

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la universalización de la salud"*

Miraflores, 19 de Agosto de 2020

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° -2020-MIDIS/PNADP-DE**VISTOS:**

El Informe N° 28-2020-MIDIS/PNADP-CT de fecha 10 de agosto de 2020, de la Coordinación Técnica; el Memorando N° 786-2020-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 11 de agosto de 2020, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 119-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión, y el Informe N° 205-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 19 de agosto de 2020 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS, el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza, priorizando progresivamente su intervención en los hogares rurales a nivel nacional; el Programa facilita a los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud - nutrición y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno-infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, la Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina la estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, así como la descripción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Programa;

Que, en mérito de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", y dentro de sus funciones se encuentra la de emitir Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, de acuerdo a los incisos 1), 2) y 19) del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar, estableciéndose el derecho a la igualdad ante la ley, indicando que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole; y, 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;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 003-2015-MC, se aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural, estableciendo 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;

Que, a través del Decreto Supremo N° 056-2018-PCM, se aprueba la Política General de Gobierno al 2021, estableciendo como uno de sus ejes el fortalecimiento institucional para la gobernabilidad, que comprende entre sus lineamientos prioritarios el fortalecer las capacidades del Estado para atender efectivamente las necesidades ciudadanas, considerando sus condiciones de vulnerabilidad y diversidad cultural;





Que, con la Resolución Ministerial N° 150-2013-MIDIS, se aprueba la Directiva N° 009-2013-MIDIS “Lineamientos para la incorporación del enfoque de interculturalidad en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”, los que establecen como disposiciones específicas que los programas sociales del MIDIS incorporan el enfoque intercultural en la ejecución de sus intervenciones, mejorando su ciclo de gestión;

Que, mediante Informe N° 28-2020-MIDIS/PNADP-CT de fecha 10 de agosto de 2020, la Coordinación Técnica propone la aprobación de la Directiva de Gestión Intercultural en la Intervención del Programa Juntos;

Que, con Memorando N° 786-2020-MIDIS/PNADP-UPPM la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo y remite el Informe N° 119-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión, concluyendo que la Directiva de Gestión Intercultural en la Intervención del Programa Juntos, cumple los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, y las disposiciones establecidas en el Procedimiento para la Gestión de Documentos Normativos del SIG, y se articula al Sistema de Control Interno y al macroproceso ‘Modernización de la Gestión, Integridad y Mejora Continua’ y al proceso ‘Gestión Territorial’;

Que, a través del Informe N° 205-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 19 de agosto de 2020, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la aprobación de la normativa propuesta;

Con el visado de la Coordinación Técnica, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y por el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS; la Resolución Ministerial N° 068-2020-MIDIS; y, estando a lo establecido por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” aprobado por Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva de Gestión Intercultural en la Intervención del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer que la Coordinación Técnica se encargue de la implementación y socialización del documento aprobado en el artículo 1 de la presente resolución.

Artículo 3.- Disponer que todas las Unidades del Programa Juntos, realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 1 de la presente Resolución.

Artículo 4.- Disponer que la Unidad de Comunicación e Imagen publique la presente resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” (www.gob.pe/juntos), en el plazo de dos (02) días desde su emisión.

Regístrese y comuníquese.



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Código: Directiva N° 05-2020-MIDIS/PNADP-DE****Versión: 01****Páginas: 1 de 10**

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES “JUNTOS”

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

DIRECTIVA

GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS

Etapa	Responsable
Formulado y propuesto por:	Juan José Alva Obeso Coordinador Técnico
Revisado por:	Imelda Diana Silva Pretel Jefa de Unidad de Planeamiento Presupuesto y Modernización
	Jaime Erick Rios Aquino Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica
Aprobado por:	Jessica Niño de Guzmán Esaine Directora Ejecutiva

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **RYQIYOU**



Hoja de control de cambios

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01	10/08/2020	Inicio del documento		CT

Notas:

1/ Justificación de la versión del documento, puede darse en los casos de:

- a) Nueva b) Actualización

2/ Indicar el número de informe técnico, en el cual se detallan los cambios realizados.

3/ Indicar la Unidad responsable de emitir el documento.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **RYQIYOU**



  	GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS		
	Código	Directiva N° 05-2020-MIDIS/PNADP-DE	
	Versión:	01	Página:

I. OBJETIVO

Integrar las acciones a seguir para la intervención con pertinencia cultural en la atención de los hogares de usuarios/as del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.

II. ALCANCE

La Directiva es de cumplimiento obligatorio de los funcionarios, servidores, Unidades de la Sede Central y Unidades Territoriales del Programa Juntos, en el ámbito de sus competencias.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.3. Ley N° 27270, Ley Contra Actos de Discriminación.
- 3.4. Ley N° 29785, Ley de Derecho a la consulta previa de los Pueblos Indígenas u originarios, reconocido en el Convenio 169 de la OIT.
- 3.5. Ley N° 28736, Ley para la Protección de Pueblos Indígenas u Originarios en situación de Aislamiento y en situación de Contacto Inicial.
- 3.6. Decreto legislativo N° 1489, que establece acciones para la protección de los pueblos indígenas u originarios en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Covid-19.
- 3.7. Decreto Supremo N° 003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
- 3.8. Decreto Supremo N° 004-2016-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.9. Decreto Supremo N° 005-2017-MC, que aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad.
- 3.10. Decreto Supremo N° 011-2018-MINEDU, que aprueba en Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú – Mapa Etnolingüístico del Perú.
- 3.11. Decreto Supremo N° 056-2018-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno.
- 3.12. Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, que aprueba el Reglamento que regula las Políticas Nacionales.
- 3.13. Decreto Supremo N° 004-2020-MC, que aprueba “Lineamientos técnicos para garantizar la pertinencia y adecuación cultural en la atención de los pueblos indígenas u originarios, en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada por el COVID-19”.
- 3.14. Decreto Supremo N° 005-2020-MC, que aprueba “Lineamientos para la incorporación de la variable étnica en los registros administrativos de las entidades públicas, en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada por el COVID-19”
- 3.15. Decreto Supremo N° 009-2020-MC, que aprueba la Política Nacional de Cultura al 2030.
- 3.16. Resolución Ministerial N° 124-2015-MC, que aprueba la Guía de lineamientos denominada “Servicios Públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS		
	Código	Directiva N° 05-2020-MIDIS/PNADP-DE	
	Versión:	01	Página:

- enfoque intercultural en la gestión de los servicios públicos”.
- 3.17. Resolución Ministerial N° 143-2015-MC, que aprueba el documento denominado “Diálogo intercultural: pautas para un mejor diálogo en contextos de diversidad cultural”.
 - 3.18. Resolución Ministerial N° 150-2013-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 009-2013-MIDIS “Lineamientos para la incorporación del enfoque de interculturalidad en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”.
 - 3.19. Resolución Viceministerial N° 003-2016-MIDIS, que aprueba el Instructivo N° 004-2016-MIDIS/VMPS “Instructivo para la aplicación de la ficha de seguimiento a la implementación de la transversalización del enfoque de género en los programas sociales del MIDIS”, el Instructivo N° 005-2016-MIDIS/VMPS “Instructivo para la aplicación de la ficha de seguimiento a la implementación de la transversalización del enfoque de discapacidad en los programas sociales del MIDIS” y el Instructivo N° 006-2016-MIDIS/VMPS “Instructivo para la aplicación de la ficha de seguimiento a la implementación de la transversalización del enfoque de interculturalidad en los programas sociales del MIDIS”.
 - 3.20. Resolución Ministerial N° 270-2018-MIDIS, que aprueba los Principios Orientadores de la Modernización de la Gestión Pública en el Sector Desarrollo e Inclusión Social.
 - 3.21. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 114-2020-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba el “Procedimiento para la gestión de los documentos normativos del Sistema Integrado de Gestión”.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 **Atención de calidad:** Conjunto de acciones realizadas durante la prestación de un servicio que buscan satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios¹.
- 4.2 **Canales de atención:** Medios o puntos de acceso a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Estos pueden ser de tipo presencial (oficinas o establecimientos), telefónico, virtual (plataforma web o email) y móviles (oficinas itinerantes).
- 4.3 **Competencia intercultural:** Conjunto de habilidades, conocimiento y actitudes que le permite a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas; así como entender sus cosmovisiones. En términos prácticos, implica el aprendizaje de nuevos patrones de comportamiento, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto y adquirir capacidades para aplicarlas en los espacios adecuados².
- 4.4 **Cultura:** Formas aprendidas de pensar, sentir y hacer que comparte un grupo social, basadas en valores, conocimiento, tradiciones, costumbres, símbolos y otros. Una cultura se construye, cambia y/o resignifica en diálogo con otras culturas.
- 4.5 **Discriminación étnico-racial:** Es el 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

¹ Definición elaborada a partir del estándar ISO 8402, que define que es calidad y además, complemento con las normas ISO 9000.

² Definición tomada del Documento “Servicios Público con Pertinencia Cultural, Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos”. Ministerio de Cultura (2014).

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS		
	Código	Directiva N° 05-2020-MIDIS/PNADP-DE	
	Versión:	01	Página:

y libertades fundamentales de las personas en la esfera política, económica, social y cultural³.

- 4.6 **Diversidad cultural:** Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnico-culturales que cohabitan en un determinado espacio (GIZ, 2013; MINCU, 2014). Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a sus particularidades socioculturales.
- 4.7 **Desarrollo Infantil Temprano:** El Desarrollo Infantil Temprano (DIT) es un proceso progresivo, multidimensional, integral y oportuno que se traduce en la construcción de capacidades cada vez más complejas, que permiten a la niña y niño ser competentes a partir de sus potencialidades para lograr una mayor autonomía en interacción con su entorno en pleno ejercicio de sus derechos. El DIT es un proceso que abarca desde la etapa de gestación hasta los 5 años de vida de la niña o del niño.⁴
- 4.8 **Enfoque del hogar desde una perspectiva de ciclo de vida:** Este enfoque se basa en la evidencia acumulada de que los efectos de las intervenciones de la política pública, tienen mayor impacto en tanto incorporan las características y particularidades del hogar en su diseño e implementación, considerando a su vez como un requisito fundamental que las relaciones sociales que se establecen entre los integrantes del hogar, sean de respeto de los derechos de todas y todos.⁵
- 4.9 **Enfoque de Derechos Humanos.-** Es un marco conceptual basado en normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y protección de los derechos humanos, que contribuye a promover la sostenibilidad de la labor de desarrollo, potenciando la capacidad de acción efectiva de la población, especialmente de los grupos más marginados, para participar en la formulación de políticas y hacer responsables a los que tienen la obligación de actuar.
- 4.10 **Enfoque de Género.** - Es una herramienta analítica y metodológica que parte de los distintos roles y atributos que se asignan a hombres y mujeres en la sociedad, como producto de una construcción sociocultural respecto a su sexo biológico, y que posee una dimensión política, en tanto busca la construcción de relaciones de género equitativo y justo. Reconoce otras desigualdades y discriminaciones originadas por la etnia, origen, social, orientación sexual, entre otros.
- 4.11 **Enfoque de Interculturalidad:** Es una herramienta analítica, metodológica y política que busca la construcción de relaciones entre culturas equitativas, justas y de respeto a la diferencia. Propone la interrelación, la comunicación y el diálogo permanente para favorecer la convivencia entre las distintas culturas en contacto, garantizarles a cada una un espacio para desarrollarse en forma autónoma y promover su integración a la ciudadanía, en el marco de una sociedad pluricultural, multiétnica y multilingüe. Por tanto, el reconocimiento de las diferencias y de los requerimientos específicos de las mujeres y los grupos étnico culturales no debe implicar la creación de nuevas desigualdades -a través de políticas parciales y estigmatizantes-, sino que debe conducir a la reducción de las desigualdades

³ Tomado de la página web <https://alertacontraelracismo.pe/inicio> del Ministerio de Cultura.

⁴ D.S. N° 010-2016-MIDIS Aprueban los Lineamientos “Primeros la Infancia”, en el marco de la Política de desarrollo e inclusión social.

⁵ D.S. N° 008-2013-MIDIS Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social “Incluir para Crecer”

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS

Código Directiva N° 05-2020-MIDIS/PNADP-DE

Versión: 01 | Página: 6 de 10

existentes, sin eliminar ni obviar las diferencias. La interculturalidad reconoce el derecho a la diversidad y a las diferentes racionalidades y perspectivas culturales de los pueblos, expresadas en diversas formas de organización, sistemas de relación y visiones del mundo.⁶

- 4.12 **Enfoque Intercultural en la Gestión Pública:** Proceso de adaptación de las diferentes instituciones, a nivel normativo, administrativo y de servicio civil del Estado para atender de manera pertinente las necesidades de los diferentes grupos étnicos-culturales de nuestro país⁷.
- 4.13 **Enfoque Territorial:** Es una perspectiva que destaca la importancia prioritaria que tiene en la promoción el desarrollo del territorio, entendido este como el entorno socio-cultural y geográfico en el cual y con el cual interactúan las personas. Este enfoque propone una mirada multidimensional del desarrollo que incluye el desarrollo humano, el desarrollo social e institucional, el desarrollo ambiental, y el desarrollo económico.
- 4.14 **Grupo étnico-cultural:** Grupo de personas que comparten una cultura, es decir, comparten un conjunto aprendido de formas de pensar, sentir y hacer. Estas formas compartidas de ser se expresarán en estilos de vida, creencias particulares, prácticas o formas de hacer ciertas actividades, valores y formas de conceptualizar su bienestar. Además, estos grupos tienen una experiencia histórica compartida⁸.
- 4.15 **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.
- 4.16 **Interculturalidad:** Proceso de diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnicos-culturales que comparten un espacio; a partir del reconocimiento y valoración positiva de sus diferencias culturales⁹.
- 4.17 **Servicio público con pertinencia cultural:** Servicio público que incorpora 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, socioeconómicas, 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.
- 4.18 **Servicio público libre de discriminación:** Servicio público que brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas independientemente de sus características.
- 4.19 **Transversalización del Enfoque de Discapacidad:** Hace referencia a la integración del enfoque de discapacidad desde el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas y programas y en todas las esferas y niveles de cualquier acción planificada. Se trata de integrar las consideraciones de discapacidad en todos los niveles de la gestión pública, en la planificación, normas y procedimientos, procesos, cultura organizacional, política laboral y presupuesto.

⁶ D.S. N° 010-2016-MIDIS Aprueban los Lineamientos “Primero la Infancia”, en el marco de la Política de desarrollo e inclusión social.

⁷ Definición tomada de Manual para Mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Presidencia del Consejo de Ministros (2015).

⁸ Definición tomada del Documento “Servicios Público con Pertinencia Cultural, Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos. Ministerio de Cultura (2014).

⁹ Definición tomada del Documento “Servicios Público con Pertinencia Cultural, Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos. Ministerio de Cultura (2014).

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS		
	Código	Directiva N° 05-2020-MIDIS/PNADP-DE	
	Versión:	01	Página:

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Todas las Unidades del Programa Juntos desarrollan los procesos a su cargo considerando el enfoque intercultural, y la implementación de las acciones con pertinencia cultural.
- 5.2. En la ejecución de sus labores todos los servidores del Programa Juntos respetan las creencias, prácticas religiosas, códigos de convivencia, entre otros, en un marco de ética, integridad y transparencia, con cero tolerancias a la discriminación por los aspectos señalados o de otra índole.
- 5.3. El programa incorpora aspectos vinculantes de la Política Nacional de Cultura, desarrollando estrategias para la incorporación de la pertinencia cultural en los servicios públicos en su gestión.
- 5.4. El Programa Juntos, desarrolla sus procesos a cargo, considerando el enfoque de interculturalidad, según los siguientes ejes de intervención:
 - 5.4.1. Gestión del territorio.
 - 5.4.2. Planificación de la intervención.
 - 5.4.3. Comunicación y atención del usuario.
 - 5.4.4. Interculturalidad en los documentos normativos del Programa.
 - 5.4.5. Recursos Humanos.
 - 5.4.6. Entrega del servicio público.
 - 5.4.7. Mejora continua.

VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1. Gestión del Territorio

- 6.1.1. El Programa realiza su intervención, considerando las diferencias culturales de la población que atiende, para lo cual cuenta con 21 unidades territoriales que gestionan la intervención con adaptación al contexto donde operan, previa identificación de los pueblos originarios en su ámbito de intervención.
- 6.1.2. Se brinda atención priorizada a centros poblados asociados a Pueblos indígenas de la Amazonía peruana reconocidos por el Ministerio de Cultura, independientemente del nivel de pobreza del distrito.
- 6.1.3. El Programa cuenta con base de datos de los hogares usuarios, que identifica a aquellos que cuentan con población indígena en base a la información oficial del Ministerio de Cultura, además de contar con la información proveniente del Padrón General de Hogares remitido por el Midis.
- 6.1.4. La información sobre atención en ámbitos priorizados, a nivel de estadísticas sobre la intervención, considera entre otros, el detalle de la intervención hacia los pueblos indígenas de la Amazonía peruana.
- 6.1.5. Para las intervenciones realizadas por el Programa en ámbitos considerados reservas o zonas protegidas, según lo establecido por el Ministerio de Cultura, el personal cumple con los protocolos y mecanismos de seguridad previstos por la normativa de dicho sector y lo establecido por los gobiernos locales.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS		
	Código	Directiva N° 05-2020-MIDIS/PNADP-DE	
	Versión:	01	Página:

6.2. Planificación de la intervención

- 6.2.1. Todas las intervenciones en su diseño, toman en cuenta la pertinencia cultural y las actividades propias de la zona de intervención.
- 6.2.2. Los recursos necesarios para las actividades a cargo del Programa Juntos, buscan la pertinencia cultural en su implementación.

6.3. Comunicación y atención del usuario

6.3.1. Comunicación y difusión

- 6.3.1.1. Organizar la intervención comunicacional del Programa Juntos, tomando en cuenta la pertinencia cultural de las diferentes zonas de nuestro país.
- 6.3.1.2. Se elaboran materiales de difusión, comunicación, educativo, entre otros, con pertinencia cultural, que incorpora usos, costumbres, imágenes, símbolos y en algunos casos el idioma de diferentes poblaciones del ámbito de intervención del Programa Juntos.
- 6.3.1.3. Las actividades comunicacionales realizadas en el marco de los diferentes procesos operativos del programa se llevan a cabo empleando la lengua predominante del lugar.
- 6.3.1.4. Se prioriza la difusión de spots en medios de comunicación alternativos, como radios comunales, auto parlantes, radios de mercados, entre otros, adaptados al contexto donde serán utilizados.
- 6.3.1.5. Las comunicaciones del Programa se realizan sin elementos de discriminación, libre de frases o expresiones con contenido estereotipado o prejuicioso sobre un grupo étnico, o contexto local.
- 6.3.1.6. Incluir en el plan de comunicaciones el enfoque intercultural de manera transversal a todas las acciones que se planteen.

6.3.2. Plataforma de orientación y atención al usuario.

- 6.3.2.1. Comunicación accesible que usa canales pertinentes, ya sean telefónicos (lengua originaria), redes sociales o presenciales.
- 6.3.2.2. Atención en las Plataforma de Orientación y Atención al Usuario, por diversos canales de atención, entre ellos la línea 1880, correo electrónico, plataformas de atención de las unidades territoriales y atenciones itinerantes, para consultas, pedidos, reclamos, sugerencias, actualización de información de hogares, que cuenta con personal que conoce la lengua originaria de la zona.

6.4. Interculturalidad en los documentos normativos del Programa

- 6.4.1. Documentos normativos en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG) considera la pertinencia cultural.
- 6.4.2. Reglamento Interno de Servidores Civiles que establece la prohibición de comportamientos discriminatorios de cualquier tipo, por motivos étnico-culturales, de sexo, de origen, de edad, etc.

6.5. Recursos Humanos

6.5.1. Incorporación de personal

- 6.5.1.1. El Programa desarrolla sus procesos de contratación de servidores,

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS	
	Código	Directiva N° 05-2020-MIDIS/PNADP-DE
	Versión:	01
	Página:	9 de 10

considerando que el postulante pertenezca a la zona geográfica y deseable que domine el idioma o dialecto de la zona.

6.5.1.2. Inducción a los nuevos servidores del Programa sobre la consideración del enfoque interculturalidad en los procesos de Juntos.

6.5.2. Comunicación interna

6.5.2.1. Se revalora la identidad nacional, considerando la diversidad lingüística y cultural como elementos que fortalecen y brindan oportunidades al desarrollo del país.

6.5.2.2. Se incentiva al personal en brindar una atención y servicio de calidad a las usuarias/os en sus lenguas originarias; asimismo los medios y estrategias comunicativas internas tienen enfoque intercultural de acuerdo a las zonas de intervención.

6.5.3. Fortalecimiento de capacidades

6.5.3.1. Fortalecimiento de capacidades a servidores sobre temas de diversidad cultural, enfoque intercultural y no discriminación.

6.5.3.2. Acreditación a los servidores públicos bilingües, según los estándares establecidos por el Ministerio de Cultura.

6.5.3.3. Certificación a los servidores públicos bilingües, para una atención de calidad en la atención del público usuario en sus lenguas maternas u originarias, acreditadas por el MINCUL y el SINEACE.

6.6. Entrega del servicio público

6.6.1. Afiliación:

6.6.1.1. El proceso de afiliación para el ingreso de zonas de la amazonia se realiza en coordinaciones con los diferentes líderes comunales, autoridades o APU.

6.6.1.2. La directiva del proceso de afiliación establece la determinación de hogares elegibles por demanda, mediante la plataforma web o a través de la plataforma de atención al usuario por vía telefónica, cuya llamada será grabada. La solicitud será evaluada en línea mediante el cruce con el Padrón General de Hogares (PGH), para determinar si el hogar se encuentra apto para ser considerado elegible o no.

6.6.1.3. Se contempla el uso de fichas para el proceso de afiliación, con pertinencia cultural y que el servidor del Programa, domine la lengua originaria.

6.6.2. Verificación de corresponsabilidades:

6.6.2.1. El proceso de verificación de cumplimiento de corresponsabilidades en comunidades indígenas o pueblos originarios se realiza con enfoque intercultural, de acuerdo a las directivas del Programa Juntos y conforme a las normas técnicas de salud y educación, vigentes.

6.6.3. Mantenimiento de Padrón de Hogares:

6.6.3.1. En el proceso de mantenimiento de padrón, se disponen diversos canales en la Plataforma de orientación y atención al usuario para la actualización de la información del hogar, que cuenta con personal capacitado y con dominio de la lengua de la zona y que cumple con los protocolos de atención establecidos en el Manual para la orientación y atención a la ciudadanía emitida por el Midis.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS		
	Código	Directiva N° 05-2020-MIDIS/PNADP-DE	
	Versión:	01	Página:

6.6.4. Acompañamiento familiar:

6.6.4.1. El proceso de acompañamiento familiar, considera en el desarrollo de sus intervenciones presenciales, tales como visitas domiciliarias y acciones colectivas, la articulación con los líderes comunales de las comunidades indígenas u originarias.

6.6.4.2. Las orientaciones de acompañamiento familiar que se brindan a los hogares se realizan prioritariamente en las lenguas originarias.

6.6.5. Entrega del incentivo monetario

6.6.5.1. En el proceso de entrega del incentivo monetario se efectúan coordinaciones con el Banco de la Nación para una atención sin discriminación, con pertinencia cultural a las usuarias/os del Programa de las zonas con lengua originaria, acompañamiento de los gestores locales para la atención efectiva de los usuarios, considerando las condiciones de bioseguridad.

6.6.5.2. Desarrollo de las actividades de inclusión financiera en los operativos de pago en lengua originaria de las usuarias.

6.6.5.3. Se implementan estrictas medidas para la prevención de transmisión de enfermedades de riesgo, especialmente en los ámbitos de comunidades indígenas y centros poblados de la Amazonía, según los protocolos establecidos por el sector Salud, que aplican tanto a los servidores del Programa como al personal de empresas transportadoras de valores.

6.7. Mejora continua

6.7.1. El Programa se retroalimenta y promueve la mejora continua realizando la encuesta de percepción de las usuarias y usuarios (titulares de hogar), a fin de mejorar la atención y los servicios que se brindan.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

7.1. Los responsables de los procesos pueden implementar las normativas que permitan visibilizar las acciones con pertinencia cultural.

7.2. El Programa Juntos reporta semestralmente a la Dirección General de Diseño y Articulación de las Prestaciones Sociales la ficha de seguimiento a la implementación de la transversalización del enfoque de interculturalidad, solicitando información a las unidades respecto de sus acciones realizadas en cumplimiento a la normativa vigente.

7.3. En un marco del respecto a las creencias, prácticas religiosas, códigos de convivencia, los servidores del Programa Juntos pueden:

7.3.1. Aceptar manifestaciones excepcionales de felicitación dirigidas a la institución por aniversario de las Unidades Territoriales o hito de importancia y trayectoria.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **RYQIYOU**

