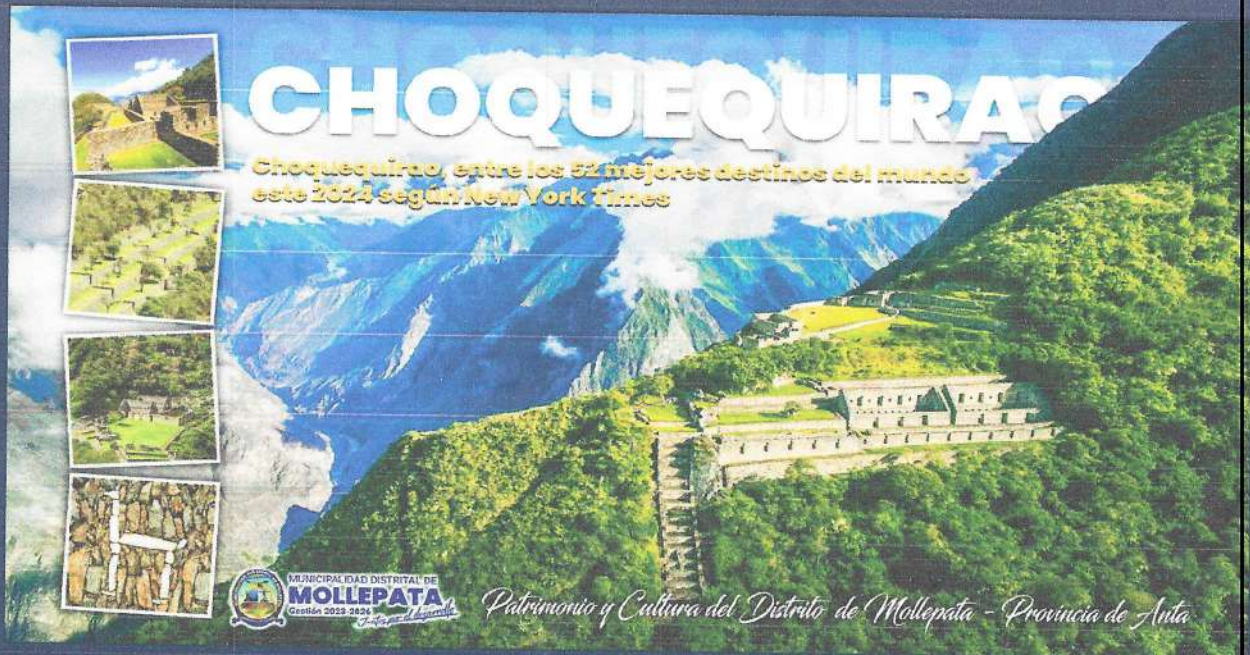




MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MOLLEPATA
2023-2026 *Juntos por el Desarrollo*

2025



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



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

INTRODUCCIÓN

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

En el departamento de Cusco, el Tercer Censo de Comunidades Nativas realizado por el INEI en el año 2017, muestra que el, ubicado en la provincia de Anta, alberga comunidades campesinas de origen quechua, cuya identidad cultural se expresa en su lengua materna, cosmovisión andina, prácticas agrícolas tradicionales, espiritualidad en torno a los Apus y Pachamama, y estructuras comunales de autogobierno. Este distrito conforma el ámbito de intervención de la Municipalidad Distrital de Mollepata, a través de actividades orientadas al desarrollo local, promoción de derechos colectivos, implementación de políticas públicas inclusivas y fortalecimiento del diálogo intercultural.

Por lo tanto, enmarcado en el Convenio 169 de la OIT y la Política Nacional de Transversalización del Enfoque Intercultural (que garantiza los derechos humanos fundamentales de los pueblos indígenas así como el pleno acceso a las garantías propias del estado de derecho), la Municipalidad Distrital de Mollepata elaboró el presente protocolo con el fin de mejorar la atención a poblaciones pertenecientes a comunidades campesinas quechuas influenciadas por las actividades de la propia gestión municipal y de proyectos articulados con entidades públicas y privadas, y estará enfocado en el fortalecimiento de la interculturalidad de los servicios de difusión de información y atención al ciudadano que viene brindando la Municipalidad Distrital de Mollepata, especialmente en temas vinculados a salud, educación, servicios públicos, gestión del territorio y participación comunitaria.

MARCO NORMATIVO

- Decreto Legislativo N° 1013, Ley de Creación y Organización de Funciones del Ministerio del Ambiente y creación del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, Aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- Decreto Supremo N°04-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del procedimiento administrativo General.
- Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental y sus modificatorias.



- Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos indígenas y Tribales en Países Independiente.
- Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Política Nacional de modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM.
- Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

OBJETIVOS:

General

Implementar un manual de procedimientos con enfoque de pertinencia cultural que oriente, de manera clara y sistemática, las coordinaciones interinstitucionales y el desempeño del personal municipal en las actividades de intervención en comunidades nativas, dentro del ámbito de la Municipalidad Distrital de Mollepata, garantizando un abordaje intercultural respetuoso, inclusivo y efectivo.

Específicos

1. Establecer lineamientos de conducta y procedimientos operativos con enfoque de pertinencia intercultural para el diseño, implementación y evaluación de campañas informativas dirigidas a las comunidades nativas del ámbito de la Municipalidad Distrital de Mollepata, garantizando la comprensión, el respeto cultural y la participación activa de la población.
2. Definir protocolos de actuación con enfoque intercultural que orienten la atención al ciudadano en las comunidades nativas del ámbito de intervención de la Municipalidad Distrital de Mollepata, asegurando el reconocimiento de sus lenguas, cosmovisiones y formas de organización social.
3. Implementar criterios y pautas de conducta institucional que promuevan la pertinencia intercultural en la atención brindada por los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Mollepata, fortaleciendo la confianza, el respeto mutuo y la equidad en la relación Estado-comunidad.



ALCANCE:

El presente protocolo tiene alcance para todo el equipo técnico, administrativo y operativo de la Municipalidad Distrital de Mollepatá que realice actividades de intervención, articulación o prestación de servicios en comunidades nativas dentro del ámbito jurisdiccional del distrito, ya sea actuando en representación directa de la entidad edil o en coordinación con otras instancias del Estado, organizaciones sociales o actores cooperantes.

ENFOQUE DEL PROTOCOLO

1. Interculturalidad: El presente protocolo se encuentra enfocado en la interculturalidad como incorporación y valorización de las diferentes visiones culturales de los grupos étnicos culturales en la zona de intervención de la Municipalidad de Mollepatá.
2. Enfoque de Derechos Humanos: Para hacer cumplir y generar las condiciones de ejercicio pleno de la ciudadanía y de los derechos humanos.
3. Enfoque de Género: Como una forma de mirar la realidad identificando los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una comunidad; así como las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellos.

ESPACIOS EN LOS QUE SE INCORPORA EL ENFOQUE INTERCULTURAL

La Municipalidad Distrital de Mollepatá considera y practica como valores fundamentales de una institución pública la responsabilidad, excelencia, transparencia y orientación al ciudadano. En ese marco, y especialmente en base a los principios de transparencia y orientación al ciudadano, se desarrollan las actividades de difusión de información y atención directa en comunidades nativas del ámbito de influencia de la propia Municipalidad, como una estrategia esencial para garantizar el ejercicio de derechos fundamentales, entre ellos, el derecho a la escucha activa, al acceso a la información pública y a una participación comunitaria informada, libre y culturalmente pertinente.

DEFINICIONES:

Cultura: Conjunto de formas aprendidas de pensar, sentir y actuar, así como sus manifestaciones materiales y simbólicas, resultado de la interacción histórica entre los seres humanos y la naturaleza, que son compartidas por un grupo social. Estas formas se basan en valores, conocimientos, tradiciones, costumbres, rituales, símbolos, lenguas y sistemas de organización propios, transmitidos intergeneracionalmente y en constante transformación.

Interculturalidad: Proceso sostenido de intercambio, diálogo y aprendizaje mutuo entre personas y grupos pertenecientes a diferentes culturas, que coexisten en un mismo espacio. Este proceso busca generar relaciones equitativas, respetuosas y solidarias, basadas en el reconocimiento, la valoración positiva y la complementariedad de las diferencias culturales, con el fin de construir una sociedad más inclusiva, justa y cohesionada.

Lenguas originarias: Se entiende por lenguas originarias del Perú a todas aquellas lenguas indígenas que existían antes de la expansión del idioma español y que continúan siendo habladas, transmitidas y preservadas por los pueblos indígenas u originarios dentro del territorio nacional. Su reconocimiento oficial como lenguas del Estado implica la obligación de garantizar su uso, protección, revitalización y desarrollo.

Pueblos indígenas u originarios: Son aquellos pueblos que descienden de poblaciones que habitaban el territorio nacional en la época de la colonización y que, independientemente de su situación jurídica actual, conservan total o parcialmente sus propias instituciones sociales, culturales, económicas y políticas. Asimismo, se autoidentifican como tales, de acuerdo con su historia, identidad y vínculos con sus territorios ancestrales. La población organizada en comunidades campesinas o nativas puede ser identificada como pueblos indígenas u originarios bajo estos criterios. Las denominaciones utilizadas no afectan su naturaleza ni el pleno ejercicio de sus derechos colectivos.

Intervención: Se entiende por intervención el conjunto de acciones que la Municipalidad Distrital de Mollepatá, en ejercicio de sus funciones públicas, realiza en territorio de comunidades nativas y campesinas. Estas acciones comprenden campañas informativas, atención al ciudadano, talleres participativos, visitas domiciliarias, procesos de consulta o diálogo comunitario, entrega de bienes y servicios, actividades de sensibilización, registros administrativos, y acciones de coordinación interinstitucional, entre otras. Toda intervención deberá desarrollarse con enfoque de pertinencia cultural, respetando las prácticas, dinámicas y formas organizativas de los pueblos involucrados.

PRINCIPIOS GENERALES

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

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

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

condición de vulnerabilidad.

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

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



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



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

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

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



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






III. DISPOSICIONES GENERALES

1. El poblador podrá asistir a la oficina de la Municipalidad Distrital de Mollepata o a las jornadas de atención itinerante organizadas por la Municipalidad Distrital de Mollepata, acompañado de una persona de confianza si así lo desca.
2. El poblador podrá expresarse en su lengua originaria si así lo prefiere; para ello, el personal de la Municipalidad Distrital de Mollepata deberá solicitar la intervención de un intérprete o mediador intercultural que facilite una comunicación efectiva y respetuosa.
3. El hecho de que un poblador maneje el idioma español no implica que esté obligado a expresarse en dicha lengua, incluso si el personal de la Municipalidad Distrital de Mollepata considera que su manejo es fluido, ya que esto no garantiza una comprensión plena ni comodidad comunicativa.
4. Si el poblador desea expresarse en español podrá hacerlo; sin embargo, si presenta dificultad para hacerlo de manera clara, tendrá pleno derecho a utilizar su lengua originaria.



5. El personal de la Municipalidad Distrital de Mollepata debe dirigirse al poblador en la lengua que este prefiera, ya sea el español o la lengua originaria. En caso de que se observe dificultad en la expresión o comprensión del español, a pesar de que el poblador intente usarlo, se deberá solicitar con prontitud la participación de un intérprete.
6. Se deberá asegurar, en todo momento, que el poblador comprenda con claridad la información transmitida por el personal de la Municipalidad Distrital de Mollepata, verificando su nivel de entendimiento mediante preguntas aclaratorias, reformulación o herramientas de apoyo visual o verbal.
7. En caso sea necesario, la información verbal proporcionada a un poblador o grupo de pobladores deberá acompañarse de recursos visuales como afiches, láminas o material audiovisual y una explicación interactiva, con ejemplos concretos, para facilitar su comprensión e interiorización.
8. Todo material audiovisual utilizado para la difusión de información en comunidades nativas deberá contar con la revisión y aprobación de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía de la Municipalidad Distrital de Mollepata, a fin de asegurar su calidad, pertinencia cultural y adecuación técnica.
9. Los medios audiovisuales utilizados deberán contar con traducción o versión en la lengua originaria predominante en la comunidad intervenida, y además incorporar elementos visuales, sonoros o simbólicos propios de su entorno sociocultural, para facilitar la identificación y conexión con el mensaje transmitido.
10. El personal de la Municipalidad Distrital de Mollepata deberá adaptar el lenguaje utilizado según las condiciones socioculturales de cada persona nativa, considerando factores como su edad, nivel educativo, madurez, condición de discapacidad, entre otros. Se recomienda formular preguntas claras, evitar tecnicismos innecesarios y usar estructuras sencillas que promuevan la comprensión.
11. El personal de la Municipalidad Distrital de Mollepata deberá brindar atención al poblador guardando pleno respeto por sus costumbres, símbolos identitarios y formas de expresión, lo que incluye aceptar su vestimenta tradicional, gestualidad, tiempo de respuesta y referencias culturales.
12. El personal de la Municipalidad Distrital de Mollepata no deberá manifestar actitudes de desdén, burla o incredulidad respecto al conocimiento, percepción o interpretación que el poblador tenga sobre los procedimientos estatales, especialmente en materia de fiscalización ambiental o gestión pública.



- 
- 
- 
13. Se deberá contemplar el uso adecuado de recursos de apoyo que favorezcan la expresión cultural y lingüística del poblador, tales como la participación de personas nativas de confianza que ayuden en la interpretación cuando no haya intérprete oficial, el uso de vídeos, materiales gráficos, fotografías y otros medios pertinentes.
14. Se deberá respetar plenamente la decisión del poblador sobre si desea o no acceder al servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Mollepata, reconociendo su autonomía individual y colectiva.
15. Se deberán adoptar medidas de contención emocional adecuadas para apoyar al poblador en situaciones de tensión, incomodidad o estrés, especialmente durante la recopilación de hechos vinculados a quejas, reclamos o denuncias, promoviendo un entorno de confianza y cuidado.
16. En caso de la recepción de una denuncia, se deberá informar claramente al poblador que la presentación de la misma no implica necesariamente la aplicación de una sanción al denunciado, evitando generar falsas expectativas.
17. Al recibir una denuncia, el personal deberá explicar detalladamente los plazos, procedimientos y etapas que conlleva su tramitación, así como las competencias institucionales involucradas.
18. Es necesario llevar un registro ordenado de las atenciones realizadas; sin embargo, se deberá respetar la decisión de un poblador si expresa su voluntad de no registrar sus datos personales, siempre que ello no vulnere los procedimientos mínimos exigidos por ley.
19. En la medida de lo posible, las notificaciones dirigidas a representantes de las comunidades deben formalizarse por escrito, mediante un documento físico que exprese respeto a la organización comunal. Para ello, se debe establecer una ruta de notificación con anticipación, coordinada con las autoridades comunales, para las actividades programadas en el mes siguiente.

Intervención con pertinencia:

La intervención con pertinencia intercultural implica no solo brindar un servicio, sino hacerlo desde una comprensión profunda del contexto cultural, social y territorial de las comunidades nativas y campesinas del distrito. Por ello, la Municipalidad Distrital de Mollepata se compromete a actuar bajo los siguientes principios orientadores:

- Respeto: Entendido como la consideración y valoración activa de las distintas expresiones culturales, lingüísticas, espirituales y organizativas de las comunidades. Respetar implica reconocer la autonomía de los pueblos, sus formas de vida, sus tiempos y sus autoridades comunales.



- Amabilidad: El trato hacia los pobladores deberá ser cordial, educado y empático en todo momento, promoviendo una atención cercana que genere confianza y disposición al diálogo. La amabilidad es un puente clave para fortalecer el vínculo entre la institución y la población.
- Confiabilidad: El personal de la Municipalidad Distrital de Mollepata debe reflejar, a través de su conducta, compromiso y transparencia, la credibilidad institucional. Cada palabra y cada acción deben transmitir seguridad, honestidad y responsabilidad frente al servicio público.
- Empatía: Implica la capacidad del personal municipal para comprender el contexto cultural, social, económico y emocional en el que viven y se desarrollan los pobladores. Entender sus circunstancias, sin juicios ni prejuicios, permite brindar una atención más humana y adecuada.
- Inclusividad: Toda persona será atendida sin discriminación alguna, reconociendo y valorando la diversidad étnica, lingüística, generacional, de género, nivel educativo o condición de discapacidad. La atención debe garantizar el acceso igualitario a los servicios municipales.
- Oportunidad: Las actividades previstas en el marco de la intervención serán ejecutadas en los tiempos planificados, con puntualidad y diligencia. Se debe evitar postergaciones injustificadas o demoras que puedan afectar la confianza de las comunidades y la eficacia de los servicios.



Cualidades éticas del personal de la Municipalidad de Mollepata.

El comportamiento del personal y de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Mollepata se encuentra enmarcado en los principios y deberes establecidos en la Ley N.º 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, que orienta el ejercicio de la función pública bajo los valores de probidad, honestidad, veracidad, lealtad, eficacia, justicia, equidad, entre otros. En concordancia con ello, se establecen las siguientes disposiciones mínimas de conducta funcional para el personal en contacto con la ciudadanía:



Del personal de Municipalidad de Mollepata:

- Todo el personal deberá portar su fotocheck institucional en un lugar visible durante el ejercicio de sus funciones, tanto en actividades dentro de la sede municipal como en intervenciones comunitarias, a fin de garantizar transparencia y confianza.
- El personal está obligado a emplear un vocabulario respetuoso, claro y accesible, evitando expresiones ofensivas, técnicas excesivamente complejas o comentarios inapropiados que puedan generar confusión o malestar en la población usuaria.
- Se debe mantener, en todo momento, una actitud de amabilidad, cortesía y respeto hacia los ciudadanos, compañeros de trabajo, autoridades comunales y representantes de otras instituciones, fortaleciendo un ambiente institucional positivo y colaborativo.



- El personal debe mantener una presentación personal adecuada y acorde a las funciones que desempeña, haciendo uso obligatorio de la indumentaria institucional proporcionada por la municipalidad cuando así lo establezca la naturaleza de la actividad (uniformes, chalecos, gorros, entre otros), en especial en contextos de atención directa o intervención territorial.



IX. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

9.1. Estrategia de coordinación

Con el fin de garantizar una intervención planificada, respetuosa y culturalmente pertinente en las comunidades del distrito, la Municipalidad Distrital de Mollepata establece el siguiente procedimiento previo al desarrollo de actividades institucionales:

1. Comunicación formal del itinerario de intervención:

Previo a la ejecución de actividades en comunidades campesinas o centros poblados, se remitirá una notificación formal por escrito a las instituciones pertinentes y organizaciones sociales del ámbito (como comités de regantes, rondas campesinas, asociaciones de productores, redes de salud, entre otros), informando el itinerario programado, los objetivos de la intervención y el equipo responsable.

2. Coordinación para el levantamiento de contactos comunitarios:

Se realizarán coordinaciones con las instituciones o gremios anteriormente mencionados, así como con personal de la municipalidad o agentes locales, con el fin de obtener o actualizar los datos de contacto de las autoridades comunales vigentes de la comunidad a visitar (tales como jefe de comunidad, presidente de junta directiva, alcalde de centro poblado, teniente gobernador, entre otros).

3. Contacto directo con autoridades comunales:

Se procederá a establecer comunicación directa vía telefónica u otro medio accesible con la autoridad representativa de la comunidad (presidente, jefe comunal u otro) a efectos de acordar la fecha de arribo, solicitar de manera respetuosa la autorización de ingreso al territorio comunal y concertar las condiciones logísticas y organizativas de la visita.

4. Coordinación del transporte y logística territorial:

Una vez definida la intervención, se procederá a coordinar los aspectos logísticos necesarios para el desplazamiento del personal, priorizando el uso de vías terrestres o caminos locales, considerando la geografía andina del distrito. En caso de zonas de difícil



acceso, se evaluará el apoyo de transporte animal o comunitario, asegurando el trazado de ruta adecuado y el respeto por los territorios comunales.

9.2. Campañas Informativas y Atenciones Itinerantes

A. Pre intervención

1. Verificación de condiciones de salud del equipo interventor:

Se verificará y, de ser necesario, se implementarán medidas preventivas de salubridad como la aplicación de vacunas, pruebas médicas, exámenes de descarte de enfermedades infectocontagiosas o controles básicos de salud. Estas acciones se realizarán en coordinación con el Centro de Salud de Mollepata, a fin de proteger tanto al equipo municipal como a la población de las comunidades a visitar, previniendo cualquier riesgo de propagación de enfermedades.

2. Análisis socioambiental y planificación del calendario:

Se recopilará, sistematizará y analizará información socioambiental, cultural y organizativa de la comunidad a visitar. Se tomará en cuenta su historia local, festividades, asambleas comunales, cosechas, rituales, ferias u otras actividades programadas, a fin de evitar intervenir en fechas sensibles que puedan afectar la acogida o generar tensiones con la comunidad.

3. Revisión de antecedentes de denuncias o conflictos:

En caso se hayan registrado denuncias o situaciones conflictivas previas en la comunidad a intervenir (como temas ambientales, territoriales, sociales o institucionales), se recopilará y actualizará la información correspondiente. Este seguimiento incluirá la verificación de acciones ya emprendidas por la Municipalidad, el Centro de Salud, la Comisaría u otras entidades involucradas, con el propósito de no duplicar esfuerzos y mantener coherencia institucional.

4. Revisión y adecuación de material informativo:

Se elaborará o revisará el material audiovisual, gráfico o impreso a utilizarse durante la intervención. Este material podrá contener información adaptada cultural y lingüísticamente, y abordar temas generales o específicos solicitados por la comunidad en visitas anteriores, tales como salud preventiva, educación ambiental, derechos colectivos, servicios públicos, seguridad ciudadana, etc.

5. Preparación de documentación operativa y formatos oficiales:

- Se organizarán los documentos necesarios para la intervención, entre ellos:
 - Formatos de registro de asistencia
 - Formularios de recepción de denuncias ambientales
 - Solicitudes de acceso a la información pública



- Cartas, oficios o resoluciones administrativas pendientes de notificación, ya sean emitidos por la Municipalidad, el Centro de Salud, la Comisaría de Mollepata, u otras oficinas públicas.

6. Notificación formal a instituciones y gremios locales:

Se realizarán notificaciones previas a gremios, organizaciones sociales, centros poblados y entidades públicas del distrito, tales como el Centro de Salud de Mollepata, la Comisaría, las Agencias Agrarias, entre otras, informando las actividades programadas por la Municipalidad Distrital de Mollepata en la zona de intervención. Estas comunicaciones buscarán garantizar articulación institucional, transparencia y corresponsabilidad en el trabajo territorial.



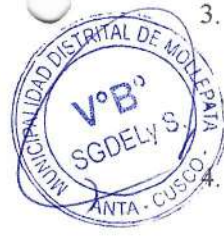
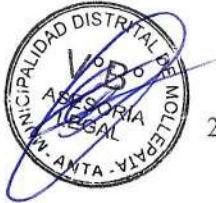
7. Arribo previo a la comunidad y diálogo anticipado:

En la ruta hacia la comunidad, el equipo municipal realizará una visita anticipada de coordinación y comunicación, entregando formalmente la carta de notificación al jefe o representante comunal, con quien se sostendrá un diálogo introductorio y se explicará de manera respetuosa y clara la naturaleza, objetivos y alcances de la actividad prevista, recogiendo observaciones y ajustes si así lo solicita la comunidad.



B. Intervención

1. Una vez que el jefe o representante comunal haya convocado formalmente a la población y esta se encuentre debidamente congregada en el espacio designado para la reunión, se dará inicio a la campaña informativa, respetando los tiempos y dinámicas de organización de la comunidad.
2. Antes de establecer cualquier interacción directa con los miembros de la comunidad, el equipo de la Municipalidad Distrital de Mollepata deberá tener presente las disposiciones generales establecidas en el ítem VII del presente protocolo, las cuales orientan el comportamiento institucional con enfoque de respeto, equidad y pertinencia intercultural.
3. Se respetará la apertura de la reunión por parte del jefe comunal o autoridad designada, quien suele brindar un mensaje inicial a la población sobre el motivo de la visita institucional. Solo después de ello, el equipo municipal podrá tomar la palabra e iniciar la exposición programada.
4. En caso de no contar con un intérprete oficial, se coordinará previamente con el representante comunal o un miembro designado por la comunidad para cumplir el rol de intérprete local. Esta persona facilitará la interpretación de los contenidos en pausas programadas, utilizando la lengua originaria predominante, con el fin de asegurar una comunicación comprensible y respetuosa.
5. El equipo dará inicio formal a la campaña informativa utilizando expresiones claras y cercanas, que incluyan:



- Agradecimiento a los miembros de la comunidad y sus autoridades por la acogida y su participación activa.
- Saludo oficial en nombre de la presidenta del Concejo Directivo y de la Municipalidad Distrital de Mollepata.
- Presentación breve de cada uno de los integrantes del equipo municipal, señalando sus funciones.
- Mención de la ruta de acceso utilizada para llegar a la comunidad (por ejemplo: "el arribo se realizó por vía terrestre a través del camino de trocha desde...").
- Explicación de que la Municipalidad Distrital de Mollepata es una institución del Estado peruano, y que sus representantes actúan como servidores públicos al servicio de la ciudadanía, conforme al marco legal vigente.
- Enfatizar la importancia de la información a compartir, que busca fortalecer el derecho de la población al acceso a la información pública, prevenir la desinformación y fomentar la participación informada.
- Indicar que se habilitarán espacios de diálogo y consulta durante la exposición, donde se recogerán dudas, aportes y comentarios de los asistentes.



6. Se procederá a la distribución del material de difusión, como trípticos, afiches o cartillas informativas, elaborados en lengua castellana y en la lengua originaria predominante de la comunidad, con contenidos culturalmente pertinentes, simples y accesibles.
7. Para el desarrollo de las exposiciones se utilizarán medios audiovisuales adaptados a las condiciones del local comunal. De contar con servicio eléctrico, se utilizará un proyector multimedia y equipo de sonido; en caso contrario, se optará por herramientas como papelógrafos, portafolios o materiales visuales manuales, asegurando siempre la claridad y el alcance del mensaje.



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

ACTIVIDAD		PROCEDIMIENTO
1	Brindar un espacio participativo para la atención de consultas, absolución de dudas y	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de dudas y consultas: Las preguntas formuladas por la población deberán ser atendidas utilizando un lenguaje claro, sencillo y accesible, evitando tecnicismos que puedan dificultar la comprensión. Se recomienda emplear ejemplos prácticos vinculados al contexto local.

	<p>recopilación de opiniones de la población, sean estas de naturaleza técnica, legal o comunitaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación ante consultas fuera de competencia: En caso se presenten consultas que excedan las competencias, funciones o el contexto de la intervención, el personal deberá orientar de manera respetuosa y clara sobre las instituciones o entidades competentes para brindar atención especializada (como centros de salud, fiscalías, programas sociales, entre otros), brindando de ser posible datos de contacto o rutas institucionales de atención.
<p>2</p>	<p>Informar a la ciudadanía sobre el estado de atención de denuncias y notificar documentación relacionada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del estado de denuncias: Se brindará información actualizada y clara sobre el estado del proceso de atención de las denuncias interpuestas, respetando en todo momento los principios de confidencialidad y protección de la identidad del denunciante. Si el denunciante así lo solicita, se podrá programar una reunión personalizada en un espacio y horario distinto al de la campaña informativa general, para garantizar privacidad y comodidad. • Notificación de documentos oficiales: Se procederá a notificar documentos relevantes relacionados con la denuncia, tales como reportes públicos, resoluciones de sanción, medidas administrativas u otros actos administrativos emitidos por la autoridad competente. En caso el denunciante así lo requiera, se brindará una explicación breve y comprensible del contenido del documento, utilizando un lenguaje claro, evitando tecnicismos y asegurando la comprensión del mensaje.
<p>3</p>	<p>Atención a solicitudes de acceso a la información pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se brindará orientación clara y directa al ciudadano o ciudadana respecto al procedimiento para solicitar información pública, conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N.º 043-2003-PCM, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 072-2003-PCM. • La solicitud podrá realizarse de dos formas: <ul style="list-style-type: none"> ○ De manera virtual, a través de los canales oficiales habilitados por la Municipalidad Distrital de Mollepata (correo electrónico institucional, mesa de partes virtual u otros habilitados). ○ De manera física, mediante el llenado del “Formulario de solicitud de acceso a la información pública”, que será proporcionado por el equipo municipal durante la intervención. El personal deberá brindar orientación adecuada y personalizada para asegurar un correcto llenado del formulario, en especial si el solicitante tiene limitaciones de lectoescritura o dominio limitado del castellano.



- En todo momento, se garantizará que el solicitante **comprenda sus derechos, los plazos de atención y los medios de entrega de la información solicitada**, promoviendo así una atención con enfoque de transparencia, interculturalidad y respeto a la diversidad de la población.



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

C. Post intervención

Finalizadas las actividades en la comunidad, se procederá a realizar acciones de evaluación, sistematización y derivación de la información recabada, a fin de garantizar la continuidad institucional, la trazabilidad de los casos atendidos y la mejora constante de las intervenciones.

1. Análisis de la información socioambiental recopilada:

Se procederá a **evaluar y sistematizar la información socioambiental, cultural y organizativa recogida** durante la visita, considerando percepciones de la población, problemáticas identificadas, demandas específicas, condiciones del territorio y cualquier otro dato relevante que contribuya a fortalecer futuras intervenciones institucionales.

2. Elaboración de informe técnico y de atención ciudadana:

Se elaborará un **informe integral** que contenga los resultados de la campaña informativa, la atención a la ciudadanía, las consultas formuladas, los materiales utilizados, los casos atendidos y las observaciones de la comunidad. Este informe servirá como **documento de referencia técnica y de rendición de cuentas interna e interinstitucional**.

3. Derivación del informe a dependencias competentes:

El informe será **remitido a las oficinas o áreas municipales competentes**, según la naturaleza de los temas abordados, y se hará énfasis en **los casos relevantes o urgentes** que ameriten intervención, seguimiento o respuesta formal. También se coordinará, de ser necesario, con entidades externas como el **Centro de Salud de Mollepata, la Comisaría**, o instancias sectoriales pertinentes, a fin de asegurar una **respuesta integral e intersectorial** a las necesidades identificadas en el territorio

