REPUBLICA DEL PERU

Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°049 -2024/DP

Lima, 22 ABR. 2024

VISTO:

El Memorando N° 0344-2024-DP/OPP que adjunta los memorandos N° 0190-2024-DP/PAD, N° 0093-2024-DP/AMASPPI y N° 0033-2024-DP/AMASPPI y el Informe N° 0258-2024-DP/OAJ, relacionados con la emisión de la Resolución que apruebe el documento denominado: "Lineamientos para Transversalizar el Enfoque Intercultural en la prestación de los Servicios Defensoriales para la atención de Pueblos Indígenas u Originarios", y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se constituye la Defensoría del Pueblo como Organismo Constitucionalmente Autónomo y se asignan sus funciones mediante la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias; y, mediante la Resolución Defensorial N° 004-2024/DP, se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones y su modificatoria;

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Primera Adjuntía -

Que, el numeral 19 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú dispone que toda persona tiene derecho a su identidad étnica y cultural y que el Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación;

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - JEFE - Oficina de Asesoría Jurídica -

Que, de acuerdo al artículo 162° de la Constitución Política y al artículo 1° de la Ley N° 26520, la Defensoría del Pueblo es una institución autónoma encargada de la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, así como de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía;

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Oficina de Planeamiento y Presupuesto -

Que, mediante Decreto Supremo N° 003-2015-MC, se aprobó la "Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural", que tiene como objetivo orientar, articular y establecer los mecanismos de acción del Estado para garantizar el ejercicio de los derechos de la población culturalmente diversa del país, particularmente de los pueblos indígenas y la población afroperuana, promoviendo un Estado que reconoce la diversidad cultural innata a nuestra sociedad, opera con pertinencia cultural y contribuye así a la inclusión social, la integración nacional y eliminación de la discriminación;

Que, el citado Decreto Supremo N° 003-2015-MC desarrolla el "Enfoque Intercultural", el cual implica que el Estado valorice e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía intercultural basada en el diálogo y la atención diferenciada a los pueblos indígenas y la población afroperuana;

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Secretaría General -

Defensoría del Pueblo

Que, asimismo, el Decreto Supremo N° 003-2015-MC, desarrolla los "Ejes de Política" de aplicación obligatoria para todos los sectores e instituciones del Estado y diferentes niveles de gobierno, considerando como "EJE I: FORTALECER LA CAPACIDAD DE GESTIÓN INTERCULTURAL DEL ESTADO PERUANO", y su Lineamiento 1: Desarrollar una institucionalidad para transversalizar el enfoque intercultural en las políticas públicas, planes, programas y proyectos de los sectores, organismos constitucionalmente autónomos y gobiernos regionales y locales, lo que se manifiesta a través del establecimiento de un marco normativo e institucional que fomente la interculturalidad y que consolide al país como una sociedad que reconoce la diversidad cultural y lingüística como patrimonio y como recurso esencial para su desarrollo;

Que, en esa misma línea, el artículo 2° del Decreto Supremo N° 001-2023-MC, por el cual se aprobaron los "Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prestación de los servicios públicos", dispone que las entidades de la Administración Pública, conforme a sus competencias, implementan de manera progresiva los referidos lineamientos;

Que, el literal i) del artículo 100° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, dispone que el Programa de Pueblos Indígenas elabora y propone al/a la Adjunto/a del Medio Ambiente, Cambio Climático y Pueblos Indígenas, las directivas y lineamientos de actuación defensorial sobre los derechos de los pueblos indígenas para la atención de los casos que se tramitan ante los órganos desconcentrados de la Defensoría del Pueblo;

Que, asimismo, el literal e) del artículo 97° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, dispone que corresponde a la Adjuntía del Medio Ambiente, Cambio Climático y Pueblos Indígenas, elaborar y proponer al Titular, en coordinación con la Primera Adjuntía, los proyectos de informes institucionales, lineamientos de actuación defensorial, recomendaciones defensoriales, entre otros documentos de gestión, en el ámbito de su competencia;

Que, en ese sentido, a través del Memorando N° 0093-2024-DP/AMASPPI de fecha 04 de abril de 2024, la Adjunta (e) de la actualmente denominada Adjuntía del Medio Ambiente, Cambio Climático y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo, remite a la Primera Adjuntía los "Lineamientos para Transversalizar el Enfoque Intercultural en la prestación de los Servicios Defensoriales para la atención de Pueblos Indígenas u Originarios" y al respecto, refiere que: *"(…) se remite el documento de la referencia, elaborado por el Programa de Pueblos Indígenas con el apoyo de la Red de Género e Interculturalidad de la institución; a fin que sea revisado para su aprobación correspondiente, dando cumplimiento a un mandato establecido por el DS N° 001-2023-MC, publicado el 8 de febrero del 2023.";*

Que, mediante Memorando N° 0190-2024-DP/PAD de fecha 09 de abril de 2024, la Primera Adjuntía precisa y solicita a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto lo siguiente: *"(…) informarle que el Programa de Pueblos Indígenas de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas ha remitido a través del memorando de la referencia el documento que contiene los lineamientos "Lineamientos para transversalizar el enfoque intercultural en la prestación de los servicios", para su aprobación.//En ese sentido, conforme lo establece el Reglamento*

de Organización y Funciones se solicita a la oficina a su cargo, se sirva revisar el documento y se emita la opinión correspondiente para su posterior aprobación mediante resolución administrativa.";

Que, mediante Memorando N° 0344-2024-DP/OPP de fecha 15 de abril de 2024, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto precisa y solicita a la Oficina de Asesoría Jurídica lo siguiente: *"(...) esta oficina a través de su Área de Modernización ha revisado el proyecto de lineamientos en el marco de nuestra competencia, verificándose su alineación a la "Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial", aprobado con Resolución Administrativa N° 069-2011/DP-PAD, por lo que recomienda su aprobación";*

Que, en ese sentido, a través del Informe N° 0258-2024-DP/OAJ de fecha 19 de abril de 2024, la Oficina de Asesoría Jurídica concluye que: *"(...) corresponde aprobar el documento denominado: "Lineamientos para Transversalizar el Enfoque Intercultural en la prestación de los Servicios Defensoriales para la atención de Pueblos Indígenas u Originarios", en atención a lo señalado en los memorandos N° 0033-2024-DP/AMASPPI, N° 0093-2024/AMASPPI, N° 0190-2024-DP/PAD y N° 0344-2024-DP/OPP; y en el marco de lo dispuesto en la normativa vigente, a fin de brindar los servicios defensoriales con pertinencia cultural y lingüística y sin ningún tipo de discriminación a las personas integrantes de pueblos indígenas u originarios y de esta forma, coadyuvar al reconocimiento positivo de la diversidad cultural, la reducción de brechas de desigualdad, la eliminación de todas las formas de discriminación y la construcción de un desarrollo con identidad e inclusión social.";*

Que, estando a lo expuesto, corresponde aprobar los "Lineamientos para Transversalizar el Enfoque Intercultural en la prestación de los Servicios Defensoriales para la atención de Pueblos Indígenas u Originarios", documento que establece disposiciones generales y específicas para una adecuada incorporación del enfoque intercultural en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas, programas, estrategias, proyectos, planes y servicios que preste la Defensoría del Pueblo dirigido a pueblos indígenas u originarios, a fin de brindar los servicios defensoriales con pertinencia cultural y lingüística y sin ningún tipo de discriminación a las personas integrantes de pueblos indígenas u originarios;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Adjuntía del Medio Ambiente, Cambio Climático y Pueblos Indígenas y de las oficinas de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica, y;

En uso de la atribución conferida en el numeral 8 del artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y su modificatoria; en concordancia con los literales d) y n) del artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 004-2024/DP y su modificatoria, y estando al encargo dispuesto en el Artículo Tercero de la Resolución Administrativa N° 047-2024/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR los "Lineamientos para Transversalizar el Enfoque Intercultural en la prestación de los Servicios

Defensoriales para la atención de Pueblos Indígenas u Originarios", que constan de veintiocho (28) páginas, incluidos tres (3) Anexos, y forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Rina Karen Rodríguez Luján
Primera Adjunta (e)
Encargada del Despacho del Defensor del Pueblo
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Defensoría del Pueblo

LINEAMIENTOS PARA TRANSVERSALIZAR EL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEFENSORIALES PARA LA ATENCIÓN DE PUEBLOS INDÍGENAS U ORIGINARIOS



Programa de Pueblos Indígenas

Adjuntía del Medio Ambiente, Cambio Climático y Pueblos Indígenas

Lima - 2024

Defensoría del Pueblo

LINEAMIENTOS PARA TRANSVERSALIZAR EL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEFENSORIALES PARA LA ATENCIÓN DE PUEBLOS INDÍGENAS U ORIGINARIOS

Contenido

I. OBJETIVO 3
II. FINALIDAD 3
III. BASE LEGAL 3
IV. ALCANCE 5
V. DEFINICIONES 5
VI. DISPOSICIONES GENERALES 7
6.1. Enfoques transversales 7
6.1.1. Enfoque de derechos humanos 7
6.1.2. Enfoque de discapacidad 8
6.1.3. Enfoque de género 8
6.1.4. Enfoque intercultural 8
6.1.5. Enfoque de interseccionalidad 9
VII. DISPOSICIONES OPERATIVAS Y ESPECÍFICAS 9
7.1. Sobre la incorporación de la variable étnica en los registros defensoriales 9
7.1.1. En el Sistema de Información Defensorial – SID 9
7.1.2. En el Registro Único de Participantes en Actividades de la Defensoría del Pueblo 10
7.1.3. De la remisión de la información al Ministerio de Cultura y la capacitación 10
7.2. Sobre el planeamiento estratégico y presupuesto 10
7.3. Sobre la implementación de señalética en lenguas indígenas u originarias 10
7.4. Sobre la comunicación culturalmente pertinente 12
7.4.1. De la elaboración de materiales de difusión de promoción de derechos . 12
7.4.2. De los informes defensoriales 12
7.4.3. De las fechas conmemorativas 13
7.5. Sobre las acciones itinerantes defensoriales 13
7.5.1. Fase de planificación 13
7.5.2. Fase de ejecución 14
7.5.3. Fase de seguimiento 17
7.6. Sobre la atención a la ciudadanía en lenguas indígenas u originarias 17
7.7. Sobre la gestión de los recursos humanos en interculturalidad 18

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

7.7.1. De la inducción al personal nuevo 18
7.7.2. Del desarrollo de capacidades y competencias en enfoque intercultural 19
7.7.3. De la identificación del personal 19
7.8. Sobre la incorporación del enfoque intercultural en la elaboración de documentos defensoriales 20
VIII. RESPONSABILIDADES 21
ANEXOS

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Asesoría Jurídica
JEFE

Defensoría del Pueblo

LINEAMIENTOS PARA TRANSVERSALIZAR EL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEFENSORIALES PARA LA ATENCIÓN DE PUEBLOS INDÍGENAS U ORIGINARIOS

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones generales y específicas para una adecuada incorporación del enfoque intercultural en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas, programas, estrategias, proyectos, planes y servicios que preste la Defensoría del Pueblo dirigido a pueblos indígenas u originarios.

II. FINALIDAD

Brindar los servicios defensoriales con pertinencia cultural y lingüística y sin ningún tipo de discriminación a las personas integrantes de pueblos indígenas u originarios para coadyuvar al reconocimiento positivo de la diversidad cultural, la reducción de brechas de desigualdad, la eliminación de todas las formas de discriminación y la construcción de un desarrollo con identidad e inclusión social.

III. BASE LEGAL

- Convenio Nº 169 de la Organización Internacional de Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias.
- Ley N° 24656, Ley General de Comunidades Campesinas.
- Ley N° 27818, Ley para la Educación Bilingüe Intercultural.
- Ley Nº 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Ley N° 29785, Ley del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios, reconocido en el convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Decreto Supremo N° 003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
- Decreto Supremo N° 016-2016-SA, que aprueba la Política Sectorial de Salud Intercultural.
- Decreto Supremo N° 006-2016-MINEDU, que aprueba la Política Sectorial de Educación Intercultural y Educación Intercultural Bilingüe.
- Decreto Supremo N° 012-2021-MC, que prueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040.
- Decreto Supremo Nº 009-2019-MC, que aprueba los Lineamientos para Incorporar el Enfoque Intercultural en la Prevención, Atención y Protección frente a la Violencia Sexual contra Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres Indígenas u Originarias.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

- Decreto Supremo N° 012-2020-MC, Decreto Supremo que crea el "Servicio de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias para situaciones de emergencia".
- Decreto Supremo Nº 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".
- Decreto Supremo N° 008-2022-MC, Decreto Supremo que aprueba Disposiciones para la implementación del Registro Nacional de Servidores Públicos Bilingües - RENASERBI.
- Decreto Supremo Nº 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo Nº 001-2023-MC, Decreto Supremo que aprueba los "Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prestación de los servicios públicos".
- Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial Nº 352-2018-MC, que Crea la Comisión Sectorial para la transversalización de los enfoques de género e interculturalidad.
- Resolución Ministerial N° 000152-2021-DM-MC, Aprueban el "Listado de distritos con mayor presencia y concentración de población indígena u originaria a nivel nacional".
- Resolución Defensorial Nº 004-2020/DP que Reconocen a la "Red de Género e Interculturalidad de la Defensoría del Pueblo" y precisan sus objetivos; y constituyen la "Comisión Defensorial para la Transversalización de los Enfoques de Género e Interculturalidad", en el marco de la "Red Iguales y punto" de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa Nº 040-2010-DP/PAD que aprueba la Directiva Nº 001-2010-DP/PAD "Normas para la ejecución y registro de las acciones itinerantes defensoriales en la Defensoría del Pueblo".
- Resolución Administrativa Nº 119-2014/DP-PAD, que aprueba el Protocolo de Intervención en Conflictos Sociales en el Contexto de la Consulta Previa.
- Resolución Administrativa Nº 038-2015/DP-PAD, que aprueba los Lineamientos de Actuación Defensorial para la Supervisión de los Procesos de Consulta previa.
- Resolución Administrativa Nº 009-2018/DP-PAD, que aprueba el documento denominado: "Guía para la atención a la ciudadanía".
- Resolución Administrativa Nº 0014-2019/DP-PAD, que aprueba el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales".
- Resolución Administrativa Nº 031-2022/DP-PAD, que aprueba el documento denominado: "Guía de Lenguaje Inclusivo de la Defensoría del Pueblo".
- Resolución Administrativa Nº 044-2022/DP-PAD, que aprueba la "Directiva para la ejecución de las Actividades de Promoción de Derechos (ADP) en las modalidades presencial y virtual, en la Defensoría del Pueblo".

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

- Resolución Defensorial N° 004-2024/DP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, y su modificatoria.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos indígenas.

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento por todas las unidades orgánicas y dependencias desconcentradas que comprenden la estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo.

V. DEFINICIONES

5.1. Competencia intercultural: Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que le permite a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas. Implica el aprendizaje de nuevos patrones de comportamiento, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto y adquirir capacidades para aplicarlos en interacciones de carácter intercultural.[1]

5.2. 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. Una cultura se construye, cambia y/o resignifica en diálogo con otras culturas.[2]

DEFENSORIA DEL PUEBLO · REPÚBLICA DEL PERÚ · JEFE · Oficina de Asesoría Jurídica

5.3. Derechos colectivos: Son derechos que tienen por sujeto a los pueblos indígenas, reconocidos en el Convenio 169 de la Organización Internacional de Trabajo, tratados internacionales ratificados por el Perú sobre la materia, la Constitución Política del Perú y la legislación nacional. Incluye, entre otros, los derechos a la identidad cultural; la participación de los pueblos indígenas; a la consulta previa; a elegir sus prioridades de desarrollo; a conservar sus costumbres, siempre que estas no sean incompatibles con los derechos fundamentales definidos por el sistema jurídico nacional ni con los derechos humanos internacionalmente reconocidos; a la jurisdicción especial; a la tierra y el territorio; a la salud con enfoque intercultural; y a la educación intercultural.[3]

5.4. Diálogo intercultural: Es una forma de comunicación mediante la cual actores provenientes de culturas diversas interactúan para compartir información en procura de lograr un entendimiento. Durante el proceso, los participantes experimentarán cambios en sus puntos de vista, percepciones y conocimientos.

---

[1] Ministerio de Cultura (2017). Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural (1.º ed.). Lima. p. 71

[2] Ibid., p. 72.

[3] Artículo 3 del Reglamento de la Ley N° 29785, Reglamento de la Ley del Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas.

El propósito del diálogo intercultural no es eliminar las diferencias ni reducir una cultura a otra, sino garantizar la coexistencia sobre bases comunes.[4]

5.5. Discriminación étnico-racial: Es todo trato diferenciado, excluyente o restrictivo basado en el origen étnico- cultural (hábitos, costumbres, indumentaria, símbolos, formas de vida, sentido de pertenencia, idioma y creencias de un grupo social determinado) y/o en las características físicas de las personas (como el color de piel, facciones, estatura, color de cabello, etc.) que tenga como objetivo o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas en la esfera política, económica, social y cultural.[5]

5.6. Diversidad cultural: Da cuenta de la diversidad de las expresiones culturales emanadas de la creatividad individual o colectiva y de la multiplicidad e interacción de las culturas que coexisten en una sociedad sin que ninguna se considere el patrón de las demás. Para poder aprovechar sus beneficios se requiere establecer relaciones igualitarias entre los diferentes grupos sociales. La diversidad cultural es considerada patrimonio de la humanidad.[6]

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

5.7. Identidad cultural: Sentido de pertenencia a una cultura con características propias que la hacen única y diferente con respecto a otras culturas. Expresa la forma de ser y pertenecer a una cultura.[7]

5.8. Interpretación: Transmisión oral en una lengua de enunciados emitidos previamente en otra lengua.[8]

5.9. Lengua indígena u originaria: Se entiende por lenguas indígenas u originarias del Perú todas aquellas que son anteriores a la difusión del idioma castellano o español y que se preservan y emplean en el ámbito del territorio nacional.[9]

5.10. Pueblos indígenas u originarios: Pueblo que desciende 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 o nativas podrá ser identificada como pueblos indígenas, o parte de ellos, conforme a dichos criterios.

---

[4] Defensoría del Pueblo (2015). Mecanismo de Mediación Intercultural (1.º ed.). Lima. p. 43.
[5] Ministerio de Cultura (2017). Op. cit. p. 72.
[6] Ibid., p. 73.
[7] Ibid., p.73
[8] Definición obtenida en Lineamientos para la generación de servicios con pertinencia intercultural a través de la incorporación de la variable étnica en entidades públicas, anexo que forma parte de la Resolución Ministerial N° 000258-2020-DM-MC.
[9] Definición obtenida dela Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad, aprobada en el Decreto Supremo N°005-2017-MC.

Las denominaciones empleadas para designar a los pueblos indígenas no alteran su naturaleza, ni sus derechos colectivos.[10]

5.11. Servicios públicos con pertinencia cultural: Servicios públicos que incorporan el enfoque intercultural en su gestión y su prestación; es decir, se ofrecen tomando en cuenta las características culturales particulares de los grupos de población de las localidades en donde se interviene y se brinda atención. Para ello, adaptan todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socio-económicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) de sus usuarios; e incorporan sus cosmovisiones y concepciones de desarrollo y bienestar, así como sus expectativas de servicio.[11]

5.12. Servicios públicos libres de discriminación: Servicios públicos donde se brinda y garantiza un trato igualitario y de respeto a todas las personas independientemente de sus características.[12]

5.13. Traducción: Transmisión escrita en una lengua de textos producidos previamente en otra lengua. Para la traducción de textos en lenguas indígenas u originarias se emplean las normas de escritura y alfabetos oficializados por el Ministerio de Educación.[13]

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Enfoques transversales

6.1.1. Enfoque de derechos humanos

Comprende un conjunto de normas jurídicas nacionales e internacionales, principios éticos ejercidos individual e institucionalmente, así como políticas públicas aplicadas por el Estado que involucran a actores públicos y privados, empoderando a los/las titulares de los derechos en la capacidad de ejercerlos y exigirlos. Este enfoque asume que los derechos son inherentes a todos los seres humanos, se fundan en el respeto de la dignidad de la persona humana y son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.[14]

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

[10] Ministerio de Cultura (2017). Op. cit., p. 75.
[11] Ibid., p.75.
[12] Ibid., p.75.
[13] Definición obtenida en Lineamientos para la generación de servicios con pertinencia intercultural a través de la incorporación de la variable étnica en entidades públicas, anexo que forma parte de la resolución Ministerial N° 000258-2020-DM-MC.
[14] Definición obtenida en: Decreto Supremo Nº 010-2020-JUS, Decreto Supremo que aprueba el «Protocolo Intersectorial para la Participación del Estado peruano ante los Sistemas de Protección Internacional de Derechos Humanos». Consultado en: https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-protocolo-intersectorial-par-decreto-supremo-n-010-2020-jus-1878720-1

6.1.2. Enfoque de discapacidad

Evalúa las relaciones sociales considerando las necesidades e intereses de las personas con discapacidad; y considera la discapacidad como el producto de la interacción entre las deficiencias sensoriales, físicas, intelectuales o mentales de las personas y las distintas barreras que le impone la sociedad, abordando la multidimensionalidad de la problemática de exclusión y discriminación que las afecta y comprometiendo al Estado y la sociedad a tomar medidas para eliminarlas, con el fin de asegurar su participación en la sociedad de forma plena, efectiva, sin discriminación y en igualdad de condiciones.

6.1.3. Enfoque de género

Herramienta de análisis que permite identificar los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una sociedad, así como las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellos. Al observar de manera crítica las relaciones de poder y subordinación que las culturas y las sociedades construyen entre hombres y mujeres y explicar las causas que producen las asimetrías y desigualdades, el enfoque de género aporta elementos centrales para la formulación de medidas (políticas, mecanismos, acciones afirmativas, normas, etc.) que contribuyen a superar la desigualdad de género, modificar las relaciones asimétricas entre mujeres y hombres, erradicar toda forma de violencia de género, origen étnico, situación socioeconómica, edad, la orientación sexual e identidad de género, entre otros factores, asegurando el acceso de mujeres y hombres a recursos y servicios públicos y fortaleciendo su participación política y ciudadana en condiciones de igualdad.[15]

DEFENSORIA DEL PUEBLO - REPUBLICA DEL PERU - JEFE - Oficina de Asesoría Jurídica

6.1.4. Enfoque intercultural

La interculturalidad desde un paradigma ético-político parte del reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos. El Enfoque Intercultural implica que el Estado valorice e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía

[15] Decreto Supremo Nº 008-2019-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género. Disponible en: https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-igualdad-decreto-supremo-n-008-2019-mimp-1757065-1

intercultural basada en el diálogo y la atención diferenciada a los pueblos indígenas y la población afroperuana.[16]

6.1.5. Enfoque de interseccionalidad

Reconoce que la experiencia que las personas en condiciones de vulnerabilidad tienen de las situaciones de amenaza o vulneración de derechos fundamentales es influida por factores e identidades como su pertenencia étnica, color, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, patrimonio, estado civil, orientación sexual, condición de seropositiva, condición de inmigrante o refugiada, edad o discapacidad.[17]

VII. DISPOSICIONES OPERATIVAS Y ESPECÍFICAS

7.1. Sobre la incorporación de la variable étnica en los registros defensoriales

7.1.1. En el Sistema de Información Defensorial – SID

En la atención de quejas, petitorios y consultas:

- Los/as comisionados/as de las Oficinas Defensoriales (OD) y Módulos de Defensoriales (MOD) deberán formular la pregunta de pertenencia étnica y lengua materna, alusivas a la variable étnica, para el registro del expediente en el Sistema de Información Defensorial (SID).

- La pregunta de pertenencia étnica recoge información de carácter subjetiva sobre la identidad cultural de la población, principalmente de la población indígena u originaria. Su formulación, de recojo directo por parte del/la comisionado/a, deberá estar dirigida a la persona recurrente y/o afectada de 12 años a más.

- La pregunta de lengua materna recoge información sobre la lengua con la que la población aprendió a hablar en su niñez. Su formulación será dirigida la persona recurrente y/o afectada de tres a más años.

- La entidad debe considerar que, en ambas preguntas, la información debe de ser obtenida de manera directa y no por intermediarios, por lo que el/la comisionado/a no deberá asumir, inducir o cuestionar la respuesta de la persona recurrente y/o afectada.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

[16] Ministerio de Cultura. Política Nacional para la Tranversalización del Enfoque Intercultural. 2017, pág. 25. Disponible en: https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Politica-nacional-para-la-transversalizacion-del-enfoque-intercultural-final.pdf

[17] Resolución Administrativa Nº 004-2023/DP-PAD. Defensoría del Pueblo (2023). Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4076968/Resoluci%C3%B3n%20Administrativa%20004-2023-DP-PAD%20%28uv%29.pdf.pdf?v=1675093321

- Para la formulación de las preguntas la institución podrá guiarse por alguna de las propuestas de preguntas elaboradas por el Ministerio de Cultura (ver anexo Nº 1).

- En las alternativas de respuesta para las referidas preguntas, se deberá considerar la denominación de los pueblos y lenguas indígenas u originarias tal como figuran en la Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas u Originarios del Ministerio de Cultura, los mismos que se encuentran establecidos de manera predeterminada en el SID de la institución.

7.1.2. En el Registro Único de Participantes en Actividades de la Defensoría del Pueblo

Para las acciones de promoción de derechos en la modalidad presencial y virtual:

- Se incluirá en el Registro Único de Participantes de Actividades de la Defensoría del Pueblo[18] (Formato 6-E) dos columnas que permita el autollenado por parte de las personas asistentes a la actividad de las preguntas sobre pertenencia étnica y lengua materna.

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica · JEFE

7.1.3. De la remisión de la información al Ministerio de Cultura y la capacitación

- La información sistematizada de la variable étnica de ambos registros deberá ser remitida por el Programa de Pueblos Indígenas al Ministerio de Cultura en diciembre de cada año, tal como lo establece el Decreto Supremo Nº 010-2021-MC, que aprueban los "Lineamientos para la generación de servicios con pertinencia cultural a través de la incorporación de la variable étnica en las entidades públicas".

- El Programa de Pueblos Indígenas, en coordinación con la Primera Adjuntía y la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información, deberá capacitar a los/as comisionados/as para el correcto registro, procesamiento y uso de la variable étnica presente en ambos registros.

7.2. Sobre el planeamiento estratégico y presupuesto

Incorporar en el Plan Estratégico Institucional el enfoque intercultural como un eje de acción de la entidad y establecer en el Plan Operativo Institucional actividades orientadas a la implementación del referido enfoque, viéndose reflejado en el presupuesto institucional.

7.3. Sobre la implementación de señalética en lenguas indígenas u originarias

[18] Aprobado mediante Resolución Jefatural Nº 293-2017-DP/OAF.

- La implementación progresiva de la señalética en lenguas indígenas u originarias deberá ser en la(s) lengua(s) indígena(s) predominante(s) del ámbito de jurisdicción de las OD y MOD y de acuerdo con el alfabeto oficializado. Para su implementación se deberá seguir los siguientes pasos:

  Paso 1: cada OD y MOD deberá identificar la(s) lengua(s) indígena(s) u originaria(s) que predominan en el ámbito de su respectivo ámbito de competencia. Para tal fin deberán acceder al Mapa Etnolinguístico del Perú[19], tomando en cuenta la posibilidad de registrarse variedades lingüísticas (ver en anexo Nº 2 las lenguas predominantes por departamento según el referido mapa).

  Paso 2: cada OD y MOD propondrá la señalética a ser traducida y enviará al Programa de Pueblos indígenas la información sistematizada indicando rótulo en español, descripción de apoyo para el/la traductora, tipo de señalética y ubicación (interno/ externo - sala/piso/ al lado de/colgante/ pasadizo principal).

  Paso 3: el Programa de Pueblos Indígenas, en coordinación con la Dirección de Coordinación Territorial y la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, evaluará la pertinencia de los rótulos a ser traducidos y sistematizará la información. Luego de ello, y con la aprobación de la Adjuntía de Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas y de la Primera Adjuntía, se enviarán a traducir las señaléticas identificadas. De no contar con traductores, se sugiere contratar los servicios de los traductores inscritos en el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas del Ministerio de Cultura.

  Para este paso también se podrán emplear las señaléticas de uso común en instituciones ya traducidas por el Ministerio de Cultura a las lenguas quechua y sus variantes chanka y Cusco Collao, aimara, ashaninka, shipibo-konibo y awajún (ver anexo Nº 3). Asimismo, para la traducción del nombre de la institución en lenguas indígenas u originarias se podrá usar las propuestas por el Programa de Pueblos Indígenas.

  Paso 4: el diseño deberá ir acorde a lo establecido por el Manual de Identidad Visual de la Defensoría del Pueblo y bajo lo señalado por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, tomando en cuenta un tamaño de letra, espacio y cromatología apropiados.

  Paso 5: una vez validadas las traducciones de la señalética a implementar y definido el diseño de esta, se procede a la impresión, considerando las especificaciones recomendadas.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - REPUBLICA DEL PERU - JEFE - Oficina de Asesoría Jurídica

[19] Aprobado mediante Decreto Supremo Nº 011-2018-MINEDU, modificado por el Decreto Supremo Nº 009-2021-MC.

Paso 6: se procurará que la señalética sea aprobada mediante normativa interna pues facilitará la puesta en práctica de los servicios con pertinencia lingüística. Asimismo, la institución deberá realizar el seguimiento durante el proceso de implementación de la señalética para asegurar su adecuada colocación en las instalaciones de la entidad.

7.4. Sobre la comunicación culturalmente pertinente

7.4.1. De la elaboración de materiales de difusión de promoción de derechos

- La Dirección de Coordinación Territorial (DCT), Adjuntías, Programas y la Dirección del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, procurarán elaborar materiales de difusión de acuerdo con las particularidades lingüísticas y simbólicas de los pueblos indígenas u originarios, debiendo estar libres de estereotipos y prejuicios sobre los orígenes étnico-culturales de las personas.

- Para tal fin, los mensajes deberán ser formulados en las lenguas indígenas u originarias predominantes de la zona y empleando un lenguaje sencillo y comprensible, evitando el uso de tecnicismos y procurando adaptarse a la vida cotidiana de las personas receptoras, debiendo verificar que sean entendidos adecuadamente.

- La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional debe considerar los canales de comunicación más idóneos y accesibles para los pueblos indígenas u originarios, priorizando para ello la elaboración de material de comunicación en soporte sonoro y/o audiovisual que permita una mayor comprensión y alcance de la información por parte de la población indígena, en especial de aquella que no tiene medios escritos.

- Para la elaboración de los materiales de difusión se deberá considerar el predominio de lenguas indígenas según en ámbito territorial de las OD y MOD.

7.4.2. De los informes defensoriales

- Las Adjuntías, Programas y la Dirección del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura procurarán traducir a la(s) lengua(s) predominante(s) del país o del ámbito de la temática abordada, información relevante de los documentos defensoriales elaborados.

- En el caso de los informes defensoriales se procurará traducir un resumen con la información más relevante, considerando la metodología, el alcance de la investigación, las conclusiones y recomendaciones.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

- El documento traducido en soporte sonoro y/o audiovisual deberá estar publicado en la página web de la institución para el acceso de la ciudadanía.

7.4.3. De las fechas conmemorativas

- La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, en coordinación con el Programa de Pueblos Indígenas, promoverá actividades de difusión por las fechas conmemorativas de los pueblos indígenas u originarios, de acuerdo con la siguiente lista:

Nº	Nombre	Fecha
1	Día Internacional de la Lengua Materna	21 de febrero
2	Día de las Lenguas Originarias del Perú	27 de mayo
3	Día Internacional de los Pueblos Indígenas	9 de agosto
4	Día del Campesino	24 de junio
5	Día Internacional de las Mujeres Indígenas	5 de septiembre
6	Día de los Pueblos Originarios y del Diálogo Intercultural	12 de octubre
7	Día Internacional de las Mujeres Rurales	15 de octubre

- Sin perjuicio de lo anterior, las OD y MOD coordinarán con el Programa de Pueblos Indígenas para la adecuación de las fechas señaladas en el cuadro anterior a sus contextos territoriales, así como otras que consideran relevante impulsar a nivel regional o local para su respectiva difusión con enfoque intercultural.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

7.5. Sobre las acciones itinerantes defensoriales[20]

De manera adicional a lo establecido en la directiva correspondiente a las Acciones Itinerantes Defensoriales, las OD y MOD, en cuya jurisdicción habiten ciudadanos y ciudadanas integrantes de pueblos indígenas, deberán advertir lo siguiente:

7.5.1. Fase de planificación

De la identificación de los pueblos indígenas originarios y coordinaciones con autoridades comunales.

- Para la identificación de las zonas de intervención, las OD y MOD, entre los diferentes criterios de priorización, podrán considerar, en el

[20] De acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado mediante la Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD, la Acción Itinerante Defensorial es la estrategia por el cual la Defensoría del Pueblo se acerca a la población que se encuentra en estado de mayor pobreza y vulnerabilidad, con los objetivos concurrentes de: i) *promocionar los derechos de la población y difundir el rol de la Defensoría del Pueblo, ii) supervisar la presencia o atención efectiva del Estado y, iii) atender quejas, petitorios y consultas de la población.*

primer tercio de distritos seleccionados y programados en el año, a aquellos con mayor presencia y concentración de población indígena u originaria.

- Las OD y MOD identificarán la presencia de pueblos indígenas u originarios que existen en los posibles distritos y localidades seleccionadas, así como las lenguas originarias que se hablan. Para ello se guiarán de la Base de Datos de Pueblos Indígenas u Originarios y el Mapa Etnolingüístico del Perú, respectivamente.

- También considerarán los calendarios de actividades festivas y productivas locales de los pueblos indígenas u originarios, sus dinámicas cotidianas de vida u otros factores que puedan resultar en momentos poco oportunos para el desarrollo de las acciones itinerantes.

- De corroborarse que en las localidades elegidas viven pueblos indígenas u originarios, se considerará contar en el equipo de trabajo con un/a intérprete en la lengua indígena u originaria identificada para la facilitación de los servicios que se brindarán a la ciudadanía. En caso de no contar uno y/o se identifique que en el itinerario haya localidades donde se hablen diferentes lenguas indígenas se podrá coordinar o contratar intérpretes de la respectiva localidad.

- Las OD y MOD identificarán si en las localidades elegidas se encuentran establecimientos de salud e instituciones educativas de Educación Intercultural Bilingüe (EIB). De ser así, coordinarán con el Programa de Pueblos Indígenas para la supervisión respectiva, quien será el encargado de proporcionar los instrumentos de recojo de información actualizados.

- En los casos que se visiten comunidades campesinas, comunidades nativas y otra forma de organización que emplean los pueblos indígenas u originarios, los/as comisionados/as coordinarán la visita, de haber los medios posibles, con la autoridad comunal informando los objetivos y fechas de la acción itinerante a fin de que este pueda comunicar a la población de las acciones programadas.

7.5.2. Fase de ejecución

- Al llegar a una comunidad nativa, comunidad campesina u otra forma de organización de los pueblos indígenas u originarios, el equipo defensorial o un representante del mismo se presentará ante la autoridad comunal para explicar el propósito de la visita, coordinar el lugar dónde se instalará y, de requerir, la posibilidad de contar con un/a intérprete para las acciones que realizarán.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

- Durante la atención a la ciudadanía, los/las comisionados/as brindarán la atención desde una perspectiva de diálogo, en función a la cultura y contexto social, entablando una relación horizontal, empática, de respeto y reconocimiento con los pueblos indígenas u originarios.

De la atención de quejas, petitorios y consultas

- El/la comisionado/a que domine el idioma indígena u originario de la persona recurrente y/o afectada deberá brindarle la atención lingüísticamente pertinente; caso contrario, se procurará recurrir a un intérprete en lenguas indígenas u originarias.

- Cuando se requiera la presencia de un intérprete en lenguas indígenas u originarias, de ser el caso, la OD y/o MOD deberán coordinar con la Dirección Desconcentrada de Cultura de su ámbito departamental para solicitar el servicio de interpretación y/o traducción[21].

- En estos casos, el/la intérprete deberá localizarse junto al/la comisionado/a en los espacios que se establezcan para atender a los/as solicitantes.

De las acciones de promoción de derechos y difusión del rol de la Defensoría del Pueblo

- Los/as comisionados/as procurarán llevar materiales de difusión traducidos en lenguas originarias, priorizando aquellos de soporte sonoro o audiovisual cuando hayan los medios posibles para su difusión.

- En caso se requiera, los/as comisionados/as deberán de prever el empleo de intérpretes para las acciones de promoción de derechos.

- Para la elaboración de los materiales, en cuanto a la priorización temática, deberá tomarse en cuenta los derechos colectivos de los pueblos indígenas y aquellos derechos que sean de interés recurrente en las comunidades y localidades indígenas (Ej. Reconocimiento y titulación de comunidades, educación intercultural bilingüe, salud con pertinencia cultural, consulta previa, entre otros.)

- La temática y metodología por desarrollarse en la acción de promoción de derechos dirigida a pueblos indígenas deberá ser coordinada con el Programa de Pueblos Indígenas, en articulación con la Dirección de Coordinación Territorial.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

[21] El Ministerio de Cultura ha implementado la Central de Interpretación y Traducción en Lenguas Originarias (CI), con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de la población indígena en los servicios de entidades del Estado. Para contactarse con la central, se dispone del número (01) 6189383.

- El registro de las personas capacitadas en las acciones de promoción debe incluir información por pertenencia étnica y lengua materna, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 7.2.1.

De las acciones de supervisión

- Los/as comisionados aplicarán las fichas de supervisión con pertinencia cultural en los servicios de salud, educación, dependencias policiales u otras entidades públicas que presten servicios en la localidad o comunidad indígena.

- En caso la intervención lo amerite, de advertirse el incumplimiento de las obligaciones de dichas entidades que afectan derechos de las personas y la comunidad, se procederá de acuerdo con lo establecido en el *Protocolo de Actuaciones Defensoriales* para la emisión de las recomendaciones, sugerencias, instancias o recordatorios correspondientes.

- Para efectos del registro de información producto de las supervisiones ejecutadas, los comisionados deberán identificar, además de lo señalado en la Resolución Administrativa N° 040-2010-DP/PAD, el o los pueblos indígenas afectados.

- Luego de la supervisión, de forma adicional a la atención de los casos por la OD o MOD según corresponda, se enviarán las copias de las fichas de supervisión aplicadas a las entidades públicas y los resultados de la supervisión al Programa de Pueblos Indígenas para su conocimiento.

De la evaluación de la situación de la población

- Para la elaboración del diagnóstico general sobre la situación de los derechos de la población visitada señalada en la Directiva Administrativa N°001-2010-DP/PAD *"Normas para la ejecución y registro de las acciones itinerantes defensorial en la Defensoría del Pueblo*", modificado mediante Resolución Administrativa N° 001-2019-DP/PAD, el equipo defensorial incluirá información sobre población indígena, especificando por mujeres, personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes. Además, el diagnóstico debe de contener la identificación de los pueblos indígenas u originarios, así como las lenguas usadas por la población, las características culturales y la identificación de brechas de edad, género y etnia, así como el mapeo de actores, y la vulneración tanto de sus derechos individuales y colectivos.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

7.5.3. Fase de seguimiento

La OD o MOD hará seguimiento de las recomendaciones formuladas a las entidades supervisadas durante el viaje de itinerancia informado sobre los resultados a las autoridades comunales.

7.6. Sobre la atención a la ciudadanía en lenguas indígenas u originarias

- En cumplimiento con el derecho fundamental de la población indígena de ser atendida en su lengua materna, la Defensoría del Pueblo procurará contar con personal bilingüe y, según necesidad, implementará el servicio de interpretación y/o traducción en lenguas originarias cuando el/la comisionado/a no domine la lengua indígena predominante para: i) la atención a la ciudadanía cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados y ii) la promoción de derechos en lenguas originarias.

- Para tal fin se establecerán tres modalidades de servicio de interpretación y traducción: i) interpretación presencial, ii) interpretación remota, y iii) traducción; los cuales podrán empezar por las seis lenguas indígenas u originarias y tres variedades lingüísticas más habladas del país, según el Censo de Población y Vivienda 2017:

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

Lengua	Variante
Quechua	Ancash
	Chanka
	Cusco Collao
Aimara	-
Awajún	-
Ashaninka	-
Ticuna	-
Shipibo-Konibo	-

- Los/as comisionados/as no deberán de considerar que el/la recurrente maneja el castellano, sino que deberá de preguntarle expresamente si desea ser atendido/a en su lengua materna a través de un/a intérprete.

Modalidad de interpretación presencial

- Al tratarse de la atención de quejas, consultas y petitorios, la Oficina Defensorial y/o el Módulo Defensorial contará de manera progresiva y según sus disponibilidades con el servicio de interpretación presencial, estableciendo

días y horarios específicos para la atención a la ciudadanía. Para tal efecto, los/las intérpretes estarán ubicados/as en los módulos de atención de las oficinas defensoriales, junto a los/as comisionados/as. Cuando se atienda vía canal itinerante, ya sea a través de carpas informativas o viajes itinerantes, él o la intérprete deberá localizarse junto al comisionados en los espacios que se establezcan para atender a los/as solicitantes.

- Al tratarse de acciones de promoción de derechos los/las jefes/as de las oficinas defensoriales, módulos defensorial o DCT deberán identificar el o los idiomas predominantes la zona en la que se desarrolla tal acción. Se priorizará la presencia de un/a intérprete defensorial o la contratación de los servicios de especialistas en interpretación en la zona para las actividades de promoción de derechos.

Modalidad de interpretación remota

- En aquellos casos en los que no se cuente con el servicio de interpretación presencial para la atención de quejas, consultas y petitorios, el o la comisionada solicitará el servicio de interpretación remota vía telefónica, habilitando la institución para ello un listado de intérpretes en alguna de las lenguas indígenas priorizadas para la atención al/la recurrente.



- Para tal efecto, el o la comisionada responsable coordinará con el Programa de Pueblos Indígenas para que el servicio de interpretación remota sea garantizado a través de los canales virtuales institucionales, unidad desde la cual se requerirá hacer uso del servicio de interpretación y traducción que implementará de manera progresiva la institución.

Para el servicio de traducción

- El servicio de traducción estará orientado a contribuir con las acciones de promoción de derechos. Consiste en la transmisión escrita en una lengua producidos previamente en otra lengua, cuyo contenido sea sobre derechos fundamentales de la persona y la comunidad, sensibilización y promoción de los derechos de los pueblos indígenas; y difusión del rol y competencias de la Defensoría del Pueblo.

- Para tal fin, el/la traductor/a empleará las normas de escritura y alfabetos oficializados por el Ministerio de Educación en las traducciones de materiales impresos y piezas digitales para la promoción de derechos.

7.7. Sobre la gestión de los recursos humanos en interculturalidad

7.7.1. De la inducción al personal nuevo

- La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano (OGDH) incluirá en la inducción dirigida al personal que se incorpora a la institución, temas

relativos sobre el enfoque intercultural y derechos de los pueblos indígenas u originarios.

- Para ello, la OGDH podrá coordinar con el Programa de Pueblos Indígenas y la Red de Género e Interculturalidad a fin de que uno/a de sus integrantes pueda impartir la inducción al personal.

7.7.2. Del desarrollo de capacidades y competencias en enfoque intercultural

- La OGDH promoverá la mejora del desempeño del personal a través del desarrollo de conocimientos y competencias relativas a la interculturalidad. Para tal fin contemplará en la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas la capacitación en interculturalidad como i) una acción de beneficio alto que contribuye a la mejora de los objetivos estratégicos de la institución, ii) está directamente vinculado con las funciones sustantivas y de administración interna; y iii) está vinculado a objetivos de desempeño y aprendizaje.

- Se sugiere como contenidos mínimos para contar con personal capacitado los siguientes temas: i) diversidad cultural y enfoque intercultural en la gestión pública; ii) discriminación étnico-racial; iii) servicios públicos con pertinencia cultural y iv) competencias interculturales.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

- El Programa de Pueblos Indígenas es el responsable de brindar capacitaciones temáticas al personal defensorial sobre derechos colectivos y/o materias de especial relevancia para los derechos fundamentales de los pueblos indígenas u originarios.

7.7.3. De la identificación del personal

- La OGDH incluirá en la ficha del registro de personal preguntas de pertenencia étnica y las competencias lingüísticas del personal. Anualmente, la OGDH remitirá al Programa de Pueblos Indígenas la lista del personal activo que domine una lengua indígena u originaria indicando la oficina en que trabaja y el nivel alcanzado en cuanto al dominio oral y escrito, a fin de promover la atención en la lengua originaria de la ciudadanía que recurre a la Defensoría del Pueblo.

- Para tal fin se adicionará declaraciones juradas en los legajos del personal contratado bajo el régimen laboral de la actividad privada, régimen CAS, convenio de Prácticas Profesional y Pre Profesionales y Programa SECIGRA, que incluyan las preguntas respectivas sobre pertenencia étnica y lengua materna, así como la certificación de ser servidores/as públicos bilingües con competencias certificadas en comunicación en lenguas indígenas u originarias en contextos

interculturales y/o la Resolución directoral de inscripción y certificado de estar inscrito en el Registro Nacional de Servidores Públicos Bilingües – RENASERBI".

- La Defensoría, progresivamente, promoverá la contratación de personal que cuente con conocimientos y competencias interculturales y dominio de lengua indígena u originaria considerando su pertinencia según la oficina y lugar de prestación de servicios.

7.8. Sobre la incorporación del enfoque intercultural en la elaboración de documentos defensoriales

En la elaboración de un documento defensorial, que comprende las fases de planificación, propuesta, elaboración, impresión y publicación, las adjuntías y programas y la Dirección MNPCT procurarán realizar lo siguiente:

- Durante la etapa de planificación, la adjuntía o programa deberá identificar si el tema y problema de investigación propuesto guardan relación con la vulneración de derechos de los pueblos indígenas u originarios. Para tal fin, es pertinente plantearse cómo en el problema identificado se expresan las situaciones de desigualdad entre los pueblos indígenas.

- Para el diseño de la metodología se planteará la elaboración de instrumentos que permitan recabar información desagregada por variable de auto identificación étnica, sexo/género, edad y discapacidad, de tal modo que facilite el cruce de diversos factores de discriminación. Además, se deberá incluir preguntas que permitan identificar cómo la situación que se investiga afecta a los pueblos indígenas.

- De identificarse que en la investigación también se abordará la situación de los pueblos indígenas u originarios se deberá coordinar con el Programa de Pueblos Indígenas para su abordaje.

- En caso se planifique el desarrollo de trabajo de campo se analizará la necesidad de recoger información primaria en comunidades indígenas, sus autoridades comunales y/u organizaciones representativas. De movilizarse hasta comunidades nativas, comunidades campesinas u otras formas de organización, deberán de coordinar previamente con las autoridades comunales y prever contar con intérpretes en lenguas indígenas u originarias.

- En caso se planifique el desarrollo de reuniones de trabajo y dependiendo del tema, se considerará reunirse con organizaciones nacionales o regionales representativas de los pueblos indígenas u originarios, para ello se coordinará con el Programa de Pueblos Indígenas.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - JEFE - Oficina de Asesoría Jurídica

Defensoría del Pueblo

Anexo N° 1

Propuesta de preguntas para recoger información sobre pertenencia étnica y lengua materna (tomado de DS N° 010-2021-MC)

1. Sobre pertenecía étnica

Alternativa 1

El/la comisionado/a deberá leer cada alternativa y seleccionar solo una opción

"Por sus costumbres y antepasados usted se siente o considera:

1. Quechua
2. Aimara
3. Indígena u originario de la Amazonía: _____ (especifique)
4. Perteneciente o parte de otro pueblo indígena u originario: _____ (especifique)
5. Negro, moreno, zambo, mulato, afrodescendiente o parte del pueblo afroperuano
6. Blanco
7. Mestizo
8. Otro: _____(especifique)
9. No sabe/no responde"

Alternativa 2

"Pertenece o se siente parte de:

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

Alternativa 3

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

1. Un pueblo indígena u originario andino: _____ (especifique)
2. Un pueblo indígena u originario amazónico: _____ (especifique)
1. La población afroperuana, negra, morena, zamba, mulata, afrodescendiente o parte del pueblo afroperuano
3. Otro grupo étnico: _____(especifique)

9. No sabe/no responde"

2. Lengua materna

Alternativa 1

"¿Cuál es la lengua materna con la que aprendió a hablar en su niñez?

1. Quechua
2. Aimara
3. Asháninka
4. Awajún/ Aguaruna
5. Shipibo – Konibo
6. Shawi / Chayahuita
7. Matsigenka / Machiguenga
8. Achuar
9. Otra lengua indígena u originaria: _____ (especifique)
10. Castellano
11. Portugués
12. Otra lengua extranjera: _____(especifique)
13. Lengua de señas peruanas
14. No escucha/o ni habla/o
15. No sabe/no responde"

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

Alternativa 2

"¿Habla alguna lengua indígena u originaria?"

1. Sí: _____ (especifique)
2. No
3. No sabe/no responde"

Alternativa 3

"¿Cuáles son las lenguas indígenas u originarias que hablan en su hogar o comunidad?"

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

Defensoría del Pueblo

Anexo Nº 2

Lenguas predominantes por departamento según información del Mapa Etnolingüístico del Perú

Departamento	Lengua
Amazonas	Awajún, quechua, wampis
Ancash	Quechua
Apurímac	Quechua
Arequipa	Aimara, quechua
Ayacucho	Quechua
Cajamarca	Awajún, quechua
Callao	Quechua
Cusco	Aimara, ashaninka, matsigenka, quechua, harakbut, kakinte, yine
Huancavelica	Quechua
Huánuco	Ashaninka, kakataibo, quechua, shipibo-konibo, yanesha
Ica	Quechua
Junín	Ashaninka, quechua, nomatsigenga
La Libertad	Quechua
Lambayeque	Quechua
Lima	Jaqaru, quechua
Loreto	Achuar, arabela, awajún, bora, ikitu, kandozi-chapra, kapanawa, kukama kukamiria, maijiki, matsés, murui-muinani, quechua, shawi, shipibo-konibo, ticuna, yagua, secoya, shiwilu, urarina, ocaina, wampis
Madre de Dios	Harakbut, matsigenka, quechua, yine
Moquegua	Aimara, quechua
Pasco	Ashaninka, asheninka, quechua, yanesha
Puno	Aimara, quechua
San Martín	Aimara, awajún, quechua, shawi
Tacna	Aimara, quechua
Ucayali	Amahuaca, ashaninka, asheninka, cashinahua, kakataibo, quechua, shipibo-konibo, madija, sharanahua, yine, matsigenka, yaminahua, nahua

DEFENSORÍA DEL PUEBLO · REPÚBLICA DEL PERÚ · JEFE · Oficina de Asesoría Jurídica

Defensoría del Pueblo

Anexo Nº 3

Señalética de uso común en instituciones traducidas a quechua chanka, quechua collao, aimara, ashaninka, shipibo-konibo y awajún[22]

Tipo de señalética	Términos en castellano	quechua chanka	quechua Cusco Collao	aimara	ashaninka	shipibo-konibo	awajún
Direccional	Entrada	Yaykuna	Haykuna	Mantaña	Pinkie	Jikiti	Wayamu
	Salida	Lluqsina	Lluqsina	Mistuña	Pishitoye	Pikoti	Jiinbau
Informativa	Boletería	Yaykunapaq	Boletokuna qhatuy	Wulitu alxawi	Opimanta boreto	Boleto maroti	Wayatasa boleta sumatai
	Caja	Yankina/llankina	Qullqi chaskiq	Akjaruwa payllañaxa.	Ari ipinabentaitari	Jain kopiati	Akikmatai
	Caja cerrada	Yankina wichqasqa	Qullqi chaskiq / wisq'asqa	Payllañaxa llawintatawa.	Ashitanaka antabaerontsi	Jainxon kopiati xepo	Akikmatai takachu
	Entrega de pases	Yaykunapaq chaskiy	Purinapaq quykuna	Mantañataki papila katuqasma.	Paperi pabisantyari	Jainxon jayakax jikiti jato meniti	Waimain sukagtamu
	Horario de atención	Llamkana pacha	Llamk'ay pachakuna	Irnaqaña pachāskiwa.	Oria antabaitantari	Ja horabo teekanai	Takamu
	Informes	Willakuq	Willakuykuna	Jiskt'asiña chiqa	Sampitakobentantsi	Yokati	Chicham inimsa dekatai
	Mañanas	Paqarin	Minchhakuna	Alwatha / Arumanthitha chikūrkama	Okitaimanipe	Yamekiribo	Kashik
	Pase a la siguiente ventanilla	Huknin tuquman riy	Hukqaq uyariq hawaman chimpay	Maysa t'uxuru makatma.	Pabishe pashiniki bentaniya	Wetsa yokatian winowe	Nagkaemakta tikich ventanillanum
	Servicios higiénicos / Caballeros	Qaripa aliichakunan	Hisp'ana wasi / Qarikunaq	Chachataki q'umachasiña uta	Ishitamento shirampari	Benbobo poiti xobo	Wakenum wetai
	Servicios higiénicos / Damas	Warmipa aliichakunan	Hisp'ana wasi / Warmikunaq	Warmitaki q'umachasiña uta	Oshitamento tsinane	Ainbobo poiti xobo	Aga wetai
	Tardes	Chisimpay/inti waqtay	Ch'isikuna	Chikūrutha jayp'ukama	Shabinijipe	Yantanbo	Agkuantai
	Tópico	Hampinapaq/ alliyanapaq	Usqhay hampina wasi	Qullasiña uta	Aabintarontsipe aabintyari	Jain ishton raometi	Jaaku wetai
	Ventanilla	Tuqucha	T'uqu hawa / uyariq hawa	Luqtasiri t'uxu	Ari nokemempiri aka	Jainxon jakon akin joi yoiti	Aents nigki autai
	Ventanilla cerrada	Wichsasqa tuqucha	Wiq'asqa T'uqu hawa / wisq'asqa uyariq / wisq'asqa uyariq hawa	T'uxuxa llawintatāxiwa	Ashitanaka nokemantyamiri	Jainxon jakon akin joi yoiti xepoke	Takamu abuekau
	Ventanilla preferencial	Pisisqapaq	Hukninqakunallapaq uyariq hawa	Jani k'umarataki achachila awichataki t'uxu	Ari nokemeriri antarikona, tsomontetatsiri jeri amashitatsiri	Jainxon jakon akin miapari joi yoiti	Aents puyatjusa diimain aidau autai
	Zona segura en caso de sismos	Pacha kuyuptin takyanapaq	Pacha kuyukuqtin sayakunapaq	Uraqi khatatipana aka chiqaru qhipkatma.	Amabentakotaeri onikiarika kipatsi	Niwanaitianra nato ponte mia jawe winoyamai	Uugbaunum uwemain

DEFENSORIA DEL PUEBLO - REPÚBLICA DEL PERÚ - JEFE - Oficina de Asesoría Jurídica -

[22] Lista tomada de la "Guía para la implementación de señalética en lenguas indígenas u originarias en las instituciones que brindan servicios públicos del Perú" elaborada por el Ministerio de Cultura.

Reguladora	Alarma contra incendios	Rapuy willaq	Ninarawray paqariqtin willakuq	Ninatha atipañataki	Kamantairi aririka ataakotya	Jaweki menotaitian onanti	Kemain
	Extintor	Nina amachaq	Nina wañuchik	Nina jiwayiri	Tsibakirori paamari	Chil tiri nokaati	Kegau ikagnatai
	Libro de Reclamaciones	Nanachikunapaq (maytu)	Huqarikuykuna qillqana mayt'u	Riklamasiñataki panka	Kiribiro kisakobentairi	Jakomaakana jain keshati kirika	Chicham tumain ageja ukutai
	Manguera contra incendios	Rapuqman yaku pusana	Ninarawray wañuchinapaq unu/ yaku pusaq	Uma chhixiyiri mankira	Oitsibakakotirori paamari	Jaweki menotain jan shoo ati manguera	Manguera ji ikagnaktasa takatai
	Acceso restringido	Michasqa yaykuna	Hukninkunallapaq haykunan	Aka utana imaqirinakakiwa akanamaxa mantañapa.	Irinti antabeyetatsiri aka	Wetsaxbires jikitima	Waimainchau
	Aforo	Kamaqnin	Kay kamalla runakuna haykumunan	Qhawqhanikisa akankañapa.	Kiatsineri atiri	Jati jonires jikiti	Aents waimain
	Ambiente 100% libre de humo de tabaco	100% mana qusñiyuq	Mana q'usñiyuq hawa	Akanxa tawakuxa janiwa pitañasa jiwq'iyañasa.	Eiro pipobayeta	Nenonxon rome jotitima	Bukuitamu shiig atsau
	Capacidad máxima de personas	Kamaqllan kaqkunapaq	(N°) runakunallapaq	_ ukja jaqikiwa akankañapaxa.	Ikarate_ atiri saikatsine aka	Jati joni jikiti senenres	Aents imajin wayamu
	Discapacitado	Pis runa	Maqru	Jani k'umara jilata kullaka	Amashitatsiri	Nitikoma	Aents wekaechau
	Emergencia	Sasachakuypi utqayman hatariq/ Kawsarinapaq	Usqhaykuna	Jank'aki qullasiñataki	Shintsipaite yabintete	Ishton raometi	Wamak diiyamu
	Escriba su nombre	Sutiykita qlllqay	Sutiykita qillqay	Sutima qillqt'asma.	Pisankenatero pibajiro	Min jane wishawe	Daajum agagta
	Espere su turno	Mitaykita suyay	Mit'aykita suyariy	Kulama suyt'asma.	Pooyakotya	Manapariwe	Dakamsata untsupaktatui
	Prohibido fumar en lugares públicos por ser dañino para la salud	Manam pitanachu, lliw runapaqmi mana allinchu	Amapuni pitanachu runakunaq hawa kasqankupi	Tawakuxa janipuniwa jaqi chiqana jiwq'iyañati. Usuñawa utjaspa.	Eiro pipobata ari omantsiyakempi	Icha xaranxon rome jotitima, jakoma kopi	Tsag bukunawaipa iyashnum pegkegchauwai
	Exclusivo para personas con discapacidad	Pisi runallapaq	Maqru runakunallapaq	Aka chiqaxa jani k'umara jaqitakikiwa.	Isaikayeti amashiyetachari	Nitikomabaonabiribi	Aents wekaechaunuk
	Ingreso solo a personas autorizadas	Riqsisqa runallapa yaykunan	Kamachisqakunallapaq haykunan	Aka utana imaqirinakakiwa akanamaxa mantañapa.	Irinti keatsine antabetatsiri	Yoikana jonibores jikiti	Aents wayati tibauk waitai
	No usar en caso de sismo	Ama pacha kuyuptinqa	Ama haykuychu pacha kuyukuqtin	Uraqi khatatipanxa, janiwa akayrinakaxa llamkhañati.	Eiro pikenantaro aririka onikea kipatsi	Niwanaitian atima jaweki	Uumbaunum takashtai
	Presionar en caso de incendio	Nina kaptin llapiy	Nitiy ninarawray paqariqtin	Nina aqtipanxa, aka wutuna iimt'ma.	Pibintayero aririka ataabankotya	Menotaitian nato til ati	Kegamu akui antigtin
	Prohibido el uso de celular	Ama chilliku	Amapuni celularta hap'ichinachu	Silularama jiwt'ayasma.	Eiro piñabaitantaro kaimamentotsi	Celular atima	Celular takabaitsui
	Prohibido fumar	Ama pitay	Amapuni pitanachu	Aka chiqana janipuni tawaku phumamti.	Eiro pipobata	Rome jotitima	Bukunmainchau
	Prohibido fumar en lugares públicos como este	Ama pitaychu kaypi hina achka runakunapa kasqan lawpiqa	Amapuni pitanachu kay hina runa kaq hawakunapi	Tawakuxa janipuniwa jaqi chiqana jiwq'iyañati.	Eiro pipobata jeraka	Nenoxon rome jotiamawe	Bukunmainchau juju agkanta annunum
	Prohibido ingreso de alimentos y bebidas	Ama mikunawan, upyanaewanpas yaykuna	Amapuni mikhunata nitaq upyanata haykuchinachu	Janiwa kuna manq'añasa umañasa apantañati.	Eiro pobatsi aisati eiro pirayeti	Jawekiati jawekibo botima	Yumain umumain awaimainchau
	Respete el turno	Mita..	Yupaychay mit'aykita	Kulama suyt'asma.	Pooyakotya	Mia itibiribi manawe	Dakasta untsupaktata nunu

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica · JEFE

	Salida en caso de emergencia/sismo	Utqaylla lluqsinapaq	Usqhaykuna / Pacha kuyukuqtin /Lluqsina	Chiji utjipana aknama mistma.	Ari pishitoanakeri aririka onikea kipatsi	Jakoma jaweki ikaitian jao pikoti/ niwanaitian jao pikoti	Uugbau akui jiintai
	Silencio	Upullay	Ch'in	Ch'ujtma	Pimajerete	Netewe	Bitat
	Verifique que los datos estén correctos antes de retirarse de la ventanilla	Tuquchamanta manaraq asurichkaspa qilliqata qatipariy.	Manaraq ripukuqtiyki qillqasqaykita ñawincharuy.	Kuna qillqatanaksa sumpuni uñxatasma aka t'uxutha janíra sarkasina.	Pamenaperotero pibajiro, obakerakea pijatanaje.	Kamabipari wishabo jakoankin oinwe.	Eke westuk shiig diista papiijum.
	Verifique su vuelto antes de retirarse de la ventanilla	Tuquchamanta manaraq asurichkaspa qulliqiykita yupay.	Manaraq ripukuqtiyki qulliqi kutichiykita allinta yuparuy.	Wulltuma suma uñxatasma.	Pamenaperoteri kireki yoipiyetajimpiri obakera pijatanaje.	Kamabipari min vuelto jakoankin oinwe.	Vueltojun shiig diista eke wetsuk.
	Ascensor	Siqana	Wichachik	Warksuri	Shirinkakotentatsiri	Jan bochiki kati	Asensor
Orientadora	Botiquín	Hampi waqaychana	Hampikuna	Qulla wutikina	Obantari abintarontsi	Jain meskokeska raoshokobo tsamanti	Botiquin
	Buzón de sugerencias	Kamachinapaq	Kunakuy churanapaq t'uqu	Iwxanaka jaytaña t'uxu	Kaminantsi	Jain jato meskokeska shinanbo meniti	Chicham tumain agaja egkea ukukai
	Escaleras	Pata-pata	Wichana	Patapata / Iskalira	Pabirontsipe	Tapitibo	Escalera
	Primer nivel	Qallariq ñiqi	Huk pata	Mayayri pisu	Intanakarori isaikantaitari	Rekena piso	Primer piso
	Rampa de acceso	Qichayman rinapaq	Haykuykunapaq ñancha	Sillatha mistu-saraqaniñataki	Ari ikeneri amashitatsiri	Jan kati bai	Silla rueda wemain
	Recepción	Chaskina	Chaskikunakuy hawa	Katuqawi	Makoriabanko	Jainpari noa nokotai	Ijag aidau eme anentsa kumpama jutai
	Segundo nivel	Iskay ñiqi	Iskay pata	Payayri pisu	Apibabirote pankotsi	Rabe itin ika piso	Segundo piso
	Tercer nivel	Kimsa ñiqi	Kimsa pata	Kimsayri pisu	Manabirote pankotsi	Kimisha itin ika piso	Tercer piso
	Bienvenidos	Hampukuychik	Allin hamusqa kaysi	Walikpuni purt'anipxtaxa	Pimpokajeite	Bekanwe	Taujume
Ornamental	Feliz Año Nuevo	Musuq wata halli	Sami musuq wata	Suma machaqa maräpanaya	Aimoshirenkero obakerari osarentsi	Jakon bena baritia	Yamajan mijan minawai
	Feliz Día de las Lenguas Indígenas	Mamasimi punchawninpi haylli	Sami ñawpa simikunaq p'unchawñiin / Ñawpa simikunaq p'unchawñiin	Tunu arunakasa laykuxa suma urukïpanaya	Aimoshirenkero oitaiterite iñane ashaninkaite	Jakon mesko joiabaon nete	Iinia chicham aina nuna tsawanji
	Feliz Día de la Lengua Materna		Sami mama simikunapa p'unchawñiin / Mama simikunaq p'unchawñiin	Taykasatha yatiqata arusana urupawa	Aimoshirenkero oitaiterite añane	Jakon non joi nete	Juti chichame tsawanji
	Feliz Día de la Madre	Mamapa punchawninpi haylli	Sami mamakunapa p'unchawñiin / Mamakuna p'unchawñiin	Taykasana urupa sumakïpanaya	Aimoshirenkero oitaiterite iña	Jakon Titabaon nete	Iina dukuji tsawanji
	Feliz Día de la Mujer	Warmi punchcawnini haylli	Sami warmikunaq p'unchawñiin / Warmikunaq p'unchawñiin	Warminakana urupxa sumakiya uruqt'ayañäni.	Aimoshirenkero oitaiterite tsinane	Jakon Ainbobaon nete	Nuwa tsawanji
	Feliz Día de la Primavera		Sami tarpuy pacha p'unchawñiin / Tarpuy pacha p'unchawñiin	Panqara pacha uru qalltawi sumaki katuqt'añäni.	Aimoshirenkero oitaiterite banenkarontsi	Jakon Primaveranin nete	Yagkujamu tsawanji
	Feliz Día del Padre	Tayta punchawninpi haylli	Sami taytakuna p'unchawñiin / Taytakunaq p'unchawñiin	Awkisana urupaxa sumakïpanaya.	Aimoshirenkero itaiterite apa	Jakon Papabaon jakon nete	Iina apaji tsawanji
	Feliz Día de la Secretaria	Secretariapa punchaenin haylli	Sami qilqa rikuqkuna / qawaqkuna / qatikay p'unchawñiin	Yanapt'asiri kullakana urupaxa sumakïpanaya.	Aimoshirenkero oitaiterite sankenabairento	Jakon Secretarianin nete	Papii agau aidau tsawanji
	Feliz Día del Trabajador	Llamkapaq punchawninpi haylli	Sami llamk'aqkuna p'unchawñiin / Llamk'aqkuna p'unchawñiin	Imaqirinakana urupaxa sumakïpanaya.	Aimoshirenkero itaiterite antabairianti	Jakon Teetaibaon nete	Takau aidau tsawanji
	Feliz Navidad	Navidad haylli	Jesús wawa paqariq p'unchawñiin	Tatituna Yuqapana Yuriwipana Urupaxa Sumakïpanaya.	Aimoshirenkero nabira	Jakon navidad	Apajui akinamu tsawanji
	Gracias	Yupaychayki	Añay	Paysuma	Pasonki	Irake	See

DEFENSORIA DEL PUEBLO JEFE Oficina de Asesoría Jurídica

	Gracias por su visita	Hamusqaykamanta riqsikuni	Añaychamuykikum hamusqaykimanta	Paysuma jutt'atamatha	Pasonki pikibantakena	Irake mia joakopi	See kuashat ijagkantajum nunui
	Perú, país diverso	Ñaway Perú suyu	Perú suyu, achkha kawsayniyuq	Pirú markasaxa kunaymana ayllunakaniwa.	Peru, isaikantari kantashiyetachari atiri	Peruriki meskó jawekiabo	Peru, kuwashat tikich shiwag aidau batsamtai
Identificativa	Auditorio	Uyaninapaq	Hatun huñunakuykunapaq hawa	Ist'asiña uta.	Apatoitapinita	Jain tsinkiti	Ijuntai
	Concejo Municipal	Kamichikq huñu	Concejo Municipal	Munisipyuna P'iqt'irinakapa	Jibabentirori monishipari	Alcalde jain jawen regidorbobetan ika	Alcalde regidorjijai
	Consejo Regional	Qapaq qollana	Concejo Regional	Sullka Suyuna P'iqt'irinakapa	Jibabentirori ora anampitsite rejionari	Koshi jonibaon jainxon meskokeska joi senen akanai	Consejo Regional
	Depósito	Chinkana / waqaychana kuchu	Pirwa / Qulqa	Yänaka imaña uta	Opiyotantari obararontsi	Jain meskokeska jawekibo benxoati	Waji aidau ukutai
	Despacho Ministerial	Ministropa llamkanan	Ministrupa Hawan	Minisruna Imaqaña Utapa	Isaiki yantabeti minishitiro	Jain ministro teetai	Apu ministro aidau takatai
	Gabinete de Asesores	Yachaqkuna huñu	Yachaqkuna Huñuy	Iwxampi Yanapasirinaka	Amitakoyetiñri minishitorope	Jain asesorbo tsamata	Ministro aidaun yain aidau
	Mensajería externa	Chiqirichiq	Hawa qillqakuna apaq	Yatiyawinaka t'uqiyirinaka	Aayetirori kamantantsipe	Wetsanko jato kirika bomai itan wetsankoniabo kirika jatoki nokotai	Papii aidaun awebau nuwigtu papiinash juu aidau institucionnumian
	Mesa de partes	Qillqa chaskina	Qillqakuna chaskiq	Papila katuqaña chiqa	Aabakerone sankenarentsipe	Jain kirika meniti	Institucionnum papiin juwau antsag awebau
	Oficinas	Llamkana kuchu	Hawa	Luqtawi utanaka	Isaikantari antabeyetatsiri	Jain teekanai	Oficina
	Organismos reguladores		Tukuyrikuqkuna	Taripiri utanaka	Amenakoyetirori okametsaitanteari	Jakon akin tee akanon ixon jato yoiaibo	Shiig takastinme tusa Institucion aidaun diin
	Oficina de Recursos Humanos (RR.HH.)	Runapa mitachaynin	Llamk'aqkuna rikuq	Irnaqiri Uñjiri Uta	Amanakoyetiriri antabeyetatsiri	Jainxon jakoniki teekanai iki ixon onai	Wajuk takawa nuna diin institucionnum aina nuna
	Secretaría General	Liiw waqaychaynin	Hatun qillqakuna rikuq	Jach'a Yanapasiri Uta	Amenakotirori sankenarentsipe	Secretariabaon koshi	Secretaría General
	Unidad de atención y orientación al ciudadano(a)	Tapukuykuna chuyanchaq	Runakuna yanapaq	Markachiriru uñanchiri t'aqa	Ari isampitakobentaitiri impoiji ari ikaminaitiri	Jain meskokeska jaweki jonibo onamati	Oficina utujibau aidaun paan etsejin
Léxico (adicional)	Alcalde	Kamachiq / umalliq	Llaqtatayta	Alkalti	Arikaarite monishipari	Alcalde	Alcalde
	Artículo	Kamachi qilla mita	Phatmi	Aru	Nanarentsipanaji	Articulo	Articulo
	Convenio	Tinkuchiy	Rimanakuy qillqa / Ninakusqa	Purapatha amtawi	Kombeniyo	Joi kirikani Senen-abekonti	Convenio
	Gobernador Regional	Marla kamachiq	Regional Llaqtatayta	Sullka Suyu P'iqt'iri Mallku	Pinkatsabentirori ora rejionari	Gobernador Regional koshi	Gobernador Regional
	Ley	Qillqa kamachi	Kamachiy	Kamachi	Ikantakantetiri	Koshi joi	Ley
	Regidores	Qollanakuna	Kamayuqkuna	Munisipyuna Aruskipirinaka	Rejiroripe	Regidoresbo	Regidor aidau
	Resolución Ministerial	Ministeriopa nisqan	Ministeriupa umalliq qillqan	Ministiryuna Kamachipa	Okantakantiri ora minishitiriari	Ministerioni Resolución	Resolución Ministerial

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE