



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0138-2025-MDC/A.

Coporaque, 26 de agosto del 2025.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE, PROVINCIA DE ESPINAR DEPARTAMENTO CUSCO.

**VISTOS**, La Carta N° 001-2025-MHH-PI-GPP/MDC-C, Responsable del Sello -Regional "ALLIN KAWSAY", Lic. Miluska Hanco Huisa, solicita la aprobación, mediante resolución de alcaldía el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON PERTINENCIA CULTURAL Y LINGÜÍSTICA Y EL PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN COMUNIDADES ORIGINARIAS CON PERTINENCIA CULTURAL PARA EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE**; Informe N° 004-2025-MDC/GPPYR/FRLC, Gerente (e) de Planeamiento Presupuesto y Racionalización, Ing. Frank Reynaldo Luque Coaquira; Proveído de Gerencia Municipal N° 5124-2025; Opinión Legal N° 0131-2025-MDC-E/GM-AOJ. suscrito por el Jefe (e) de la Oficina de Asesoría Jurídica, Abog. Victor Raúl Barrionuevo Quiñones; Proveído de Gerencia Municipal N° 5299-2025, Abg. Adolfo Alex García Santamaria, Y;

### CONSIDERANDO.

Que, el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el artículo 1° de la Constitución Política del Perú establece 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, que toda persona tiene derecho a la vida, a su integridad moral, psíquica y física y su libre desarrollo y bienestar, que toda persona es igual ante la ley, y que nadie debe ser discriminado por ningún motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o cualquier otra índole, y que nadie debe ser víctima de violencia moral, psíquica o física, ni sometida a tortura y trato inhumanos y humillantes, a su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación.

Que, el artículo 48° de la Constitución Política del Perú, prescribe que son idiomas oficiales el castellano y, en las zonas donde predominen, también lo son el quechua, el aimara y las demás lenguas aborígenes, según la ley. mientras que, en su artículo 55 dispone que los tratados celebrados por el Estado, y que se encuentran en vigor, forman parte del derecho nacional;

Que, el artículo 15° de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, señala, los Estados adoptarán medidas eficaces, en consulta y cooperación con los pueblos indígenas interesados, para combatir los prejuicios y eliminar la discriminación y promover la tolerancia, la comprensión y las buenas relaciones entre los pueblos indígenas y todos los demás sectores de la sociedad.

Que, el artículo 14° de la los Estados, en conjunto con los pueblos indígenas, realicen esfuerzos para que dichos pueblos puedan comprender y hacerse comprender en sus propias lenguas en procesos administrativos, políticos y judiciales, facilitándoles, si fuere necesario, intérpretes u otros medios eficaces.

Que, el artículo 9° de la Ley N° 29735, "Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias", establece que son idiomas oficiales, además del castellano, las lenguas originarias en los distritos, provincias o regiones en donde predominen, conforme a lo consignado en el Registro Nacional de Lenguas Indígenas u Originarias; asimismo, el artículo 10 de la misma Ley, establece que, el que una lengua originaria sea oficial, en un distrito, provincia o región, significa que la administración estatal la hace suya y la implementa progresivamente en todas sus esferas de actuación pública, dándole el mismo valor jurídico y las mismas prerrogativas que el castellano;

Que, el artículo 47° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, "Ley de Procedimiento Administrativo General", aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que las autoridades administrativas deben actuar aplicando un enfoque intercultural, coadyuvando a la generación de un servicio con pertinencia cultural, lo que implica la adaptación de los procesos que sean necesarios en función a las características geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales de los administrados a quienes se destina dicho servicio;

Que, la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural, aprobada mediante Decreto Supremo N° 003-2015-MC, establece como Eje I "Fortalecer la capacidad de gestión intercultural del Estado peruano"; Eje II "Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística, a través de la promoción y gestión de la producción de la información y conocimiento sobre la diversidad cultural del país"; y Eje III "Eliminación de la discriminación étnico-racial";

Que, con el Decreto Supremo N° 012-2021-MC, se aprueba "La Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040", principal instrumento normativo de orientación estratégica a mediano y largo plazo en materia de lenguas indígenas u originaria, tiene como objetivo revertir el limitado ejercicio de los derechos lingüísticos de las y los hablantes de lenguas indígenas u originarias, así, sus objetivos prioritarios se orientan a "Mejorar la pertinencia multicultural y multilingüe del Estado hacia la población hablantes de lenguas indígenas" (OP1); "Reducir la discriminación por el uso de lenguas indígenas u originarias en la sociedad en general" (OP2); "Incrementar la transmisión intergeneracional de las lenguas



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



indígenas u originarias y la tradición oral en la población" (OP3), así como "Incrementar el dominio oral y escrito de las lenguas indígenas u originarias para sus hablantes" (OP4);

Que, mediante Decreto Supremo N° 005-2022-MC, se aprueba la "Política Nacional del Pueblo Afroperuano al 2030", el cual tiene por finalidad garantizar los derechos políticos, económicos, sociales y culturales del pueblo afroperuano en condiciones de igualdad a través de sus cinco objetivos prioritarios: (OP1) Reducir la discriminación étnico-racial y racismo hacia el pueblo afroperuano, (OP2) Mejorar las condiciones sociales para el desarrollo del pueblo afroperuano, (OP3) Mejorar las condiciones económicas para el desarrollo del pueblo afroperuano, (OP4) Incrementar la autonomía de las mujeres afroperuanas en su diversidad, y, (OP5) Mejorar la participación ciudadana del pueblo afroperuano;

Que, el artículo 6° de la ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que la Alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa

Que, la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades dispone en el Subcapítulo II: La Alcaldía, Artículo 20: Atribuciones del Alcalde, considera en el numeral 6: Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas;

Que la Municipalidad distrital de Coporaque en Sesión de Concejo Municipal de fecha 14 de noviembre de 2024 aprobó la Ordenanza Municipal N° 008-2024-MDC-CM, que **"PROMUEVE LA INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN"**

Que, mediante Carta N° 001-2025-MHH-PI-GPP/MDC-C, presentado con fecha 14 de agosto del 2025, el Responsable del Sello -Regional "ALLIN KAWSAY", Lic. Miluska Hanco Huisa, solicita la aprobación, mediante resolución de alcaldía el **"PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON PERTINENCIA CULTURAL Y LINGÜÍSTICA Y EL PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN COMUNIDADES ORIGINARIAS CON PERTINENCIA CULTURAL PARA EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE"**.

Que, mediante Informe N° 004-2025-MDC/GPPYR/FRLC, presentado con fecha 14 de agosto del 2025, el Gerente (e) de Planeamiento Presupuesto y Racionalización, Ing. Frank Reynaldo Luque Coaquira, señala que esta dependencia tiene solo competencia en materia presupuestal, debiendo precisar que en materia financiera y técnica son responsabilidad exclusiva de las áreas competentes en estos temas.

Que, mediante Proveedor de Gerencia Municipal N° 5124-2025, presentado con fecha 15 de agosto del 2025, el Gerente Municipal, Abg. Adolfo Alex García Santamaría, remite el expediente administrativo al órgano de asesoramiento, para su evaluación y trámite correspondiente.

Que, mediante Opinión Legal N° 0131-2025-MDC-E/GM-AOJ. suscrito por el Jefe (e) de la Oficina de Asesoría Jurídica, Abog. Víctor Raúl Barrionuevo Quiñones, luego de realizar la evaluación jurídica y legal del expediente en su integridad, este constituye los elementos facticos y técnicos analizados o contrastados con el marco legal, opina que es procedente la aprobación del **"PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON PERTINENCIA CULTURAL y el PROCOLO DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES CAMPESINAS/NATIVAS"**.

Que, mediante Proveedor de Gerencia Municipal N° 5299-2025, presentado con fecha 22 de agosto del 2025, el Gerente Municipal, Abg. Adolfo Alex García Santamaría, remite el expediente administrativo a esta oficina para su atención.

En mérito a lo expuesto, y, estando a las atribuciones conferidas por el numeral 6) del Artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, la Municipalidad Distrital de Coporaque, ha estimado pertinente aprobar el **"PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON PERTINENCIA CULTURAL"** y **"PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES CAMPESINAS/NATIVAS"** a mérito de garantizar y brindar servicios públicos con pertinencia cultural

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR**, el **"PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON PERTINENCIA CULTURAL"** y el **"PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES CAMPESINAS/NATIVAS"**, que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO. - ENCARGAR**, a la Gerencia Municipal y Gerencia de Desarrollo Social la implementación en la entidad de ambos protocolos.

**ARTICULO TERCERO. - NOTIFICAR**, a Gerencia Municipal, Gerencia de Desarrollo Social a la Oficina de Tecnología de Información y la Oficina de Imagen Institucional para su publicación en el portal web de la Municipalidad Distrital de Coporaque.

**REGÍSTRESE, COMUNIQUESE, CÚPLASE Y ARCHÍVESE.**

C.º.  
Alcalde  
Gerencia M.  
Gerencia de Desarrollo S.  
Gerencia de Presupuesto  
Responsable de Allin Kawsay  
Oficina de RR.HH.  
ARCH.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE  
ESPINAR - CUSCO  
Prof. Francisco Huilca Conza  
ALCALDE



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE **COPORAQUE**

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



## PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN COMUNIDADES ORIGINARIAS CON PERTINENCIA CULTURAL PARA EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE



Cusco - 2025



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



## PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN COMUNIDADES CAMPESINAS U ORIGINARIAS CON PERTINENCIA CULTURAL PARA EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

### INTRODUCCIÓN

El Perú es uno de los países con mayor diversidad cultural y esta es uno de los motores de desarrollo de nuestro país, puesto que poseemos 55 pueblos originarios o indígenas, 48 lenguas indígenas amazónicas habladas por 4 millones de personas en todo el territorio nacional; por ello es imprescindible que el Estado Peruano promueva, respete y fortalezca dicha diversidad.

En el departamento de Cusco, el Tercer Censo de Comunidades Nativas realizada por el INEI en el año 2017, muestra que los distritos de Echarati y Megantoni de la provincia de La Convención albergan a 47 Comunidades Nativas pertenecientes a las etnias Matsigenkas, Ynes, Ashaninkas y Kakintes.

El distrito de Coporaque, es uno de los 8 distritos de la provincia de Espinar, con una trayectoria histórica muy importante desde la época de las culturas pre incas (Wari y Tiahuanaco) pasando por una época incaica, colonial y época republicana, hasta nuestros días, en ella se encuentra una diversidad de recursos históricos, culturales y económicos reconocidos; el distrito de Coporaque comprende 27 comunidades campesinas y/o nativas y cuatro centros poblados

Por lo tanto, enmarcado en el Acuerdo 169 de la OIT y la Política Nacional de Transversalización del Enfoque Intercultural (que garantiza los derechos humanos fundamentales de los pueblos indígenas así como el pleno acceso a las garantías propias del estado de derecho) la Municipalidad Distrital de Coporaque elaboró el presente protocolo con el fin de mejorar la atención a poblaciones de comunidades nativas influenciadas por las actividades de la Municipalidad Distrital de Coporaque y estará enfocado en el fortalecimiento de la interculturalidad de los servicios de difusión de información y atención al ciudadano que viene brindando la Municipalidad Distrital de Coporaque

### MARCO NORMATIVO

- Decreto Legislativo N° 1013, Ley de Creación y Organización de Funciones del Ministerio del Ambiente y creación del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, Aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- Decreto Supremo N° 04-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del procedimiento administrativo General.
- Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental y sus modificatorias.
- Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos indígenas y Tribales en Países Independiente.
- Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Política Nacional de modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM.
- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

### OBJETIVOS:

#### General

Implementar un manual de procedimientos con pertinencia cultural, que oriente las coordinaciones y el desempeño con pertinencia intercultural para las actividades de intervención en las comunidades nativas de la Municipalidad Distrital de Coporaque

#### Específicos

1. Establecer conductas y procedimientos con pertinencia intercultural para desarrollar campañas informativas en comunidades nativas del ámbito del Distrito de Coporaque
2. Establecer conductas y procedimientos con pertinencia intercultural para efectuar atención al ciudadano en comunidades nativas del ámbito de intervención de la Municipalidad Distrital de Coporaque



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



3. Establecer conductas y procedimientos con pertinencia intercultural en la atención brindada por la municipalidad Distrital de Coporaque en el ámbito de intervención de la Municipalidad Distrital de Coporaque

## ALCANCE:

El presente protocolo tiene alcance para todo el equipo de la municipalidad distrital de Coporaque para que realice actividades de intervención como *entidad* en comunidades campesinas u originarias.

## ENFOQUE DEL PROTOCOLO

Interculturalidad: El presente protocolo se encuentra enfocado en la interculturalidad como incorporación y valorización de las diferentes visiones culturales de los grupos étnicos culturales en la zona de intervención del distrito de Coporaque

Enfoque de Derechos Humanos: Para hacer cumplir y generar las condiciones de ejercicio pleno de la ciudadanía y de los derechos humanos.

Enfoque de Género: Como una forma de mirar la realidad identificando los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una comunidad; así como las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellos.

## ESPACIOS EN LOS QUE SE INCORPORA EL ENFOQUE INTERCULTURAL

Municipalidad Distrital de Coporaque, considera y practica como valores de una institución pública: la Responsabilidad, Excelencia, Transparencia y Orientación al ciudadano, es por ello que basado en estos dos últimos se lleva a cabo las actividades difusión y atención al ciudadano en comunidades campesinas u originarias del ámbito de influencia del distrito de Coporaque como estrategia fundamental para asegurar derechos fundamentales de escucha

## DEFINICIONES:

Cultura: Formas aprendidas de pensar, sentir y hacer, así como sus manifestaciones y producciones, resultado de la relación entre los seres humanos y la naturaleza, que comparte un grupo social, basadas en valores, conocimientos, tradiciones, costumbres, símbolos y otros.

Interculturalidad: Proceso de intercambio, diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnico-culturales que comparten un espacio; a partir del reconocimiento y valoración positiva de sus diferencias culturales.

Lenguas originarias: Se entiende por lenguas originarias del Perú a todas aquellas que son anteriores a la difusión de idioma español y que se preservan y emplean en el ámbito de territorio nacional.

Pueblos Indígenas u originarios: Pueblo que descende de poblaciones que habitaban en el país en la época de la colonización y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conserven sus propias instituciones sociales, culturales y políticas, o parte de ellas; y que, al mismo tiempo se auto reconozca como tal. La población que vive organizada en comunidades campesinas u originarias podrá ser identificada como pueblos indígenas, o parte de ellos, conforme a dichos criterios. Las denominaciones empleadas para designar a los pueblos indígenas no alteran su naturaleza, ni sus derechos colectivos.

Intervención: Actividades como: campañas informativas, atención al ciudadano entre otros.

## PRINCIPIOS GENERALES

Principio pro persona humana: (principio *pro homine*): Por el cual se debe aplicar la norma más favorable al usuario de la justicia diferenciada, independientemente de su jerarquía, fuente u origen.

Principio pro pueblo indígena: Por el cual se debe aplicar la norma que más favorezca los derechos de las personas o comunidades campesinas u originarias

Principio de no discriminación: Por el cual se debe tratar a las personas nativas en términos de igualdad, cuando ello no represente una desventaja por su particular

condición de vulnerabilidad.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



Principio de equidad jurídica: Consiste en aplicar criterios de justicia equitativa a favor de la persona nativa, cuando ello se justifique en razón de su particular condición de vulnerabilidad, desventaja, exclusión o discriminación.

Principio de acción afirmativa: Consiste en aplicar, con base en el principio de equidad, las normas o decisiones que brinden mayores ventajas o derechos a las personas nativas en razón de su condición de vulnerabilidad.

Principio de trato con respeto a la diferencia cultural: Es la obligación de todo funcionario de conocer y respetar las diferencias culturales de las personas nativas al momento de establecer cualquier tipo de contacto, trato o diligencia en el marco de su competencia.

Principio de protección a la identidad e integridad de grupo: Por el cual se debe tomar en consideración que detrás de cada caso o situación de conflicto a resolver, en el que esté involucrada una persona nativa, pueden existir derechos colectivos, sociales y culturales que se encuentren amenazados en su identidad e integridad.

Principio de información adecuada: implica el deber de los funcionarios de informar

de manera adecuada a las personas nativas sobre los alcances de su involucramiento en alguna causa, juicio, proceso o diligencia judicial, además de brindarles la debida orientación en su idioma y con un lenguaje sencillo y entendible.

Principio de protección a la identidad e integridad de grupo: Por el cual se debe tomar en consideración que detrás de cada caso o situación de conflicto a resolver, en el que esté involucrada una persona nativa, pueden existir derechos colectivos, sociales y culturales que se encuentren amenazados en su identidad e integridad.

Principio de Publicidad: Todas las actividades y disposiciones de las entidades de administración pública están sometidas al principio de publicidad. Los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere esta Ley.

## VIII. DISPOSICIONES GENERALES

1. El poblador podrá asistir a la oficina de \_\_\_\_\_ (entidad) o atención itinerante de \_\_\_\_\_ (entidad), acompañado de una persona de confianza si así lo desea.
2. El poblador se podrá expresar en su lengua si así lo desea, para ello el personal de la municipalidad distrital de Coporaque deberá solicitar la intervención de un intérprete para un mejor entendimiento.
3. El manejo del español por un poblador no lo obliga a expresarse en español, aun cuando el personal de la municipalidad distrital de Coporaque consideren que dicho manejo es fluido, pues ello no garantiza comprensión plena.
4. Si el poblador desea expresarse en español podrá hacerlo, si presentará dificultad para hacerlo podrá expresarse en su lengua nativa.
5. El personal de la municipalidad distrital de Coporaque debe dirigirse al poblador en la lengua que este prefiera, español o la lengua originaria. En caso de que el colaborador note que a pesar de que el comunero desea hablar en español, pero lo hace o lo comprende con dificultad, es prudente que solicite la intervención de un intérprete.
6. Se deberá asegurar que el poblador entienda la información transmitida por el personal de la municipalidad distrital de Coporaque.
7. En caso sea necesario, la información verbal brindada a un poblador o grupo de pobladores se hará acompañado de un apoyo visual debiendo realizarse una explicación bastante interactiva para una mejor interiorización y comprensión de los temas abordados.
8. Todo material audio visual que se utilice para la difusión de información deberá contar con la revisión y aprobación de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía de la municipalidad distrital de Coporaque, para asegurar la información adecuada.
9. Los medios audiovisuales utilizados deberán contener información traducida al idioma de la población a intervenir, además deben poseer un contexto de imágenes o sonidos con el que puedan familiarizarse e identificarse mejor.
10. El personal de la municipalidad distrital de Coporaque procurará adaptar el lenguaje utilizado a las condiciones de la persona nativa, tales como su condición sociocultural, la edad, el grado de madurez, el nivel educativo y el grado de discapacidad, si fuera el caso. Se debe procurar formular preguntas claras, con una estructura sencilla, evitando lenguaje técnico-jurídico incomprensible.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



11. El personal de la municipalidad distrital de Coporaque atenderán al poblador guardando pleno respeto de sus costumbres y creencias, lo cual incluye el uso de su vestimenta y la forma de expresarse.
12. El personal de la municipalidad distrital de Coporaque no deberá mostrar displicencia respecto a la percepción o conocimiento del poblador sobre procedimientos del Estado específicamente sobre la fiscalización ambiental.
13. Deberá contemplarse el uso adecuado de recursos de apoyo para la expresión idiomática y cultural del poblador, como la presencia de personas nativas de confianza que apoyen en la interpretación en caso de que no haya intérprete oficial, videos, fotografías y otros.
14. Se tiene que respetar si el poblador desea acceder al servicio que brinda la municipalidad distrital de Coporaque
15. Debe adoptarse medidas de contención emocional a favor del poblador para el manejo de la tensión y el estrés que le pueda producir la recopilación de hechos de una queja, reclamo o posible denuncia ambiental.
16. En caso de la recepción de una denuncia se deberá recalcar al poblador que la interposición de una denuncia no siempre culminará con la aplicación de una sanción al denunciado.
17. Al recibir una denuncia se deberá explicar el periodo y los procedimientos que implica la atención de la misma.
18. Es necesario tomar registro de las atenciones que se lleva a cabo, sin embargo se tendrá que respetar la decisión de un poblador si no desea registrar sus datos.
19. Es importante, en la medida posible que la notificación a representantes de la comunidad a visitar sea formal, a través de un documento en físico, como acto de respeto a la constitución de cada comunidad. Para ello se tiene que coordinar una ruta de notificación a las comunidades programadas para el mes posterior.

## Intervención con pertinencia:

Comprende lo siguiente:

- Respeto: Es la consideración y valoración por las diferentes expresiones culturales.
- Amabilidad: Mostrando agrado y educación con la población a quien se brinda el servicio.
- Confiabilidad: El personal de la municipalidad distrital de Coporaque debe reflejar la credibilidad de la institución.
- Empatía: Poder entender el contexto en el que se desarrollan las actividades de la población.
- Inclusiva: Brindando el servicio y atención sin importar su condición del ciudadano
- Oportuna: Las actividades previstas se ejecutarán de manera oportuna.

## Cualidades éticas del personal de la municipalidad distrital de Coporaque

Las cualidades del personal de la municipalidad distrital de Coporaque, se encuentran enmarcados en los principios y deberes del servidor público establecidos en la Ley del Código de Ética de la Función Pública.

## Del personal de la municipalidad distrital de Coporaque:

- El personal se deberá identificar adecuadamente portando el fotocheck en un lugar visible.
- El personal deberá hacer uso adecuado del vocabulario.
- El personal deberá ser amable y educado con los usuarios y demás compañeros.
- El personal deberá mantener una presentación adecuada personal debiendo hacer uso de las indumentarias proporcionadas por la institución.

## DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### IX. Estrategia de coordinación

1. Previo a las intervenciones se realizará notificaciones a instituciones y gremios para dar a conocer el itinerario de las actividades en las comunidades a visitar, siendo las siguientes:
2. Se realizará coordinaciones con las instituciones o gremios antes mencionados para obtener el contacto telefónico de representantes actuales de la comunidad a visitar (jefe, subje, presidente, vicepresidente, miembros de la junta directiva, alcalde de centro poblado) en caso no se cuente con este.
3. Se coordinará telefónicamente u otro medio con el jefe o representante de la Comunidad Nativa a intervenir, a efecto de acordar una fecha de arribo y la autorización necesaria para el ingreso a la Comunidad.
4. Posteriormente se coordinará el transporte fluvial (trazado de ruta).

### 9.2. Campañas Informativas y Atenciones Itinerantes

#### A. Pre intervención



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



1. Se verificará e implementará de ser el caso, medidas de salubridad como vacunas y exámenes médicos para el equipo de colaboradores de la municipalidad distrital de Coporaque, con el fin de evitar propagación de enfermedades en las comunidades a visitar.
2. Se recopilará y analizará información socio ambiental sobre la comunidad a visitar, previendo no coincidir con celebraciones o actividades de la comunidad, puesto que se correría el riesgo de no conseguir la cabida o acogida necesaria.
3. De identificarse denuncias en la Comunidad a visitar, se recopilará y realizará seguimiento de la información respectiva generada.
4. Se elaborará o revisará el material audiovisual de la información a difundir en las comunidades nativas, pudiendo ser esta, información que aborde temas específicos a solicitud de una determinada comunidad en una visita anterior.
5. Se alistarán los formatos de registro de asistencia, formularios de recepción de denuncias ambientales y de acceso a la información pública, así también documentos a notificar como cartas, oficios, reportes públicos de supervisión y resoluciones que deban ser notificados, pudiendo ser remitidos por la municipalidad distrital de Coporaque.
6. Se realizará notificaciones a gremios e instituciones de la zona, comunicando las actividades programadas a realizar por la municipalidad distrital de Coporaque en la zona de intervención.
7. Arribo previo a la comunidad destino (en ruta), notificación de carta de comunicación y diálogo con el jefe o representante de la comunidad para explicar o sustentar el motivo de la actividad.

## B. Intervención

1. Después de la comunicación de convocatoria del jefe o representante de la comunidad a la población y una vez congregada esta, se dará inicio de la campaña informativa.
2. Antes de toda interacción con miembros de la comunidad es importante tener en cuenta las disposiciones generales descritos en el ítem VII.
3. Se está a disposición de la apertura de la reunión por el Jefe o representante de la comunidad el cual suele comunicar a la población el motivo de la visita por la municipalidad distrital de Coporaque.
4. En caso que no se cuente con presencia del interprete propio, previo al inicio de la campaña, se solicitará al representante o miembro de la comunidad designado para realizar la interpretación de la exposición en pausas programadas, debiendo ser en la lengua nativa predominante de la población.
5. Se dará inicio con la campaña informativa haciendo uso de expresiones como:
  - Agradecimiento a los miembros de la comunidad y representantes por el recibimiento y asistencia.
  - Se brindará saludos por parte de la presidenta de Consejo Directivo y de la \_\_\_\_\_.
  - Se realizará una presentación personal breve de cada personal de la \_\_\_\_\_.
  - Se mencionará que el arribo a la comunidad se realizó por vía \_\_\_\_\_.
  - Hacer mención que \_\_\_\_\_ es una entidad/organismo del estado, por lo cual los especialistas comisionados son servidores de la ciudadanía.
  - Hacer mención de la importancia de la información que se les brindará en la reunión que contribuirá a fortalecer el derecho de la población al acceso de la información, evitar desinformación.
  - Hacer mención que las dudas y consultas se recibirán y/o resolverán de manera dialogada durante la exposición de temas.
6. Se procede a repartir el material de difusión (trípticos) el cual se encuentra en lenguaje castellano y originario de la zona comprendiendo temas necesarios y pertinentes.
7. Para el desarrollo de las exposiciones se utilizará medios audiovisuales dependiendo de las condiciones del local de reunión, pudiendo ser un proyector multimedia de contar con electricidad o papelógrafos de no contar con dicho servicio.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



8. Al culminar con la exposición de temas se procederá con la atención al ciudadano de la manera siguiente:

| Nº | ACTIVIDAD                                                                                                                       | PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Brindar un espacio a la población para atender consultas, absolver dudas, recoger opiniones, sea de naturaleza técnica o legal. | <u>Dudas y Consultas</u> . Las consultas por parte de la población deberán ser absueltas con términos sencillos.<br><br>En caso se presenten consultas que escape a la coyuntura, se deberá orientar sobre cuáles son las instituciones que podrían brindar la atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2  | Informar sobre el estado de atención de denuncias.                                                                              | Se brindará información sobre el estado en el proceso de atención de denuncias interpuestas por el denunciante o denunciantes siguiendo los criterios de reserva de identidad, para ello se podría solicitar una reunión en un espacio u hora diferente al lugar campaña informativa de acuerdo a la disposición del denunciante.<br><br>Se notificará Reportes Públicos, Resoluciones de Sanción o Medidas Administrativas u otra documentación respecto a un determinado hecho; de ser el caso y si así lo solicite el denunciante se brindará una breve explicación del contenido de dichos documentos. |
| 3  | Atención a solicitudes de acceso a la Información                                                                               | Se explicará al ciudadano el procedimiento de solicitud de información pudiendo ser de manera virtual, o física mediante el llenado del "Formulario de solicitud de acceso a la información" (se orientará para un adecuado llenado); todo ello se llevará a cabo teniendo en consideración lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública aprobado por Decreto Supremo Nº 043-2003-PCM y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo Nº 072-2003-PCM.                                                                           |

Se recopilará la información sobre el estado situacional socio-ambiental de la comunidad (servicios básicos, economía, etnia, actividad poblacional) de los participantes a la campaña informativa.

C. Post intervención

1. Se analizará la información socioambiental recogida de la población
2. Se elaborará informes de las campañas y atención al ciudadano
3. Se derivará el informe a la dependencia correspondiente evidenciado casos relevantes que deban ser comunicados.



## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON PERTINENCIA CULTURAL Y LINGÜÍSTICA**



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON PERTINENCIA CULTURAL Y LINGÜÍSTICA

### I. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Mejorar la atención que se brinda a los usuarios particularmente a los que proceden de los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano, cuidando que se cumpla las políticas de calidad y pertinencia cultural establecidas por el Estado

### II. ALCANCE

El presente protocolo es de alcance y aplicación en todas las gerencias, sub gerencias, unidades sub unidades y equipos de trabajo de la Municipalidad Distrital de Coporaque

### III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos.
- 3.2. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3. Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.4. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.5. Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo, modificada por Decreto Legislativo N° 1029.
- 3.6. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.7. Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 3.8. Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, Aprueban la estrategia para la modernización de la gestión pública (2012-2016).
- 3.9. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.10. Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, Aprobación del Plan de implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.
- 3.11. Decreto Supremo N° 003-2015-MC, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
- 3.12. Decreto Supremo N° 009-2020-MC, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Cultura al 2030.
- 3.13. Decreto Supremo N° 010-2021-MC, Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos para la generación de servicios con pertinencia cultural a través de la incorporación de la variable étnica en entidades públicas.
- 3.14. Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.15. Decreto Supremo N° 004-2016-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.16. Decreto Supremo N° 012-2021-MC, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040.
- 3.17. Decreto Supremo N° 009-2021-MC, Decreto Supremo que aprueba la actualización del Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú – Mapa Etnolingüístico del Perú.
- 3.18. Manual de Operaciones de la Municipalidad Distrital de Coporaque.

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

### IV. RESPONSABILIDAD

La Municipalidad Distrital de Coporaque es responsable de implementar las medidas necesarias y de velar el cumplimiento de las disposiciones contenidas del presente protocolo.

### V. CONCEPTOS

#### 5.1. CONCEPTO DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

La buena atención al usuario significa prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la municipalidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta.

Todo usuario, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado.

La mejora de atención al usuario se expresa a través de servicios de calidad que cuenten con las siguientes características:

- ✓ Contar con una administración pública moderna y transparente.
- ✓ Acceder, fácilmente, a la información que administra la entidad.
- ✓ Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados.
- ✓ Obtener información sobre los horarios de atención al usuario, de manera visible, en las oficinas de la entidad.
- ✓ Conocer el estado de su trámite.
- ✓ Obtener, del personal de la entidad, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, procedencia, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- ✓ Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua indígena u originaria de los usuarios.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



- ✓ Esperar un tiempo razonable al momento de ser atendido.
- ✓ Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- ✓ Poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad.
- ✓ Respetar los derechos de los usuarios que le reconoce la Constitución Política del Perú.
- ✓ El usuario podrá exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos, como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos.
- ✓ Acceder a las oficinas de la entidad sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten.
- ✓ Gozar de una entidad responsable en general.

## 5.2. CONCEPTO DE ENFOQUE POR DEMANDA

Las entidades públicas, prestan servicios únicos, establecidos por el que los usuarios acuden a dichas entidades. Las entidades requieren, entonces, de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos que ofrecen.

Se requiere que el enfoque por oferta, existente en la actualidad, centrado en los servicios que las entidades tienen establecidos por competencias y funciones; cambie a uno por demanda, es decir centrado en las demandas de los usuarios.

El enfoque por demanda tienen por objeto trascender la visión tradicional del sector público, basada en la Ley y en el poder monopólico del Estado, para centrar la atención en los servicios a los usuarios. Ello debido a que toda entidad del sector público, independientemente del servicio que brinde y del nivel de gobierno en el que se desempeñe, se vincula de manera directa con los usuarios.

Por lo tanto, se requiere definir las prioridades e intervenciones de la entidad a partir de las necesidades de los usuarios, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles.

En esa línea el enfoque por demanda debe tener las siguientes características:

### ❖ Estado orientado a las necesidades de los usuarios

Significa trascender la visión tradicional del sector público, basada en la ley y en el poder monopólico del Estado, para centrar la atención en los servicios a los usuarios. Ello debido a que toda entidad pública, independientemente del servicio que brinde y del nivel de gobierno en el que se desempeñe, se vincula de manera directa con los usuarios.

Requiere flexibilidad por parte del Estado para adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de los usuarios, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Por lo tanto, la entidad debe saber escuchar y entender las necesidades de los usuarios y consensuar con ellos las respuestas que, a través de las políticas públicas, puedan ofrecer ante dichas necesidades.

### ❖ Calidad en la atención a los usuarios

Se trata de aumentar la confianza de los usuarios frente al Estado, reduce los costos económicos y mejora la imagen y reputación de la entidad.

Tiene por objetivo, que el personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención a los usuarios articule sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir eficientemente.

Asimismo busca que el personal de la entidad rompa con el paradigma de "si cumplo la ley hago bien mi trabajo" y desarrolle toda su capacidad y habilidades convencido de que "hago bien mi trabajo si los usuarios se sienten bien atendidos".

### ❖ Implementación de buenas prácticas de atención

Se trata de reconocer lo bueno y promover las buenas prácticas orientadas a servir a la población y premiar el éxito en la gestión pública como una manera eficaz de impulsar una reforma del Estado, orientada a los usuarios, y desde éste, a través de la promoción de las buenas prácticas en gestión pública.

Se enfoca en prestar atención a los procesos y a los equipos humanos. Asimismo busca establecer, como eje, la calidad del servicio desde los primeros escalones de la administración pública, impulsando cambios pequeños pero sostenibles, con impacto inmediato y directo en la atención a los usuarios.

Sugiere concentrarse en los procesos de atención para identificar y atender las necesidades de los usuarios como estrategia para el logro de los objetivos de la entidad con relación a brindar servicios de calidad. Una de las fortalezas del enfoque de buenas prácticas, es que éste es independiente del tamaño o grado de desarrollo de la entidad que las aplica o del contexto en el que se desarrollan.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



No se basa solamente en brindar información y generar incentivos, sino también en generar ejemplos de buenas prácticas que, al ser reconocidos, se mantengan y mejoren, y que a su vez, sirvan como herramienta para impulsar y promover un mejor desempeño de los servidores, quedando como un referente de acción y práctica correcta.

## ❖ Interculturalidad<sup>1</sup>

Se trata del proceso de intercambio, diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnico-culturales que comparten un espacio; a partir del reconocimiento y valoración positiva de sus diferencias culturales (Ministerio de Cultura, 2015).

## ❖ Género<sup>2</sup>

Se refiere al reconocimiento de que mujeres y hombres tienen diferentes necesidades debido a que desempeñan diferentes roles en la sociedad y viven de manera diferente los mismos problemas, es decir, dependiendo de dónde se encuentren ubicados, hombres y mujeres podrán aprovechar los resultados de las políticas.

## ❖ Generación de incentivos y reconocimiento

Otorga al personal de la entidad la posibilidad de ser partícipe del cambio, de ser escuchado y de viabilizar su opinión hacia canales superiores. Supone que el proceso de implementación de mejoras incluya una etapa de reconocimiento al personal que se constituye en gestor de la implementación de las mejoras, siendo catalizador y difusor de los esfuerzos individuales que deben ser reconocidos e incentivados. Supone establecer el sistema de incentivos y reconocimiento con la debida anticipación y oportunidad, a fin de que el personal esté informado al interior de la entidad.

## ❖ Inclusivo

Orienta las acciones para que todos los usuarios tengan igualdad de oportunidades, buscando cerrar las brechas existentes. Brinda a todos por igual, servicios con la calidad y calidez necesaria para satisfacer sus necesidades, garantizando el desempeño y participación activa de los usuarios.

## ❖ Transparente

Promueve la transparencia y accesibilidad de la información pública a los usuarios, fomentar la participación ciudadana y poseer capacidad de respuesta a las demandas, así como rendir cuentas.

## ❖ Gestión por procesos

Involucra migrar hacia una organización por procesos basada en las "cadenas de valor" de la entidad, que asegure que los bienes y servicios bajo su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para los usuarios, así como se minimicen los riesgos a la seguridad o a la salud, inherentes a los procesos, teniendo en cuenta los recursos disponibles.

## ❖ Simplificación administrativa

Contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que los usuarios realizan en la entidad, a través del conjunto de principios y acciones derivadas de éstos que tienen como objeto eliminar los obstáculos o costos económicos innecesarios.

### 5.3. PRINCIPIOS QUE GUIAN LA ATENCIÓN

- ✓ Valoración positiva de la diversidad cultural y lingüística del país.
- ✓ Respeto hacia los diferentes grupos étnico-culturales de la región.
- ✓ Equidad en el trato para todos los usuarios.
- ✓ Búsqueda de la satisfacción de las necesidades y demandas de los usuarios.
- ✓ Garantizar el ejercicio de los derechos de todos los usuarios, principalmente de los provenientes de los pueblos indígenas u originarios.

### VI. DISPOSICIONES GENERALES

La implementación, seguimiento y monitoreo del Protocolo de Atención al Usuario con Pertinencia Cultural y Lingüística en la Municipalidad Distrital de Coporaque está a cargo de las siguientes dependencias.

- Gerencia Municipal
- Gerencia de Desarrollo Social
- Gerencia de planeamiento presupuesto y racionalización

<sup>1</sup> Política Nacional de Cultura al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N° 009-2020-MC.

<sup>2</sup> Vargas, Mery (2009). "Orientaciones para transversalizar el enfoque de género en las políticas públicas".



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



## VII. DESARROLLO DE LAS ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

### 1. ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

#### a. Recomendaciones generales

El servidor público que brinda un servicio directo a la atención del usuario, tiene que tomar en cuenta las siguientes recomendaciones generales para su atención:

- ✓ Mantener siempre un trato respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- ✓ Llevar el uniforme o vestuario limpio en todo momento, debidamente arreglado, planchado y de ser posible mostrando la credencial de identificación.
- ✓ Sobre la comunicación entre el personal se debe tener en cuenta:
  - Acercarse al compañero de trabajo para comunicarse directamente o a través de la línea telefónica
  - Mantener un trato amable y respetuoso.
  - No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- ✓ Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- ✓ Mantener una postura erguida.
- ✓ No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- ✓ Ser disciplinado, mediante una actitud alegre y asequible.
- ✓ Ceder el paso a los usuarios, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- ✓ Mantener siempre el cabello ordenado, peinado y sujetado, evitando tener cabellos en el rostro.
- ✓ Los ganchos o accesorios para el cabello, de preferencia serán en color negro o azul marino.
- ✓ No está permitido comer en el área de trabajo.
- ✓ Sólo está permitido consumir alimentos (no bebidas alcohólicas) en el área de comedor.
- ✓ Asearse manos y rostro, después de las horas de refrigerio o antes de retomar a su ubicación o al módulo de atención.
- ✓ No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- ✓ Mantener el módulo de atención limpio y ordenado.

#### b. Recomendaciones para el saludo

El servidor público que brinda un servicio directo a la atención del usuario, tiene que tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Mantener contacto visual con el usuario en todo momento.
- ✓ Mantener una postura firme, pero relajada.
- ✓ Mantener un rostro sonriente que transmita amabilidad el cual permite calmar a alguna persona que esté nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
- ✓ Saludar a todas las personas por igual y ofrecerles ayuda sin discriminación por motivos de rasgos físicos, vestimenta, apariencia o lengua; así como por motivos de género, edad o religión.
- ✓ Tener cuidado que las manos estén siempre limpias y no sudorosas.
- ✓ Facilitar la orientación y atención de los usuarios en lenguaje de señas peruana y/o lengua indígena u originaria según corresponda.

El personal de atención debe seguir los siguientes pasos para saludar al usuario:

1. Cuando el usuario se acerque al módulo de atención:
  - ✓ Iniciar la conversación
  - ✓ Si dispone de asiento, invitar a sentarse en la silla del módulo y después inicie la conversación.
  - ✓ Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
2. En caso el usuario espere que se le salude extendiendo la mano, corresponde saludar extendiendo la mano y después iniciar la conversación.
3. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo, por ejemplo: "Bueno días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e, inmediatamente después, dar la bienvenida "Bienvenido(a)".
4. Presentarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el usuario dé su nombre, cuya comunicación se de por un trato en segunda persona. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
5. Invitar al usuario a que comunique la razón de su visita con las siguientes expresiones:
  - ¿De qué manera puedo ayudarlo?/¿De qué manera puedo servirlo?
  - ¿En qué le puedo ayudar?/¿En qué le puedo servir?
6. No está permitido saludar con las siguientes expresiones:
  - ¿Para qué soy bueno?
  - ¿A qué ha venido usted?
  - ¿Qué desea?



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



- ¿Qué quiere hacer?
- ¿Qué pasa señor/señora?
- Hola

7. En caso, el usuario sea iletrado o se encuentre impedido de realizar por sí mismo algunas acciones que permitan concretar su atención, tales como el llenado de formatos, presentar un reclamo escrito, leer un documento u otras acciones similares, se debe hacer lo siguiente:

- ✓ Asistir con el llenado del documento de acuerdo al dictado que efectúa el usuario.
- ✓ Asistir en todo momento y explicar los requisitos que se requieren para la atención.
- ✓ Requerir que suscriba el documento o formato, mediante huella digital, y/o asistir a su llenado, validándose con el Documento Nacional de Identidad.

## c. Recomendaciones durante el servicio

El servidor público que brinda un servicio directo a la atención del usuario, tiene que tomar en cuenta las siguientes recomendaciones durante su servicio:

- ✓ Atender con amabilidad, discreción y, sobre todo, la educación.
- ✓ No entablar conversaciones muy casuales o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención.
- ✓ Promover un diálogo amigable que haga sentir al usuario bienvenido y cómodo.
- ✓ Seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el usuario:
  1. Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación. Prestar atención y dejar que el usuario termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros, y atender la documentación que el usuario traiga si es necesario.
  2. Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
  3. Mantener contacto visual, siempre que corresponda.
  4. Evitar en todo momento hacer consultas a otro servidor en caso esté atendiendo a un usuario, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro servidor, ésta debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
  5. Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
  6. Evitar contestar con preguntas.
  7. Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
  8. Si el usuario habla alguna lengua indígena u originaria que el servidor no domina, corresponde pedir el apoyo de algún compañero de trabajo que sea servidor bilingüe o traductor/interprete.
  9. Conseguir, en la medida de lo posible, que el usuario asimile mientras escucha la información brindada.
  10. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que el usuario intervenga.
  11. En caso suene el teléfono mientras se brinda atención al usuario, corresponde pedir disculpas al usuario, descolgar y presentarse, atender la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpir la conversación a fin de atender llamadas por el celular o teléfono fijo, de índole personal.
  12. En caso de no tener una solución inmediata, corresponde derivar o buscar apoyo, tomar en cuenta que toda demanda debe ser atendida.
  13. Si se brinda material informativo o documentación, que sea de manera ordenada y pertinente de acuerdo a la lengua del usuario.
  14. No realizar bromas entre compañeros o dirigidas al usuario con contenidos discriminatorios étnico-raciales.
  15. No mencionar de manera despectiva las características físicas o de apariencia de los usuarios.

## d. Recomendaciones para la despedida

El servidor público que brinda un servicio directo a la atención del usuario, en cuanto concluya el servicio tiene que tomar en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de la despedida:

1. Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
2. Identificar al usuario por su nombre, ofreciéndose para posteriores requerimientos.
3. En caso la visita no sea eficaz, corresponde ser muy cortés con el usuario pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
4. Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo, en la medida de lo posible.
5. Despedirse manifestando agradecimiento, y en caso de existir algún material promocional, entregarlo.
6. El servidor tiene la responsabilidad de despedirse siempre de los usuarios que se retiran del local, de la siguiente manera:
  - ✓ Se procede al saludo de salida, con una sonrisa y brindando asistencia al usuario culminando la conversación con: Muchas gracias por su visita, que tenga usted un buen día.
7. Al momento de la despedida al usuario, no corresponde realizar comentarios referidos a su apariencia, vestimenta, lengua indígena u originaria o rasgos físicos.

Al terminar la gestión con el usuario, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para la entidad y esperando que haya sido de su agrado.





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



## 2. ATENCIÓN DE RECLAMOS

### a. Acogida del reclamo

El servidor público que brinda un servicio directo de atención al usuario, tiene que tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Ser empático, es decir ponerse en el lugar del usuario para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Mostrar que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- ✓ Tener apertura para la atención al usuario, en ese sentido no atenderlo malhumorado y ser paciente, es importante recordar que un usuario alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- ✓ No interrumpir al usuario antes de que termine de explicar su problema con exactitud; corresponde escuchar y preguntar todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- ✓ Ser acertivo frente a situaciones de enojo por parte del ciudadano: por ejemplo, frente a situaciones donde la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no tratar de calmarlo con frases como: "no grite" o "cálmese por favor". Se recomienda dejar que se exprese y pensar que el enojo no es contra su persona, sino hacia la entidad.

Durante este tipo de situaciones, se suelen cometer algunos errores que se deben evitar, como por ejemplo:

- Pedir al usuario que se calme.
- Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
- Discutir sobre quién tiene la razón.
- Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el usuario manifiesta su molestia.

### b. Determinar la necesidad – escucha activa

El servidor público que brinda un servicio directo de atención al usuario, tiene que tomar en cuenta las características para atender los reclamos:

- ✓ Algunas preguntas que pueden orientarlo pueden ser por ejemplo: ¿quién?, ¿cuándo?, ¿dónde? y ¿cómo?. Es importante especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- ✓ Demostrar interés: Anotar los puntos relevantes y recapitular sobre lo dicho a partir de las notas. Es necesario que el usuario se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está "en buenas manos". Utilizar frases como: "Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente para usted...".

### c. Búsqueda de la solución

El servidor público que brinda un servicio directo de atención al usuario, tiene que tener en cuenta la percepción del usuario en caso no haya solución para su atención:

- ✓ Asumir el problema planteado por el usuario como propio.
- ✓ En caso se cometa un error pedir disculpas. Es preciso recordar que aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad. Aunque no haya sido su error, el servidor público se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, tampoco responsabilice a terceros.
- ✓ Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofrecer al usuario servirle en todo lo que este al alcance, aun si la solución de su problema no refiera directamente a su ámbito.
- ✓ Ser preciso en las respuestas: al contrario las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del usuario.
- ✓ Cumplir lo prometido. Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- ✓ En caso no sea posible solución alguna, poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al usuario para que registre su reclamación.

### d. Percepción que puede tener el usuario si no hay solución

- Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
- Se encuentra disgustado con otro servidor que le atendió mal y asume que usted lo va a atender de la misma forma.
- Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
- Percepción de sentirse como víctima de las circunstancias generales, por ejemplo se puede manifestar la siguiente expresión: "siempre me atienden así...".
- Siente la necesidad de reaccionar de forma brusca, a fin de que se le brinde atención.
- Recibe promesas que no se cumplen por parte de la institución.
- Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
- No tiene claridad sobre la atención que recibe, debido a que se le dice una cosa y luego otra.
- No es escuchado por parte de la institución que lo atiende.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



- Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
- Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
- Se le agredió y se discute con él.
- No se tiene experiencia en manejar la situación que presenta, de forma rápida y precisa.

### 3. IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS

Sobre la identificación del usuario durante el ingreso a las instalaciones de la entidad. Se precisa, que la entidad no puede impedir el ingreso a una persona por no portar el Documento Nacional de Identidad – DNI. Asimismo no está permitido retener el DNI de los usuarios bajo ninguna circunstancia. La entidad debe contar con protocolos de seguridad alternativos a la identificación mediante el DNI (carnet de extranjería o licencia de conducir).

### 4. ADAPTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Las condiciones del lugar donde se brinde el servicio deben garantizar un entorno accesible, inclusivo, lingüística y culturalmente pertinente, en concordancia con la Ley N° 29735, su reglamento y la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040.

En este sentido, la infraestructura debe estar adaptada a las particularidades geográficas y socioculturales de los usuarios, asegurando que las señalizaciones, carteles informativos y documentos estén disponibles en las lenguas indígenas u originarias predominantes de la región.

Asimismo, los espacios de atención deben contar con intérpretes y/o traductores o servidores públicos bilingües que faciliten la comunicación en lenguas indígenas u originarias, reduciendo las barreras lingüísticas que afectan el acceso equitativo a los servicios del Estado. La adecuación del mobiliario, la disposición de áreas de espera cómodas y la implementación de elementos simbólicos deben reflejar la identidad cultural de los pueblos indígenas u originarios, lo que contribuye a generar confianza y fortalecer la relación entre el Estado y los usuarios. Además, es fundamental que estos espacios sean libres de discriminación y promuevan el diálogo intercultural, garantizando un trato digno y respetuoso hacia todas las personas, independientemente de su lengua, identidad étnica o cosmovisión.

### 5. CANALES DE COMUNICACIÓN

Un aspecto importante es la comunicación de la entidad con los usuarios. Esto es fundamental ya que marca la relación que se tiene con los usuarios.

Se debe tener en cuenta 4 puntos para que la comunicación tenga pertinencia cultural y lingüística:

- ✓ **Comunicación accesible:** es decir, que se brinde en los canales pertinentes, ya sean telefónicos, electrónicos (virtuales, radiales, etc.) o presenciales; a los cuales los usuarios tengan acceso fácilmente y no les genere mayores costos económicos. Para el caso de los canales que registren información de los usuarios atendidos, se recomienda incluir la variable étnica (una pregunta de la pertenencia étnica y otra de lengua materna), conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 010-2021-MC, en caso corresponda.
- ✓ **Centros de atención accesibles:** Durante el diseño de los servicios se debe tomar en cuenta las distancias y tiempos que puede tomar acceder a los centros de atención o información de los mismos.
- ✓ **Comunicación con pertinencia cultural y lingüística:** implica que toda comunicación que parta desde la entidad debe tener en cuenta la lengua indígena u originaria del usuario/a. Esto implica la disposición de intérpretes y/o traductores o servidores públicos bilingües en la entidad, considerando la predominancia lingüística de la región, priorizando aquellas áreas de atención directa al público.
- ✓ **Comunicación sin discriminación:** apela a que la comunicación esté libre de toda frase o expresión que tenga contenido estereotipado o prejuicioso sobre un grupo étnico. Este tema debe ser observado con detalle ya que ciertas expresiones que para un grupo cultural pueden ser normales, para otro grupo puede ser negativas, por lo que, es importante al momento de comunicar. Se recomiendan protocolos de comunicación, tanto para la publicidad o comunicados y también en la información o declaraciones que brinde su personal.

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

### 6. DOCUMENTACIÓN

La documentación que se entregue a los usuarios no debe contener términos técnicos. Debe ser fácil comprensión de los usuarios, a través de las siguientes características:

- ✓ Debe ser clara y sencilla de entender y resolver.
- ✓ Debe estar traducida en las lenguas indígenas u originarias, según la predominancia lingüística de la región.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



- ✓ Evaluar el registro oral como un medio válido para poder brindar una declaración o iniciar un trámite. En el caso de hablantes de lenguas indígenas u originarias, se les deberá proveer de un intérprete, traductor o un servidor público bilingüe.

Se sugiere que la documentación debe estar traducida en la lengua indígena u originaria predominante a fin de garantizar los derechos lingüísticos de los hablantes de lenguas indígenas u originarias reconocidos por la Constitución Política del Perú, la Ley N° 29735, su Reglamento, modificaciones, entre otros.

## 7. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Los instrumentos de gestión permiten a la entidad organizarse, ordenarse, facilitar la toma de decisiones y guiar su accionar para su mejor administración. Por ello, es necesario:

- ✓ El Manual de Operaciones de la Municipalidad Distrital de Coporaque deben estar al acceso de todos los usuarios, ya que les permiten ubicar las funciones de cada unidad orgánica para los diferentes servicios. Por ello deben estar en un lenguaje claro, sencillo. En general usar términos comprensibles para todos los usuarios.
- ✓ Manejar protocolos de atención donde se brinden pautas a los funcionarios y servidores, especialmente para aquellos encargados de la atención ciudadana, sobre cómo atender sin discriminación desde la valoración y respeto de la diversidad cultural y lingüística.

## 8. NORMATIVIDAD

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

- ✓ La entidad debe emitir normas internas, como el Reglamento Interno de Trabajo - RIT, donde se establezca claramente que están prohibidos los comportamientos discriminatorios de cualquier tipo, por motivos étnico-culturales, de sexo, de origen, de edad, etc.
- ✓ La entidad debe hacer cumplir la norma nacional, regional o provincial que sancione cualquier tipo de comportamiento discriminatorio.
- ✓ La entidad implementará mecanismos para que los usuarios planteen sus quejas o denunciar tratos discriminatorios 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.

## 9. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

Este es un factor clave para brindar servicios con pertinencia cultural y libre de discriminación.

- ✓ Todo el personal 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 fortalecer las competencias interculturales de los servidores de la entidad. Conocer si hablan alguna lengua indígena u originaria, si conocen a los pueblos indígenas u originarios, etc.
- ✓ Incorporar traductores/intérpretes y promover la certificación de servidores públicos bilingües para la prestación de servicios e integrar el enfoque intercultural en la entidad.

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

## ANEXO

### Glosario de términos

**Acto administrativo:** Declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados, dentro de una situación concreta.

**Afrodescendiente:** Persona de ancestros africanos que vive en las Américas y en todas las zonas de la diáspora africana a consecuencia de la esclavitud, y se asume así por libre ejercicio de autoidentificación.

**Afroperuano (a):** Entendemos como afroperuana o afroperuano a la persona afrodescendiente natural de Perú. Así también, quien se califica como "negro", "zambo" o "moreno", y las demás variables discursivas utilizadas en las comunidades afroperuanas para denotar su afrodescendencia.

<sup>3</sup> Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género- PCM 2015



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



**Atención de calidad:** Proceso encaminado a la satisfacción de los usuarios de determinado servicio.

**Administrado:** Persona natural o jurídica que presta el servicio.

**Autoidentificación étnica:** Hace referencia al autoconocimiento de la identidad étnica, es decir, cómo se identifican o se sienten las personas con sus antepasados y familia.

**Autoridad administrativa:** Agente que ejerce la ejecución de los procedimientos administrativos.

**Buenas prácticas en servicios de atención al usuario:** Son acciones que buscan mejorar la relación con los usuarios, con la finalidad de brindar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad.

**Calidad de atención:** Percepción que el usuario tiene del mismo para satisfacer sus necesidades.

**Canales de atención:** Medios o puntos de acceso a los servicios públicos. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas) e itinerantes.

**Capacidad de atención:** Incluye los aspectos de infraestructura necesaria para el desarrollo de los servicios.

**Ciudadanía intercultural:** Tipo de ciudadanía que reconoce y valorando como igualmente valiosas todas las culturas y lenguas armoniosas.

**Competencia:** Conocimiento y experiencia que el individuo posee para desempeñarse en una actividad.

**Competencia intercultural:** Conjunto de habilidades que permiten interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas, aprendiendo nuevos patrones de comportamiento, de aprendizaje y de espacios adecuados<sup>4</sup>.

**Comunidad campesina:** Son organizaciones de habitantes que habitan y controlan determinados territorios, ligadas a la propiedad comunal de la tierra, el trabajo o a actividades multisectoriales cuyos fines se orientan a la realización de proyectos de desarrollo. Las comunidades campesinas pueden ser identificadas en la ley N° 29785, Ley del derecho de asociación, artículo 169 de la Organización Internacional del Trabajo.

**Comunidad nativa:** Son las comunidades que pertenecen a conjuntos de familias vinculadas por los siguientes factores: tenencia y usufructo común y permanente de un territorio reconocido mediante Resolución Directoral emitida por la Dirección Regional Agraria correspondiente, en concordancia con la Ley N° 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales.

**Convenio 169 de la OIT:** Instrumento legal internacional que establece los derechos de los pueblos indígenas en los países independientes. Su denominación es Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Fue acordado en 1989 y ratificado por el Perú en 1994.

**Cultura:** Formas aprendidas de pensar, sentir y actuar, que se transmiten de generación en generación y que conforman la naturaleza que comparte un grupo de personas. Una cultura se construye, cambia y evoluciona.

**Derechos colectivos de los pueblos indígenas:** Son derechos reconocidos en la Constitución Política del Perú, en el Convenio 169 de la OIT, así como por los tratados internacionales ratificados por el Perú, tales como el derecho a la identidad cultural, derecho a la tierra, territorio y jurisdicción especial, a conservar sus costumbres y tradiciones.

**Derechos lingüísticos:** Son derechos fundamentales reconocidos en todos los espacios sociales y a nivel profesional. Numeral 3.4, artículo 3 del Decreto N° 004-2016-MC.

**Diálogo intercultural:** Conjunto de procesos de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas de diferentes etnias, culturas, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo.

proceso de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.

el procedimiento administrativo.

ocimiento de una persona como parte de un grupo étnico en específico. Estas personas tienen más de doce (12) años a más, de acuerdo a sus costumbres, tradiciones o prácticas.

es públicas que conducen al inicio, instrucción, sustanciación, resolución o ejecución de un procedimiento.

no: Políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar la calidad en la información brindada y en el trato ofrecido, para así prestar un servicio de calidad.

pecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad de brindar un servicio de calidad.

vés de los cuales, los usuarios hacen uso de los servicios de las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móvil (oficinas itinerantes).

os con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los servicios.

s claves de la entidad pública, vinculados con la atención a la ciudadanía.

mbres y mujeres asumen la interculturalidad en forma positiva, respetando y valorando como igualmente valiosas todas las culturas y lenguas armoniosas.

Competencia: Conocimiento y experiencia que el individuo posee para desempeñarse en una actividad.

Competencia intercultural: Conjunto de habilidades que permiten interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas, aprendiendo nuevos patrones de comportamiento, de aprendizaje y de espacios adecuados<sup>4</sup>.

Comunidad campesina: Son organizaciones de habitantes que habitan y controlan determinados territorios, ligadas a la propiedad comunal de la tierra, el trabajo o a actividades multisectoriales cuyos fines se orientan a la realización de proyectos de desarrollo.

Las comunidades campesinas pueden ser identificadas en la ley N° 29785, Ley del derecho de asociación, artículo 169 de la Organización Internacional del Trabajo.

Comunidad nativa: Son las comunidades que pertenecen a conjuntos de familias vinculadas por los siguientes factores: tenencia y usufructo común y permanente de un territorio reconocido mediante Resolución Directoral emitida por la Dirección Regional Agraria correspondiente, en concordancia con la Ley N° 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales.

Convenio 169 de la OIT: Instrumento legal internacional que establece los derechos de los pueblos indígenas en los países independientes. Su denominación es Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Fue acordado en 1989 y ratificado por el Perú en 1994.

Cultura: Formas aprendidas de pensar, sentir y actuar, que se transmiten de generación en generación y que conforman la naturaleza que comparte un grupo de personas. Una cultura se construye, cambia y evoluciona.

Derechos colectivos de los pueblos indígenas: Son derechos reconocidos en la Constitución Política del Perú, en el Convenio 169 de la OIT, así como por los tratados internacionales ratificados por el Perú, tales como el derecho a la identidad cultural, derecho a la tierra, territorio y jurisdicción especial, a conservar sus costumbres y tradiciones.

Derechos lingüísticos: Son derechos fundamentales reconocidos en todos los espacios sociales y a nivel profesional. Numeral 3.4, artículo 3 del Decreto N° 004-2016-MC.

Diálogo intercultural: Conjunto de procesos de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas de diferentes etnias, culturas, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo.

Diálogo intercultural: Conjunto de procesos de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas de diferentes etnias, culturas, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo.

Diálogo intercultural: Conjunto de procesos de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas de diferentes etnias, culturas, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo.

Diálogo intercultural: Conjunto de procesos de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas de diferentes etnias, culturas, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo.

Diálogo intercultural: Conjunto de procesos de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas de diferentes etnias, culturas, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo.

Diálogo intercultural: Conjunto de procesos de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas de diferentes etnias, culturas, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo.

Diálogo intercultural: Conjunto de procesos de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas de diferentes etnias, culturas, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo.

Diálogo intercultural: Conjunto de procesos de intercambio equitativo y respetuoso de opiniones entre personas de diferentes etnias, culturas, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de búsqueda de entendimiento, la concertación y respeto mutuo.

<sup>4</sup> Término extraído del documento "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural, Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de Servicios Públicos", Ministerio de Cultura (2014).



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



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

**Discriminación étnico-racial:** Trato diferenciado, excluyente o restrictivo, basado en el origen étnico-cultural (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.

**Diversidad cultural:** Da cuenta de la diversidad de las expresiones culturales emanadas de la multiplicidad e interacción de las culturas que coexisten en una sociedad sin que ninguna se considere superior a las demás.

**Eficacia:** Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.

**Eficiencia:** Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance, utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.

**Enfoque intercultural:** Establece el reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos.

**Estado Intercultural:** El Estado Intercultural implica la promoción de la diversidad cultural garantizando los derechos de los diversos grupos étnico-culturales para promover la gestión pública intercultural.

**Estándar de atención:** Modelo o patrón que permite definir, previamente, las características básicas de los procesos de atención dirigidos a los usuarios.

**Grupo étnico-cultural:** Grupo de personas que comparten una cultura, una experiencia histórica común, así como formas aprendidas de pensar, sentir y hacer. Estas formas compartidas se expresan en estilos de vida, creencias particulares, prácticas, formas de hacer, valores y formas de conceptualizar su bienestar.

**Incentivo:** Estímulo que se ofrece al personal, según los resultados que éstos obtengan en el cumplimiento de un determinado objetivo o meta. Puede ser monetario o no monetario.

**Inducción:** Proceso para familiarizar al personal nuevo con la misión y visión de la entidad. Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, con la finalidad de minimizar los errores que puedan ocurrir por desconocimiento de los objetivos institucionales.

**Industrias culturales:** Industrias y sectores de actividad organizada que están directamente vinculados con la creación artística, la producción audiovisual, editorial, fonográfica y de los nuevos medios, así como la distribución de bienes y servicios culturales.

**Interculturalidad:** Proceso de intercambio, diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnico-culturales que comparten un espacio; a partir del reconocimiento y valoración positiva de sus diferencias culturales (Ministerio de Cultura, 2015).

**Intérprete:** Se refiere a la persona competente en transmitir oralmente en una lengua enunciados emitidos previamente en otra lengua. Decreto Supremo N° 012-2021-MC, 2021.

**Lengua indígena u originaria:** Son todas aquellas anteriores a la difusión del idioma castellano o español y que se preservan y emplean en el ámbito del territorio nacional. Cualquier mención a lengua originaria se entenderá también como lengua indígena u originaria. Numeral 3.14, artículo 3 del Decreto Supremo N° 004-2016-MC.

**Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos o quejas sobre la atención y los servicios ofrecidos por las entidades de la administración pública, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

**Mejora continua:** Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.

**Meta:** Resultado cuantificable que se busca alcanzar en un periodo de tiempo. Implica la definición de qué se desea lograr, en qué cantidad, en cuánto tiempo y con qué calidad.

**Multiculturalidad:** Existencia de diferentes grupos culturales en un mismo territorio, que se muestran respeto, pero no promueven situaciones de intercambio, en otras palabras, una situación multicultural supone la existencia de muchas culturas unidas en lo espacial pero no en lo social. De modo que no supone un enriquecimiento cultural o personal porque no implica contacto social entre culturas, situación que sí se produce con la Interculturalidad que se comenta seguidamente.

**Objetivo:** Resultado que se desea o necesita lograr dentro de un periodo de tiempo específico (valor aspirado). Los objetivos son expresados en términos cualitativos y deben ser claros, realistas, desafiantes, mensurables y congruentes entre sí.

**Pluriculturalidad:** Término que hace referencia al reconocimiento, por parte del Estado, de la existencia de diversos grupos étnicos dentro de su territorio<sup>5</sup>.

**Procedimiento:** Secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí que, ordenadas en forma lógica, permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades y tiene un término o resultado. En un procedimiento, cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta "valor agregado" en el servicio o producto final que se debe entregar a los usuarios.

<sup>5</sup> Extraído del documento sobre enfoque intercultural de la GIZ (GIZ, 2013).



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPORAQUE

"Capital Histórica de la Nación K'ana"



**Procedimiento administrativo:** Conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los usuarios.

**Proceso de seguimiento y evaluación del proceso de atención:** Comprende las actividades propias del personal a cargo de velar por la calidad de la atención a la población.

**Proceso de reclamos y sugerencias:** Comprende las actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias presentadas por los usuarios y, en el caso de los reclamos, su procesamiento y respuesta.

**Protocolo de atención:** Conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.

**Pueblo afroperuano:** Colectivo humano que descende de la población africana introducida al territorio peruano durante la colonia como consecuencia del esclavismo, el cual cuenta con costumbres, conocimientos y saberes propios (Política Nacional de Cultura al 2030).

**Pueblo Indígena u Originario:** Pueblo que descende de poblaciones que habitaban en el país en la época de la colonización y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas; y que, al mismo tiempo, se auto reconoce como tal.

**Queja por defectos de tramitación:** Expresión del derecho del ciudadano de solicitar una corrección en la marcha de su trámite, a fin de que el expediente sea tramitado con celeridad.

**Reclamo o queja:** Acción en la que el usuario manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.

**Servicios públicos:** Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con contraprestación y sin contraprestación<sup>6</sup>.

**Servicios públicos libres de discriminación:** Servicios públicos donde se brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas, independientemente de sus características.

**Servicios públicos con pertinencia cultural<sup>7</sup>:** Actividades o prestaciones brindadas por la administración pública que tienen la finalidad de satisfacer las necesidades de la población y que, para ello, han sido diseñadas tomando en cuenta características particulares de las localidades en donde se interviene y se brinda atención. Para ello, se adapta el servicio de acuerdo a las características culturales (prácticas, valores y creencias), lingüísticas, socio-económicas geográficas y ambientales de sus usuarios. Además, incorporan sus cosmovisiones y concepciones sobre desarrollo y bienestar, así como sus expectativas de servicio.

**Servicio público con pertinencia lingüística:** Es aquel servicio público con pertinencia cultural que brinda una entidad en la lengua indígena u originaria del usuario/a, que en determinados casos constituye la condición mínima para la efectividad del servicio. De conformidad a lo establecido en el numeral 3.28 del artículo 3 del Decreto Supremo N° 004-2016-MC.

**Simplificación Administrativa:** Principios y acciones derivadas de éstos, que tienen, por objetivo final, la eliminación de toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (trámite).

**Tecnologías de Información y Comunicación (TIC):** Elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

**Traductor:** Persona competente en transmitir de manera escrita en una lengua un texto antes redactado en otra lengua. (Decreto Supremo N° 004-2016).

**Trámite documentario:** Proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).

**Ventanilla multilingüe:** Canal de comunicación entre el sector y la ciudadanía utilizando su lengua indígena que permite mejorar la calidad de la atención al ciudadano, en tanto acorta las brechas de acceso a los servicios públicos prestados por la entidad a la población hablante de lenguas indígenas u originarias.

**Ventanilla única:** Canal de atención donde se permite realizar varios trámites y servicios relacionados a un proceso o sector de una o varias entidades públicas en un solo espacio físico o virtual, lo que permite agilizar los trámites y facilitar la atención e información a los usuarios.

Adaptado por:

Lic. Alex Mora Aquino

Especialista Equipo Técnico de Ciudadanía Intercultural

Subdirección Desconcentrada de Interculturalidad

Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco

<sup>6</sup> Término extraído del documento "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural, Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos", Ministerio de Cultura (2014).

<sup>7</sup> Puede encontrarse más elementos en la herramienta "Orientaciones para la Atención de servicios públicos con pertinencia cultural", de la Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos", Ministerio de Cultura (2014).