem.

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

## Un Estado al servicio de las personas

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

### b. Los servicios públicos vinculan a la ciudadanía con el Estado

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



#### Tenga en cuenta que:

- Los servicios públicos también pueden ser brindados por operadores privados, siempre bajo regulación del Estado.
- La prestación de servicios puede brindarse a través de diferentes canales, ya sean presenciales (fijos o móviles), telefónicos o virtuales.<sup>5</sup>

### c. Los servicios públicos y los derechos de las y los ciudadanos

Al estar dirigidos a satisfacer necesidades de interés general, los servicios públicos están destinados a garantizar derechos; por

<sup>5</sup> Ídem.

ejemplo, los servicios de salud están relacionados con el derecho a la salud, los servicios de registro de identificación con el derecho a la identidad, etc.

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

#### **d. Servicios públicos para una ciudadanía diversa culturalmente**

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





# MÓDULO I

## Diversidad cultural y Estado intercultural

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

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

### 1.1 Cultura y diversidad cultural

#### a. Perú: un país culturalmente diverso

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

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

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

## ¿Qué es una cultura?

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

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

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

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

## b. Los diferentes grupos étnico-culturales

Un grupo étnico-cultural es un grupo de personas que comparten una cultura, es decir, comparten un conjunto aprendido de formas de pensar, sentir y hacer.<sup>8</sup> Por ello tendrán creencias, valores, prácticas y concepciones del bienestar particulares. Estos grupos tienen una historia compartida y, usualmente, una lengua propia.

Un grupo étnico puede definirse como una “colectividad que se identifica a sí misma y que es identificada por los demás en función

---

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

de ciertos elementos comunes tales como el idioma, la religión, la tribu, la nacionalidad o la raza, o una combinación de estos elementos, y que comparte un sentimiento común de identidad con otros miembros del grupo”(Stavenhagen, 1991).

### **Los pueblos indígenas u originarios**

El Viceministerio de Interculturalidad publicó en el año 2013 una base de datos<sup>9</sup> que señala la existencia de 52 pueblos indígenas u originarios, 48 de ellos asentados en la Amazonía y 4 en la región andina. Estos pueblos indígenas también están distribuidos en todo el territorio nacional y “reproducen y recrean sus culturas en constante adaptación y cambio”.<sup>10</sup>

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

---

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

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

## La población afroperuana

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

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

### c. Diversidad cultural, exclusión y discriminación

En particular los pueblos originarios andinos y amazónicos y los afroperuanos han estado históricamente excluidos, lo cual ha afectado y limitado su desarrollo, bienestar, el ejercicio de sus derechos y su ciudadanía.

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

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

- ◇ En las provincias de Bagua y Condorcanqui (Amazonas):
  - La prevalencia de desnutrición crónica de los niños indígenas casi duplica la de los niños y niñas no indígenas, y es más del triple que el promedio nacional.

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



- El parto institucional sólo alcanza al 13,8% de las mujeres de poblaciones indígenas, frente al 61% de las no indígenas, a pesar de que la cobertura de control prenatal supera el 80 % en ambos grupos.

### Pobreza:

- ◇ El 35,7% de las y los afroperuanos se encuentran en situación de pobreza, superando el promedio nacional que es de 34,8%.<sup>12</sup>
- ◇ El 30% de la población afroperuana percibe un ingreso menor al salario mínimo mensual.<sup>13</sup>

### Educación:

- ◇ Carecen de educación el 26,6% de personas que aprendieron como lengua materna el asháninka, el 21% quienes aprendieron el quechua y el 14,3% quienes aprendieron el aimara.<sup>14</sup>
- ◇ Solo el 6% de la población afro-peruana accede a educación superior y de esta solo un 1,9% logra culminar sus estudios.<sup>15</sup>

Existen barreras culturales (el desconocimiento de las diferentes lenguas originarias, las limitaciones de los medios y vías de comunicación, las prácticas culturales entre funcionario y usuario, entre otras) en la prestación de servicios públicos que limitan el acceso y ejercicio de derechos de determinadas poblaciones, como las indígenas, afroperuanas, rurales, entre otras. Además, la persistencia de estereotipos, prejuicios y prácticas discriminatorias en la sociedad y en el aparato estatal dificulta aún más el acceso a estos.

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

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

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

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

## Discriminación étnico-racial

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

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

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

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

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

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

Por ejemplo, en el caso de los servicios de salud, específicamente en los servicios ginecológicos y obstétricos, la forma de realizar el examen clínico puede ser vivida por las mujeres andinas como una experiencia violenta, vergonzosa y atentatoria de su dignidad e intimidad.

Por el contrario, la incorporación de prácticas culturales tradicionales o locales en el sector salud, como el parto vertical<sup>16</sup> representa una adecuación cultural que incide directamente en la aceptación por parte de las mujeres, con un claro impacto en la reducción de riesgos de muerte materna y perinatal.

## Ideas clave

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

---

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



## Actividad

Según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del 2012 ante la pregunta de sobre cómo nos consideramos,<sup>4</sup> por nuestros antepasados y costumbres, 55% se definió como mestizos, 23% quechuas, 3% aimaras, 2% nativos amazónicos, 2% negros, mulatos o afrodescendientes y 6% blancos, entre otros.

TABLA

Categoría	%
Mestizo	55
Quechua	23
Blanco	6
Aimara	3
Negro / mulato / zambo / afroperuano	2
Nativo o indígena de la amazonía	2
Otro	5
No Sabe	5

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

**¿Y usted cómo se identifica? ¿Por qué?**

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

## d. La interculturalidad, convivencia y ciudadanía

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

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

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

### **El enfoque intercultural**

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

## **1.2. Estado intercultural**

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

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

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

“Toda persona tiene derecho [...] a su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación”.

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

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

Además, nuestro Estado ha firmado una serie de compromisos internacionales, ha promovido leyes y a través de sus entidades ha emitido normativas que buscan promover y reconocer la diversidad cultural, así como luchar contra la discriminación.

### **a. Modernización del Estado e interculturalidad**

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

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

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

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

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

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

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

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

- Buscar la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las y los usuarios del servicio
- Tener la capacidad de brindar atención de calidad, donde se asegure la infraestructura, los recursos y las competencias del personal para poder brindar el servicio

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

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

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

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

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

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



# DIAGRAMA N° 1

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

### CONOCIMIENTO

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

### CONDICIONES

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

### HABILIDADES

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

### PRODUCTIVIDAD Y CONFIANZA

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



## Actividad

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

#### **Caso 1**

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

#### **Caso 2**

Pobladores de una comunidad en Cusco eran objeto de constantes actos discriminatorios e inadecuada atención por parte de una servidora de una Oficina Pública, quien les hacía esperar innecesariamente para atenderlos después de las personas procedentes de la zona urbana y además les rociaba ambientador en sus cuerpos.<sup>5</sup>

**Responda brevemente:**

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

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

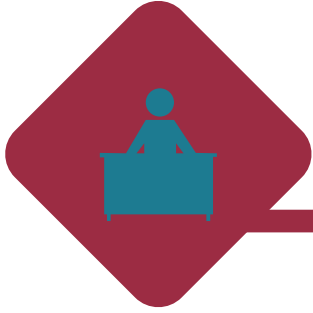
¿Cree usted que estos son casos aislados o son prácticas más extendidas hacia estos grupos de población? ¿Qué características tienen estas poblaciones que las hace ser objeto de estos actos?

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

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

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





## MÓDULO 2

# Servicios públicos con pertinencia cultural

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

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

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

La pertinencia cultural implica:

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

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

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

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

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

A continuación ahondaremos en estos conceptos:

### Servicios libres de discriminación

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

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

## Servicios bilingües

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

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

## Servicios que incorporan la diversidad cultural

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

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

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

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

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

### **Algunas iniciativas en la aplicación del enfoque intercultural en el Estado**

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

A continuación se muestran ejemplos de iniciativas que involucran a tres sectores del Estado –del nivel central al nivel regional y local– y a un organismo constitucionalmente autónomo.

#### **Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables**

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

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

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

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



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

Protocolo de Atención y Orientación Legal con enfoque intercultural: Iniciativa para atención a habitantes de lengua *awajun*, *kichwa* de Lamas y *shawi* del departamento de San Martín, con el objetivo de articular el Derecho Estatal y el Derecho Comunal, la interpretación intercultural de las normas legales y de atención especializada para las comunidades nativas de la región.

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

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

### 1. Gestión del conocimiento

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

- **Mapeo de grupos étnicos y diagnóstico socio cultural de la población:**
  - » Esta orientación sugiere que la entidad debería identificar o mapear los grupos étnicos existentes en la localidad, conocer sus características socioculturales y el contexto.
  - ◇ Para acceder a información las entidades públicas pueden revisar documentos y registros oficiales de entidades del propio Estado, como los elaborados por el Ministerio de Cultura, del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) o de instituciones internacionales como el PNUD y otros.<sup>12</sup>
  - » Autodiagnóstico sobre las capacidades instaladas que tiene la entidad para incorporar el enfoque intercultural en su gestión.
  - ◇ Para realizar el autodiagnóstico se alcanza una herramienta en la Parte II de la Guía.

---

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

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

## **2. Planeamiento estratégico y presupuesto**

Una entidad comprometida en incorporar el enfoque intercultural en la prestación de sus servicios debe incorporarlo en sus instrumentos de planeamiento, como su plan estratégico institucional, planes de desarrollo, planes operativos, presupuestos, entre otros.

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

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

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

## **4. Comunicación y acceso a los servicios**

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

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

- » Comunicación accesible: es decir, que se brinde en los canales pertinentes, ya sean telefónicos, electrónicos (virtuales, radiales, etc.) o presenciales; a los cuales la población tenga acceso fácilmente y no les genere mayores costos.

- » Centros de atención accesibles: cuando diseñemos los servicios debemos tomar en cuenta las distancias y tiempos que puede tomar acceder a los centros de atención o información de los mismos.
- » Comunicación bilingüe y con pertinencia cultural: implica que toda comunicación que parta desde la entidad debe tener en cuenta las particularidades lingüísticas, simbólicas y de sentidos comunicacionales de los grupos étnicos de la localidad. Esto implica el lenguaje, la forma cómo se va transmitir la comunicación y que esta se ajuste a sus realidades.
- » Comunicación sin discriminación: apela a que la comunicación que brinde la entidad esté libre de toda frase o expresión que tenga contenido estereotipado o prejuicioso sobre un grupo étnico. Este tema debe ser muy bien observado ya que muchas veces ciertas expresiones que para un grupo cultural pueden ser normales, para otra población puede ser negativas, por lo que, la comunicación debe ser dirigida con mucho cuidado. Para esto se recomienda protocolos de comunicación, tanto para la publicidad o comunicados de la entidad y también en la información o declaraciones que brinde su personal.

Establecer canales de diálogo intercultural permanente con los diferentes grupos étnicos, asegurando que la comunidad y la entidad estén en constante comunicación, expresando y canalizando percepciones e inquietudes de ambas partes y trabajando para prevenir cualquier escenario de conflicto.

## 5. Documentación

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

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

## 6. Instrumentos de gestión institucional

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

- » El Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA) y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) son instrumentos que deben estar al acceso de todas y todos los ciudadanos, ya que les permiten ubicar las funciones de cada unidad orgánica para los diferentes procesos de servicio en la organización. Por ello deben estar en un lenguaje claro, sencillo; si hay poblaciones que hablan lenguas distintas al castellano, deben estar traducidos a estas lenguas; y en general usar términos comprensibles para todas y todos los usuarios.

- » Se recomienda que la entidad maneje protocolos de atención donde se brinden pautas a los funcionarios y servidores en general, pero especialmente aquellos encargados de la atención ciudadana, sobre cómo atender sin discriminación, desde la valoración y respeto de la diversidad cultural de nuestro país.

## 7. Normatividad

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

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

## 8. Recursos humanos

Este es un factor clave para que la entidad brinde servicios con pertinencia cultural y libres de discriminación.

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







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

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

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

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

### 2. INCORPORA LA PERSPECTIVA INTERCULTURAL EN EL PLAN ESTRATÉGICO Y LOS PLANES OPERATIVOS

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

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

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

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

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

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

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

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

## Referencias y uínculos para mayor información



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

Se encuentra el listado de pueblos indígenas identificados por el Ministerio de cultura, donde se podrá obtener información de estos pueblos, en cuanto a datos demográficos, ubicación geográfica, grupo lingüístico, entre otros de utilidad.

<http://bdpi.cultura.gob.pe/lista-de-pueblos-indigenas>

### **CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN Y VIVIENDA Y CENSO DE COMUNIDADES INDÍGENAS DE LA AMAZONÍA PERUANA:**

Realizados en el 2007, elaborados por el INEI, donde se registra información demográfica de la población en general y de las poblaciones indígenas de la selva, pertenecientes a la Amazonía.

[http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0789/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0789/Libro.pdf)

### ***ATLAS SOCIOLINGÜÍSTICO DE PUEBLOS INDÍGENAS DE AMÉRICA LATINA:***

publicado en el 2009, elaborado por el Programa de Formación de Educación Intercultural Bilingüe para los Países Andino y el Fondo Internacional de las Naciones Unidas para Emergencias de la Infancia. Existe información de lenguas indígenas no censadas.

[http://www.proeibandes.org/atlas/tomo\\_1.pdf](http://www.proeibandes.org/atlas/tomo_1.pdf)

### ***DOCUMENTO NACIONAL DE LENGUAS ORIGINARIAS (DNLO)***

del Ministerio de Educación, disponible en

<http://www.digeibir.gob.pe/sites/default/files/publicaciones/DNL-version%20final%20WEB.pdf>

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

Lima: Ministerio de Cultura.

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

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

**10 COSAS QUE DEBES SABER SOBRE LAS LENGUAS INDÍGENAS:**

Documento elaborado por el Ministerio de Cultura, disponible en <http://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/paginternas/tablaarchivos/2013/05/10cosasquedebessabersobrelenguasindigenas.pdf>

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

Lima: Ministerio de Cultura.

**IV CENSO NACIONAL AGROPECUARIO. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: RESULTADOS DEFINITIVOS COMUNIDADES CAMPESINAS Y NATIVAS.**

Documento elaborado por el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Agricultura y Riego y el Instituto Nacional de Estadística e Informática.







ISBN: 978-612-4126-45-1



9 786124 112645 1