

[Ver resultados](#)

Encuestado

55

Anónimo

**99:04**

Tiempo para completar

## INFORMACIÓN GENERAL

1

### Estado Miembro Postulante:

Perú



2

### Institución Pública Postulante:

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL - RENIEC.

Más opciones para Res

3

### Nombre de la Experiencia Innovadora:

GESTIÓN INTERCULTURAL EN EL REGISTRO CIVIL BILINGÜE

4

### Fecha de inicio de la implementación:

Nota: Se exige 02 años mínimo de implementación. No se considerará el tiempo de diseño y elaboración de la experiencia, así como el tiempo que fue necesario para la búsqueda de recursos si es aplicable.

04 de abril de 2014

5

**Categoría a la que postula:**

- Innovación en el Gobierno Abierto
- Innovación en el Uso de Evidencias desde las Ciencias del Comportamiento
- Innovación en la Inclusión Social
- Innovación en la Promoción del Enfoque de Igualdad de Género, Diversidad y Derechos Humanos
- Innovación en Gobierno Inteligente

**INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

6

**Nombre de la Entidad Postulante:**

7

**Dirección:**

8

**Teléfono:**

9

**Página Web:**

10

**Correo Electrónico:**

11

**Nivel Administrativo de la Entidad:**

- Nivel Nacional
- Nivel Estadual - Regional
- Nivel Local
- Otras

12

**Naturaleza Administrativa:**

- Poder del Estado
- Ministerio, Secretaría
- Órgano Autónomo
- Agencia Especializada
- Empresa Pública
- Otras

## INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA

13

**Resumen Ejecutivo:** En esta sección se pide exponer brevemente la experiencia innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y resalte elementos que estime importantes de la iniciativa **(300 palabras como máximo):**

GESTIÓN INTERCULTURAL EN EL REGISTRO CIVIL BILINGÜE es un novedoso modelo y servicio que convierte el modelo tradicional de registro civil monolingüe implementado desde 1852; a un modelo bilingüe con pertinencia lingüística, donde los peruanos pueden participar directamente para obtener sus inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción utilizando su lengua indígena del Perú. Este cambio se genera por la necesidad de brindar a todos los peruanos, tanto los que residen en las urbes como en las zonas rurales, un mismo servicio registral respetando su propio idioma.

El modelo contempla el diseño, desarrollo, ejecución y monitoreo de un servicio registral bilingüe, desde la presentación de la solicitud hasta la generación del acta de nacimiento, matrimonio y defunción, incluyendo la emisión de las copias certificadas y glosas bilingües en lenguas originarias y extranjeras.

En el Perú hay 48 lenguas indígenas (4 andinas 44 amazónicas) y aproximadamente 5 millones de hablantes; donde muchas de estas lenguas están en peligro de extinción porque cada vez tienen menos uso; la necesidad que la población hablante tiene de comunicarse en su propia lengua es relevante.

Este servicio utiliza las TIC's para facilitar los procedimientos registrales que los peruanos utilizan en el Registro Civil, y participan activamente en procedimientos que ahora comprenden y no requieren de un traductor, coadyuvando a la preservación y revitalización de las lenguas indígenas, en beneficio de toda la comunidad.

Es el primer Registro Civil a nivel internacional que comprende todo el proceso Bilingüe, incluso el electrónico, referente nacional de cómo el Estado puede mejorar su servicio de atención al ciudadano, protegiendo el patrimonio cultural inmaterial, con crecimiento sostenido y progresivo al 100% de la población de habla indígena peruana.

14

**Antecedentes:** Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar, o el problema que se busco solucionar, existente antes de la implementación de la experiencia innovadora **(300 palabras como máximo):**

El Registro Civil peruano nace con el Código Civil de 1852, y como todos los procedimientos que fueron diseñados por el Estado, siempre se ejecutó solo en castellano era usado exclusivamente de comienzo a fin, sin considerar que la población nacional también hablaba alguna de las lenguas indígenas.

El uso oficial exclusivo de un idioma en todos los sectores, ocasionó un proceso de sustitución lingüístico que tuvo como efecto que muchas lenguas indígenas no fueran transmitidas a las siguientes generaciones, reduciéndose el número de sus hablantes. En el Mapa etnolingüístico nacional se considera que al menos 37 lenguas indígenas se han extinguido, y de las 48 lenguas actualmente vigentes, al menos 21 están en serio peligro de extinción.

Las lenguas son el motor de transmisión de la cultura milenaria. Su desaparición nos aleja de nuestro pasado vital para un futuro mejor. Sus hablantes históricamente se encuentran en los sectores más vulnerables, en los nichos de pobreza extremos, asociados a menor acceso a los servicios básicos y dentro de los bolsones de indocumentación.

Era necesario quebrar la barrera que impedía a millones de personas, acceder en igualdad de condiciones a un servicio del Estado, por ello se diseñó y desarrolló el modelo de Gestión Intercultural del el Registro Civil, porque el uso oficial de las lenguas permite revitalizarla, reducir la tasa del subregistro y los errores en las inscripciones por la falta de comprensión; permite el ejercicio de los derechos constitucionales y tener un registro universal, corrigiendo el status de un Estado divorciado de la realidad nacional, que no entendía que todos los ciudadanos tenemos iguales derechos, aunque nuestras culturas e idiomas sean diferentes, y que dejaba de lado a las minorías, hablantes de otras lenguas indígenas, que en conjunto representan casi la cuarta parte de toda la población nacional.

15

**Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada:** Por favor, exponga la relación existente entre la experiencia innovadora y la categoría seleccionada en forma breve y concisa **(300 palabras como máximo):**

Se vincula con la categoría porque es un servicio que promueve la inclusión de todos los peruanos, aunque hablen una lengua distinta del castellano, orientada a una población vulnerable, con el objetivo de transformar su estado situacional de postergación y exclusión en uno de inclusión y de pleno ejercicio de los derechos que les corresponde. Para ello, se ha transformado el procedimiento registral civil para admitir uno mejorado, considerando al usuario final, que lo comprenda, que pueda participar y decidir. Despojándose estereotipos que señalaban que no podían hacerlo, que la mayoría eran iletrados, que requerían apoyos, que el monolingüismo es mayor, a sí todos nos entendemos y que las lenguas indígenas, y por extensión sus hablantes, son de menor valía que el castellano y su entorno. Los pobladores indígenas han estado históricamente relegados, el número de sus habitantes se ha reducido sensiblemente y su lengua en muchos casos ha dejado de transmitirse a las siguientes generaciones por preferirse el idioma oficial castellano que es de "mayor utilidad". El modelo y servicio calza plenamente con la categoría porque promueve reducir esos prejuicios que formaron barreras históricas y sociales, y cuyo resultado visible es que miles de personas no han podido recibir un correcto servicio del Estado, lo que se refleja en errores en las inscripciones o en la tasa de subregistro de quiénes, por no poder hacerse comprender, prefirieron no insistir y no acudir a una oficina registral. El servicio contribuye con mejorar las condiciones de vida, incluso dar visibilidad jurídica, a quiénes de otra forma no existen formalmente y no pueden acceder a todos los beneficios y derechos que le corresponde. Beneficia directamente a millones de pobladores indígenas, y también a los que no hablan lenguas indignas, porque con el servicio aprenden a valorarlas.

## Vinculación con la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

**A. SINGULARIDAD.** Se refiere a la creación de iniciativas que tengan carácter inédito dentro de la administración pública. A través de este criterio, se busca conocer cómo se ideó la experiencia innovadora, cuáles son los antecedentes que presenta y qué características propias comprende, que la hacen única.

Precise la siguiente información **(300 palabras como máximo para cada respuesta):**

16

¿Quién, cuándo, y cómo se ha originado la experiencia innovadora? Por ejemplo:

- Informe de consultoría
- Propuesta política
- Funcionarios de la misma entidad, etc.

Es una propuesta desarrollada por el equipo Registros Civiles de la entonces Sub Gerencia Técnico Normativa, hoy Subdirección de la Dirección de Registros Civiles- RENIEC, tomando como base la experiencia en la gestión en el marco de sus competencias y la necesidad ciudadana. El RENIEC es responsable de atender la identificación y registros civiles de la población peruana y para el cumplimiento de su misión, optimiza y moderniza sus servicios para llegar al total de ciudadanos del país. Este proceso de mejora continua se retroalimenta constantemente y permite identificar soluciones y diseñar estrategias. En esa línea se ha identificado la necesidad de implementar la Gestión Intercultural en el Registro Civil, pluralizando el servicio de trámites convencionales monolingües que existen en la actualidad, incorporando el Registro Civil Bilingüe. Asimismo, esta iniciativa se concibe por las barreras que este segmento de población tenía para gestionar inscripciones en el registro civil, entre ellos inscribir el nacimiento de sus hijos y reconocer la filiación. Es decir, obtener el nombre, ser visibles jurídicamente y obtener un documento de identidad que les permita interactuar en comunidad (trabajar, acceder al sistema de salud, educación, sufragar, acceder a la propiedad, ser sujeto de crédito, casarse, etc.) con conceptos en varios casos anclados en el tiempo, que dividía a la población por su idioma, extensión u etnia. El proyecto se implementó el año 2014, teniendo como finalidad proporcionar, un servicio con enfoque Intercultural en el Registro Civil, eficaz, óptimo, proactivo y de alta eficiencia, mediante la optimización y soporte electrónico, oral y escrito en los procedimientos registrales, proporcionando a la ciudadanía seguridad jurídica en la información registral, su valor social radica en que es un servicio completamente gratuito, novedoso que se encuentra a la vanguardia con el componente electrónico brindando un soporte inmediato, eficiente y de gran trascendencia.

17

Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante:

Existen entidades extranjeras que emiten certificaciones de nacimiento usando una lengua indígena, así tenemos que si alguien quiere una certificación (o copia certificada) de un acta de nacimiento, puede pedir que se le emita considerando una lengua indígena. Sin embargo, no conocemos antecedentes que consideren el proceso en sí mismo con enfoque intercultural, donde las inscripciones se realicen con pertinencia lingüística, es decir utilizando la lengua indígena u originaria, en los que se disponga de formularios bilingües para cada parte del procedimiento, cartillas orientadoras, procedimientos regulados, certificaciones bilingües, procesos certificados ISO en seguridad de la información y en calidad, etc.

Con el modelo y servicio se ha identificado un problema y se le dio una solución, que es equiparable con las inscripciones tradicionales en castellano, de modo que no se aprecian diferencias entre las inscripciones en castellano con la versión bilingüe en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) del RENIEC, sin distinción todas con valor oficial y plenamente integradas. Si bien la falta de antecedentes dificultó el trabajo de levantamiento de información para el diseño de la iniciativa, este proceso se sostuvo principalmente escuchando la necesidad del poblador a través de los diversos canales disponibles, verificándose que requerían contar con actas registrales en los que se utilizara su lengua materna. El principal motivo de la ausencia de antecedentes de una propuesta de procedimiento integral, podría estar relacionada a la idea, que los procesos que incluyen las lenguas indígenas serían rechazados por la población mayoritaria. Pero esta creencia ancestral requería demostración en campo. Las encuestas demuestran que la población recibe al registro civil bilingüe con beneplácito, sin distinguirse hablantes y no hablantes de una lengua indígena, y los resultados demuestran su aceptación.

18

¿Qué elementos concretos pueden indicar que esta experiencia innovadora tiene carácter inédito? En definitiva, ¿qué elementos la diferencian de experiencias similares en otras latitudes?:

La iniciativa es pionera e incluye todo el procedimiento registral civil de forma integral, se trata de un modelo que considera desde la solicitud del interesado, su análisis, los documentos de sustento, la decisión, la generación de las actas de nacimiento, de matrimonio y de defunción, así como a sus certificaciones. Para ello se han traducido por cada lengua los más de 120 formatos de uso registral para cada uno de los procedimientos vigentes. Es inclusiva, promueve el acceso al Registro Civil reconociendo la diversidad del público objetivo, tiende puentes para el acceso a las inscripciones en igualdad de condiciones, promoviendo el uso de las TIC, a partir de un procedimiento que pueden utilizar en cualquier lugar del país, siendo la primera vez que una inscripción bilingüe en castellano y lengua indígena puede generarse en la zona de predominancia o en cualquier otro lugar del país. Nos inspiramos en la necesidad de universalidad del Registro, de considerar a todos integralmente. Nosotros hemos considerado al hablante indígena como parte del diseño de la solución. La buena práctica es innovadora y exitosa porque no es el resultado de una imposición, sino de un diseño que considera la suma de todos, donde confluyen diferentes intereses, no solo el tener registros en su propia lengua o de preservar su cultura milenaria; sino, ser escuchado, saber que el Estado los tiene presentes, que promueve el diálogo y cumple sus ofrecimientos; donde ver actas registrales en su propia lengua significa mucho más que un formato, sino es el mejor ejemplo que su lengua y cultura tiene valor, que sí justifica enseñarlas a sus hijos. La buena práctica contribuye a reducir el subregistro, fomenta la visibilidad jurídica, el cumplimiento de los ODS, la revitalización del patrimonio inmaterial, la integración plena de todos y el bienestar social

**B. VALOR Y BENEFICIO PÚBLICO.** Implica demostrar que la implementación de la experiencia innovadora repercute en un **mayor beneficio a la ciudadanía** (por ejemplo: menores tiempos de espera, información en lenguaje claro, procesos simplificados, etc.).

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

19

Caracterización de la población-meta & tamaño del grupo de personas beneficiarias:

En el Perú hay 55 pueblos originarios, 48 lenguas indígenas vigentes, 4 andinas 44 amazónicas, habladas por aproximadamente el 16% de la población nacional (Censo INEI2017). Son más de 4 millones de personas, siendo la lengua mayoritaria el quechua, seguido por el aimara y la amazónica asháninka. De las 48 lenguas indígenas, 20 tienen menos de 500 hablantes, algunas no llegan a los 100-300 hablantes, incluso el taushiro tiene solo 1 hablante. Cada una de las 48 lenguas indígenas tiene su propia población objetivo directa; la implementación del registro civil bilingüe es progresiva a toda la población hablante, siendo que las lenguas indígenas ya implementadas alcanzan a más de un millón de personas y como personas beneficiarias indirectas al resto de hablantes indígenas que ven un proceso de rescate en curso y efectivo, y a toda la población hispanohablante que a partir del respeto a la diversidad, conoce más la identidad del Perú de todos y se consolida una cultura de respeto y de inclusión sostenida. La lengua indígena es más diversa en la Amazonía, mientras que el quechua como lengua andina y mayoritaria es hablada por varios millones de personas. Otro factor a considerar son los jóvenes se han visto afectados por la falta de transmisión de la lengua, siendo por tanto en algunas zonas mucho menor el número de hablantes juveniles, y, por tanto, la población adulta y adulta mayor es la que emplea más el idioma ancestral. Hay otras zonas donde la población es bilingüe y se desenvuelve tanto en castellano como en su lengua original, mientras que, en muchas zonas, la lengua indígena es usada exclusivamente por sus pobladores. Existe también presencia significativa de la educación Intercultural Bilingüe a cargo del Ministerio de Educación, donde los educandos son formados en su propia lengua como Lengua L-1.

20

Metas/Indicadores de Cobertura

El Registro Civil Bilingüe se ha expandido a nivel nacional contando con 1070 oficinas bilingües en 18 departamentos del país (Amazonas, Apurímac, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali) (75%) A la fecha tenemos 13 lenguas indígenas u originarias implementadas (27%) en el Sistema Registral: jaqaru, awajún, aimara, wampis, shipibo konibo, matsés, achuar, kawki, kandozi, chapra, kukama kukamiria, ticuna, asháninka y el quechua en cinco de sus variantes geográficas: de Cajamarca, Incahuasi Cañaris, también conocido como de Lambayeque, wanka, huánuco y collao. Se han emitido 257,509 actas de nacimiento, 18,119 de matrimonio y 38,294 de defunción, totalizando 313,922 actas bilingües. Y de las certificaciones en línea, se han emitido 35,091 con glosas bilingües, 24,609 de nacimiento, 3,931 de matrimonio y 6,551 de defunción. Se ha proyectado implementación de 500 oficinas bilingües adicionales 2022-2023 con las lenguas shawi, ashaninka, matsigenka y nomatsigenka; además de las variantes quechuas chanka, de lamas y ancashino. Se encuentra en proceso de traducción seis lenguas adicionales. La incorporación de las lenguas originarias al sistema registral brinda accesibilidad a los servicios de tramites de inscripción de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil entre otros, para los pobladores originarios que se encontraban limitados al uso de una lengua que no comprendían. Modalidades de servicio: Manual y Electrónica. Para la implementación de una lengua indígena se ha traducido el 100% de los formatos de uso registral, así como se ha habilitado el Sistema Integrado de Registros Civiles SIRCM para la emisión y certificación de actas bilingües, con opción de elección de lenguas, para su uso a nivel nacional

21

**Metas/Indicadores de Resultados:** Aquí brindar datos cuantitativos y cualitativos de la situación anterior a la implementación y los resultados obtenidos al implementar la experiencia innovadora

Antes de la implementación del Registro Civil Bilingüe teníamos:

- Las actas de nacimiento, matrimonio y de defunción a nivel nacional se emitían solo en idioma castellano.
- El servicio de inscripciones y emisión de copia certificada no contaba con enfoque intercultural.
- La población de habla indígena era excluida en la atención por no aplicar la pertinencia lingüística.
- Cantidad de lenguas indígenas en peligro de extinción: 21
- Todos los formatos para procedimientos registrales estaban traducidos solo en el idioma castellano, relegando y excluyendo a los pobladores que hablan lenguas originarias.

Uno de los indicadores cualitativos de la situación anterior a la implementación, era la marginación histórica de pobladores indígenas al acceso a los servicios que el Estado proporcionaba, diseñados, por lo general, solo para hablantes del idioma castellano. Este hecho constituía una barrera lingüística que dificultaba acceder al registro civil. Este problema también significaba una fuente de error en el registro, como consecuencia de no comprender las solicitudes del poblador.

Los indicadores de resultados obtenidos durante los ocho años del servicio implementado han permitido lograr: 313,922 mil actas registrales emitidas a nivel nacional, permitiéndoles visibilizarse a los pobladores indígenas. Asimismo, se han emitido 35,091 mil certificaciones de actas registrales con glosas bilingües que permiten la comprensión y entendimiento para los pobladores originarios; y se han emitido aproximadamente más de 50,000 Documentos Nacionales de identidad (DNI) con actas registrales bilingües. Se han implementado 1,070 oficinas bilingües, con un crecimiento sostenido año tras año.

22

**Metas/Indicadores de Impacto:**

Desde su implementación la iniciativa ha logrado tener cada vez mayor impacto y los ciudadanos se benefician con el servicio, identificándose con sus orígenes y sintiendo presente al Estado. El impacto de la práctica es inmediato, permanente y con crecimiento en el tiempo. El enfoque intercultural y la pertinencia lingüística se ha aplicado con el servicio bilingüe demostrándose con el indicador del nivel de satisfacción al cliente, con un valor del 98.3%.

Impacto en el tiempo: La buena práctica se ha consolidado y su vigencia es indeterminada, por tanto, la ejecución implica una acción que no caducará al tratarse de actas registrales que implican la inscripción en un registro público. Impacto en las relaciones sociales/familiares: Las actas bilingües contienen reconocimientos de filiación y el entroncamiento a una familia, sirven de prueba para una serie de relaciones jurídicas, por tanto, su impacto no caduco.

Impacto en la preservación de las lenguas indígenas: Las actas bilingües, acreditan la utilidad de la preservación de las lenguas, así tenemos que se han emitido actas bilingües castellano y las siguientes lenguas indígenas: achuar 862, aimara 30196, ashéninka 2062, Awajún 69346, jaqaru 132, kandozi-chapra 667, kawki 8, kukama kukamiria 1535, matsés 475, quechua Cajamarca 23235, quechua Collao 3829, Quechua de Huánuco 13,218, quechua Incahuasi Cañaris 56795, quechua wanka 16327, shipibo konibo 92368, ticuna 638 y Wampis 2229, totalizando 313992; además 35,091 certificaciones con glosas bilingües, destacando 18174 shipibo konibo y 9638 en Awajún. Cabe señalar que también se beneficia a los peruanos que tienen actas y desean migrar al extranjero y se ha incluido glosas bilingües en francés, inglés, italiano y portugués, habiéndose emitido 1456 certificaciones.

Las actas bilingües emitidas tienen pleno valor oficial y no tienen ninguna diferencia con las actas tradicionales emitidas solo en castellano, los registros están en una única base de datos.

23

**Herramientas, metodologías y técnicas** que a bien se consideren para medir la cobertura, los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas inicialmente propuestos Por ejemplo: (a) encuestas de opinión (surveys), (b) experimentos de campo (field experiments), (c) experimentos naturales (natural experiments) y/o RCTs (randomized controlled trials), entre otros.

Para la medición de los resultados e impacto de la Buena Práctica se han utilizado las técnicas de entrevista focalizada y encuestas en campo, las cuales permitieron identificar la percepción y retroalimentación del servicio. Las entrevistas se realizaron en las charlas post implementación del servicio que se efectuaron en campo, en las Oficinas Registrales a nivel nacional, como también se entrevistaron a las autoridades de los Centros Poblados y Comunidades Nativas, quienes reconocían al RENIEC como representante del Estado Peruano por la implementación de la igualdad en los servicios.

Las encuestas efectuadas se realizaron a través del propio personal del RENIEC quienes a través de formatos pre impreso capturaban la información internándose en la zona de predominancia de la lengua originaria por un periodo determinado de días, y mediante la contratación de un servicio de estudio

**C. REPLICABILIDAD.** Se refiere a las **condiciones de transferibilidad y replicabilidad de la práctica innovadora en otros países de las Américas.** Para tal efecto deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos, sociales y culturales de la organización y del entorno, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

24

Complejidad operacional para la implementación de la práctica en su país/organización:

Las poblaciones indígenas se distribuyen en todo el país, siendo el Perú multiverso culturalmente, pero además con diferentes nichos geográficos, climas, estaciones diferenciadas, fenómenos climatológicos como el "niño", heladas en el sur peruano, etc. Las grandes distancias, lo quebrado del terreno, los pocos medios de acceso; generan complejidades en el momento de trasladarse y llegar hasta el poblador objetivo. A ello hay que agregar que se requiere seguir protocolos específicos, aplicando diferentes estrategias. Por eso es que la primera etapa del Registro Civil Bilingüe es el levantamiento de información, donde se visita a la zona elegida para identificar el estado situacional, inquietudes, expectativas, casuística particular, problemas en el registro civil, y a partir de este diagnóstico evitar tropiezos en el contacto y en los actos posteriores. El Registro Civil Bilingüe implica, además, trasladar a la lengua escrita el contenido de textos oficiales que han sido redactados con términos que muchas veces no son manejados por los pobladores, y se deben adaptar para su mejor comprensión. Por eso, cada intervención genera glosarios de términos traducidos que permite al ciudadano entender mejor. También se complejiza porque una programación puede verse afectada por diversos factores exógenos, no solo climatológicos o sociales, sino también coyunturales; por ejemplo, períodos de elecciones, cuarentenas o períodos de pandemia, desastres naturales, etc. Somos la primera organización en contar con procedimientos en versiones bilingües, por tanto, la demanda de crecimiento es permanente, hemos pasado de 1 oficina en 2014 a 1,070 a la fecha, en 18 departamentos del país, con una cobertura del 72% del territorio nacional. No basta solo con implementar una lengua o una oficina, se requiere monitorear su funcionamiento, conocer su producción y problemática, generar estadísticas y casuística ya que muchas oficinas están en lugares alejados donde no hay facilidades de comunicación

25

Grado de sensibilidad política o necesidad de obtener apoyo de autoridad política en su país/organización:

Con el apoyo de las autoridades municipales se han implementado las Lenguas originarias o indígenas al sistema registral. Hasta el mes de julio del presente año tiene un valor de 13 lenguas originarias a nivel nacional, siendo estas las siguientes: jaqaru, awajún, aimara, wampis, shipibo konibo, matsés, achuar, kawki, kandozi chapra, kukama kukamiria, ticuna, ashéninka y el quechua en cinco de sus variantes geográficas: de Cajamarca, Incahuasi Cañaris, también conocido como de Lambayeque, wanka, huánuco y collao. La incorporación de las lenguas originarias al sistema registral brinda accesibilidad a los servicios de tramites de inscripción de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil entre otros, para los pobladores originarios que se encontraban limitados al uso de una lengua que no comprendían. Asimismo, el indicador de Cantidad de Oficinas Registrales implementadas con el servicio bilingüe, se ha logrado extender a 1,070 establecimientos que brindan el servicio a nivel nacional, permitiendo el acceso e inclusión social a la población vulnerable originaria. Modalidades de servicio: Manual y Electrónica. Cantidad de departamentos coberturadas a nivel nacional: 18, equivalente al 72%. Se han implementado 13 lenguas de 48 reconocidas y vigentes a la fecha, equivalente al 27%. Para la implementación de una lengua indígena se ha traducido el 100% de los formatos de uso registral, así como se ha habilitado el Sistema Integrado de Registros Civiles SIRCM para la emisión y certificación de actas bilingües, con opción de elección de lenguas, para su uso a nivel nacional.

26

Factores críticos de éxito (FCE) en su país/organización:

Participación: Es fundamental que todos los grupos de interés se involucren en el proceso, para ello se visita a las poblaciones objetivos, se realizan reuniones con las autoridades locales, comunales, educativas, políticas, religiosas; con los estudiantes, los profesores, con los pobladores, se les escucha, se les participa qué es lo que se busca, los beneficios, su importancia. Traducción directa: se promueve la traducción de textos del castellano a la lengua indígena, a cargo de traductores reconocidos por el Ministerio de Cultura y hablantes de la lengua indígena como lengua materna. Validación de Traducciones: Los textos traducidos son validados por otro traductor y se presentan a los directamente interesados. Trascendencia del servicio: Los pobladores saben de la importancia del registro civil, que es importante contar con las actas de nacimiento, matrimonio y defunción. Identificación cultural: Los pobladores están orgullosos de su cultura, de sus costumbres, de su idioma, la buena práctica es percibida positivamente porque fortalece su autoidentificación étnico cultural. Uso de tecnología: El registro en línea le da una dimensión nacional al registro y lo torna disponible en cualquier oficina interconectada en todo el país, el poblador que reside fuera de su zona original puede acceder a una inscripción sin tener que trasladarse hasta su pueblo de origen, lo que le permite ahorrar tiempo, dinero, entre otros. Las actas bilingües son oficiales, no presentan ninguna diferencia en su eficacia con las actas monolingües en castellano. Contribuye con la revitalización lingüística y protección del patrimonio cultural inmaterial.



27

Cambios en el ordenamiento legal que fueron necesarios en su país/organización:

El artículo 48 de la Constitución Política del Perú, establece que el idioma castellano y las lenguas indígenas son oficiales, considerando la igualdad de todas las personas. Posterior a ello han sido emitidas una serie de normas legales, como la Ley 29735 o ley de lenguas, posteriormente su reglamento, la Política Nacional de lenguas originarias, tradición oral e interculturalidad, el Mapa etnolingüístico, entre otros. Pero el proceso de transformación de los procedimientos, ha ido más allá de los cambios legales, que han sido oportunos y necesarios, sino que pasaba por la necesidad de adoptar la decisión de ser impulsor del cambio. El Registro Civil Bilingüe representa la ejecución de un proyecto de mejora de un servicio trascendente, los registros civiles con un efectivo enfoque intercultural y utilizando la lengua de los pobladores. El RENIEC incluyó como función específica de la Sub Gerencia Técnico Normativa (artículo 196 literal c), del Reglamento de Organización y Funciones- ROF 2016), el diseño, desarrollo, ejecución y monitoreo de procedimientos registrales con enfoque intercultural, pertinencia lingüística y/o de inclusión social, asimismo en el ROF vigente del 04MAY2021, establece que la Sub Dirección Técnico Normativa de la Dirección de Registros Civiles realiza actividades que coadyuvan al carácter permanente y universal del registro; en el artículo 98° nos indica que planifica, desarrolla, implementa y monitorea procedimientos registrales con enfoque intercultural, pertinencia lingüística y/o de inclusión social; de igual forma se aprobó en 2016 la Norma Administrativa Interna NAI-441-GRC/SGTN/001 "Metodología para Elegir a las Lenguas Originarias o Indígenas por Implementarse en el Registro Civil Bilingüe", actualmente se cuenta con su segunda versión. En la Directiva DI-415-GRC/032 sobre calificación registral en los procedimientos registrales, aprobada en 2017, incluye un capítulo sobre el Registro Civil Bilingüe, asimismo se cuenta con la Directiva DI 210-GRC/003 sobre Registro de Firma de los registradores civiles incluye la pertinencia lingüística y el Registro Civil Bilingüe

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización:

Desde su inicio el equipo gestor de la buena práctica sostuvo reuniones de coordinación con los Ministerios de Cultura y de Educación peruanos, entre otras importantes instituciones. Eje fundamental es el involucramiento de toda la organización, siendo el registro civil un proceso misional y transversal a nivel institucional, el cambio de paradigma impactaba en los demás procesos misionales, es así como se empezó también a sacar versiones del padrón electoral en versiones bilingües; así mismo a coordinar estrategias de gestión inclusiva, tales como campañas, entre otros. El Ministerio de Cultura ha identificado como buena práctica referente al Registro Civil Bilingüe, ha sido motivo de varias presentaciones para hacer llegar sus alcances y oportunidades de expansión. Además, las propias organizaciones indígenas se han sentido muy identificadas con el proyecto, ya que rescata su identidad y la potencia. A nivel institucional, se ha incluido en el Plan Estratégico Institucional- PEI 2018-2022 y se mantiene en el del 2021-2025, con metas específicas referidas a la implementación de oficinas bilingües, y en el Plan Operativo Institucional -POI, desde 2014 se vienen incluyendo actividades y metas relacionadas con la cantidad de oficinas y de lenguas implementadas, lo que generan múltiples relaciones de coordinación internas para su debido cumplimiento.

El Ministerio de Cultura la menciona expresamente en la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad aprobada por el Decreto Supremo 005-2017-MC (09AGO2017), numeral 2.2.5 como avance en el ámbito nacional, y luego se ha incluido como el Servicio 1.19 en la actualización, denominada Política Nacional de Lenguas originarias, tradición oral e interculturalidad al 2040 aprobada por Decreto Supremo N° 012-2021-MC, y en la evaluación mediante Resolución Ministerial N° 000164-2022-DM/MC (31MAY2022) se aprueban los informes de resultados 2021, indicando que el servicio alcanzó al 27% de las lenguas y al 19 % de la población

29

Recursos humanos y financieros requeridos vs. obtenidos en su país/organización:

Se utilizaron recursos propios, orientados a contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales para la Mejora del Servicio e Inclusión Social, se utilizaron los recursos humanos que se encuentran laborando en la organización y que tienen el conocimiento y expertis necesaria para el desarrollo de la Buena Práctica de esta envergadura al tener un impacto social importante para la población peruana. Los recursos humanos y financieros requeridos, fueron dimensionados como consecuencia del trabajo previo de diseño, y una vez determinados, se solicitó el presupuesto respectivo, este nos fue concedido para poder atender los requerimientos que habían sido considerados.

Asimismo, para la contratación de los traductores e intérpretes requeridos se considera su inscripción vigente en el Registro oficial a cargo del Ministerio de Cultura, en cumplimiento de lo previsto en el reglamento de la Ley 29735 o ley de lenguas, en todos los casos estamos frente a pobladores indígenas que se han certificado como traductores, motivo por el que el proceso de contratación es inclusivo para integrantes de un sector vulnerable y en una especialidad específica. También desde 2021 se cuenta con financiamiento del Banco Interamericano para el Desarrollo (BID), como parte del proyecto "Mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional", en el producto 16, Oficina de Registros del Estrado Civil con registro civil en lengua originaria funcionando.

**D. EFICIENCIA.** Se refiere a la capacidad de la administración pública para ordenar sus procesos de tal forma que estos optimicen sus recursos (financieros, humanos, logísticos, etc.) y a su vez generen mayores y mejores resultados.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

30

Costo total de la experiencia (estimación en USD/año fiscal):

La práctica se implementó en el año 2014, contabilizándose a la fecha un presupuesto ejecutado estimado desde entonces de S/ 4,013,506.17 (aproximadamente US\$ 1,043,282.08 al tipo de cambio de S/ 3.847 x US\$). Para el año 2015 el costo asciende a S/74,387.23, para el año 2016 el costo asciende a S/ 31,781.05, para el año 2017 el costo asciende a S/ 67,175.80, para el año 2018 el costo asciende a S/ 15,692.98, para el año 2018 – Proyecto: Apoyo al Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación para la Población Vulnerable de la Región de Cajamarca el costo asciende a S/ 162,316.86, para el año 2019 el costo asciende a S/ 51,541.25, para el año 2019 - 2023 Proyecto: Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional - BID (En ejecución) el costo asciende a S/ 3,449,501.00, para el año 2020 el costo asciende a S/ 4,800.00, para el año 2021 el costo asciende a S/ 9,600, para el año 2022 (En ejecución) el costo asciende a S/ 83,710.00, para el año 2022 - Presupuesto por Transferencia de Partidas del MEF (En ejecución) el costo asciende a S/ 63,000.00

Total, S/ 4,013,506.17

31

Costo-por-persona beneficiada (estimación en USD/año fiscal por beneficiario directos e indirectos):

La Buena Práctica tiene un importante valor social y los usuarios del servicio no realizan pago alguno por las inscripciones bilingües de nacimiento, matrimonio o de defunción. Siendo que la inversión realizada incluye componentes a largo plazo, tales como servicios de impresión de actas registrales, de traducción de documentos, de impresión de formatos; y que al número de personas registradas a la fecha se le debe considerar también los registros por realizarse como consecuencia de esta inversión, que el servicio registral además considera atenciones diversas como orientación, difusión, entre otros. La buena práctica tiene componentes importantes como la preservación y protección de las lenguas indígenas, consolida la identidad cultural de los pueblos y de sus pobladores, coadyuva a preservar el patrimonio cultural inmaterial de la nación y de la humanidad, contribuye con el ejercicio de los derechos humanos de las personas, entre otros. Asimismo, no es posible realizar una valorización como consecuencia de la contraprestación por la inversión realizada, siendo más bien que es el aspecto y trascendencia social la que impera, el interés de los pobladores y su beneficio integral, vinculados además con el cumplimiento de procesos misionales con un enfoque intercultural, de pertinencia lingüística y de inclusión social. Solo para efectos de estimar el costo que la implementación tendría, considerando lo gastado versus la población objetivo, tendríamos que hacer el siguiente ejercicio: Se estima en 1´000,000 personas la cantidad de población objetivo, y siendo el gasto general a la fecha de unos S/ 4,013,506.17, podríamos estimar el costo-por-persona como resultado de la división del primero con el segundo, es decir unos S/ 0.25, o veinticinco céntimos de sol.

32

Indicador cuantitativo/cualitativo de costo-beneficio (nota: indicar evolución por año fiscal y comparar con experiencias similares o prácticas alternativas si es posible):

- Año 2015, presupuesto S/. 74,387.23
- Año 2016, presupuesto S/. 31,781.05
- Año 2017, presupuesto S/. 67,175.80
- Año 2018, presupuesto S/. 15,692.98
- Año 2018, presupuesto del Proyecto: Apoyo al Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación para la Población Vulnerable de la Región de Cajamarca S/. 126,316.86
- Año 2018, presupuesto del Proyecto RENIEC-BID (Adicional) S/. 36,000.00
- Año 2019, presupuesto S/. 51,541.25
- Año 2019-2023, presupuesto del Proyecto: Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional (En ejecución) S/. 3,449,501.00
- Año 2020, presupuesto S/. 4,800.00
- Año 2021, presupuesto S/. 9,600.00
- Año 2022, presupuesto (En ejecución) S/. 83,710.00
- Año 2022, presupuesto por Transferencia de Partidas del MEF (En ejecución) S/. 63,000.00
- TOTAL 4,013,506.17

**E. SUSTENTABILIDAD.** Implica el nivel de permanencia, resiliencia y enraizamiento de la experiencia que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, resistir a los cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y personal gubernamental, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

33

### Tiempo de vigencia legal:

Esta práctica mejora el procedimiento de registros civiles, su diseño y ejecución implica generar actas registrales que son permanentes en el tiempo; es decir, el otorgar un acta de nacimiento bilingüe a una persona implica que esta va a ser suya toda su vida, demostrar sus relaciones filiales con su familia, su nombre frente a la comunidad; el acta de matrimonio bilingüe va a probar el vínculo conyugal y la filiación matrimonial, el acta de defunción bilingüe prueba la muerte de la persona humana; como se aprecia, todas son permanentes y no se diferencian de las actas tradicionales en castellano. Además, permite el ejercicio de los derechos constitucionales, responde a un marco legal vigente y universal, que a su vez responde a acuerdos de orden internacional de respeto a la diversidad cultural y de identificación de los pueblos originarios. Las normas legales emitidas han ido incrementándose en el tiempo, y en el RENIEC los documentos normativos que consideran al Registro Civil Bilingüe son cada vez más y mejorados. Por tanto, la buena práctica implica en sí misma un cambio de formato del registro civil tradicional a uno inclusivo, respecto del cual el ciudadano se siente identificado y que ve con agrado, que su lengua es utilizada en documentos oficiales de vigencia permanente. El uso de la lengua indígena además es un derecho de rango constitucional, indefinido, y vinculado con el ejercicio de diversos derechos fundamentales, siendo imprescriptible y por tanto permanente.

34

### Nivel del reconocimiento legal de la práctica:

(Por ejemplo: ley ordinaria, documento de política, portaría, reglamento, protocolo internacional).

El Reglamento de Organización y Funciones del RENIEC (R.J. N° 086-2021/JNAC/RENIEC del 04MAY2021) establece que la Sub Dirección Técnico Normativa realiza actividades que coadyuvan al carácter permanente y universal del registro; planifica, desarrolla, implementa y monitorea procedimientos registrales con enfoque intercultural, pertinencia lingüística y/o de inclusión social (art. 98). La DI-415-GRC/032 "Procedimientos Registrales para la inscripción de Hechos Vitales y Actos modificatorios del Estado Civil ante Oficinas Autorizadas, primera versión, (R.S. N°49-2017/SGEN/RENIEC del 10AGO2017), incluye el numeral 5.6 sobre Registro Civil Bilingüe. Esta Directiva regula la inscripción en el Registro Civil, siendo las inscripciones de carácter permanente y una vez emitidas las actas no tienen fecha de caducidad, acompañando a sus titulares para efectos legales. La DI-210-GRC/003 "Registro de Firmas de Registradores de Estado Civil" tercera versión, (R.S. N° 41-2017/SGEN/RENIEC-21JUL2017), numeral 6.9 regula el registro de firmas en oficinas autorizadas bilingües.

El Plan Estratégico Institucional del RENIEC 2021-2025, (R.J. N°0144-2021/JNAC/RENIEC 02AGO2021), aprueba el Objetivo Estratégico Institucional N°2: "Ampliar la cobertura y potenciar los servicios de registro de identificación y registro civil a la población en situación de vulnerabilidad social o con limitaciones de acceso", Acción Estratégica Institucional tiene como indicador aprobado "Porcentaje de lenguas indígenas u originarias implementadas al Sistema Integrado de Registros Civiles", y la AEI 02.01 "Porcentaje de oficinas con registro civil bilingües implementadas a nivel nacional". En concordancia con el Enfoque Orientador 1: "Las personas alcanzan su potencial en igualdad de oportunidades y sin discriminación para gozar de una vida plena" del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. Por incorporar un cambio sistemático en la gestión pública y forma de prestar el servicio público.

El Registro Civil Bilingüe es el Servicio 1.19 en la Política Nacional de Lenguas originarias, tradición oral e interculturalidad al 2040 aprobada por Decreto Supremo N° 012-2021-MC, con metas establecidas por año

35

### Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad política (nota: indicar número de ciclos electorales y/o años superados):

Desde 2012 que se inició el diseño, y 2014 que se implementó el modelo y servicio, hemos tenido como presidentes del Perú a Ollanta Humala (2011-2016), Pedro Pablo Kuczynski (2016-2018), Martín Vizcarra (2018-2020), Manuel Merino (2020), Francisco Sagasti (2020-2021) y actualmente Pedro Castillo desde 2021; además han transcurrido 3 ciclos administrativos de alcaldes y gobernadores regionales.

El modelo y servicio no se vio afectada por cambios en la autoridad política, dado que está vinculada con el ejercicio de derechos constitucionales, al cumplimiento del marco legal vigente y es resultado de las expectativas y deseos de los pueblos. Los registradores civiles de las municipalidades responden a las solicitudes de los ciudadanos y deben poder comunicarse con ellos, y como un porcentaje de la población no habla ni entiende castellano, el Estado debe desarrollar mecanismos que permitan comunicarse con quienes hablan lenguas diferentes. Todos tienen como factor común estar muy interesados en que el Registro Civil Bilingüe siga creciendo

Este proceso no está vinculado a la identidad de la autoridad política del momento, sino que es el resultado de todo un proceso de inclusión social, que en el caso del Registro Civil Bilingüe se constituye en abanderado del cambio que llegó para quedarse. Desde 2014 tenemos 8 años de implementación de esta buena práctica, la que se ha consolidado con su inclusión en diferentes documentos de gestión y está considerado en diferentes presupuestos anuales, ya que los propios pobladores están satisfechos con este servicio.

Incluso se ha considerado en el actual convenio del Perú con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, que permitirá el crecimiento con 500 oficinas adicionales en centros poblados y comunidades nativas, lo que confirma nuestra afirmación que estamos ante una práctica inclusiva que es bien vista y considerada por diferentes sectores

36

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad administrativa (nota: indicar número de ciclos administrativos y/o años superados):

El modelo y servicio innovador no se encuentra sujeto a cambios en la autoridad administrativa del RENIEC, cada ciclo administrativo dura 4 años del mandato del Jefe Nacional, renovable por un período igual. El diseño y conceptualización se inició en el año 2012 y la implementación de Registro Civil Bilingüe en 2014. Desde sus inicios se contó con el apoyo de la Alta Dirección; así tenemos que han transcurrido dos gestiones anteriores mientras se elegía a la nueva gestión por la Junta Nacional de Justicia, y vamos en el ciclo de la actual Jefa Nacional Carmen Velarde, iniciado el 31 de agosto de 2020.

Con la gestión de la actual Jefa Nacional, quién además está muy comprometida con la mejora de los procedimientos administrativos para beneficio de todas las personas, en especial de aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad; y así poder llegar a todos y todas, por muy lejos que ellos/as se encuentren residiendo, se ha potenciado a los Registros Civiles y de manera especial al Registro Civil Bilingüe, el mismo que viene creciendo sostenidamente, con los recursos para poder alcanzar sus objetivos.

La buena práctica no ha tenido rechazo de la autoridad, al contrario, se armoniza con los planes institucionales y es fuente de identificación con los sectores vulnerables.

37

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios ocurridos en las fuentes de financiación y presupuesto (nota: indicar cambios en fuentes de financiación, en caso pueda estar disponible):

Esta práctica se ha afianzado como un efectivo mecanismo inclusivo, coadyuvando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente la meta 16.9 sobre registro civil universal. Ejemplo de lo señalado es el año 2020, que como consecuencia de la pandemia del COVID-19, se suspendieron diversas actividades por la cuarentena que decretó el Gobierno. Esta paralización de actividades fue de gran impacto en los presupuestos de las instituciones públicas y privadas, a pesar de ello, el Registro Civil Bilingüe continuó sus actividades, promoviendo la virtualización como un mecanismo de mejora y atención en el caso de las oficinas registrales interconectadas, frente a las consecuencias de la emergencia sanitaria. Como la mejora se sustenta en viabilizar el ejercicio de los derechos constitucionales de las personas, la protección del patrimonio cultural inmaterial de la humanidad y la inclusión efectiva de todos y todas. La reducción eventual en una fuente de financiamiento y presupuesto no impacta en el corazón de la práctica innovadora, debido a la solidez de su propuesta y principalmente, al posicionamiento que tiene por la buena aceptación de la ciudadanía. Además de lo señalado se precisa que la buena práctica cuenta con presupuestos asignados desde el año 2014; e incluso, ha sido considerada para potenciar su crecimiento; siendo uno de los componentes del contrato firmado por el Perú con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, que permitirá el crecimiento a 500 oficinas bilingües adicionales, con 5 lenguas indígenas u originarias, y de 4 variedades del quechua, lo que ampliaría la cobertura a unos dos millones de personas directamente beneficiadas.

38

Porcentaje total de las fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional (estimación en USD/año fiscal, caso disponible):

El D.S. N°319-2018-EF aprueba la operación de endeudamiento externo entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, hasta por la suma de US\$ 50.000.000,00 (Cincuenta millones), por el Proyecto "Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional". El componente 2 a nuestro cargo sobre "Mayor Prestación de Servicios a Población Vulnerable", Medio Fundamental 2.3: "Adecuados mecanismos para brindar servicios a población vulnerable según lengua originaria", cuenta con una partida de S/ 3,449,501.00 (US \$ 896,672.99 T/C 3,847).

39

Número de donantes/cooperantes (en últimos 2-3 años fiscales):

El Banco Interamericano de Desarrollo - BID, en 2017, brindo soporte económico a efectos de implementar el Registro Civil Bilingüe en el departamento de Cajamarca, al norte del país, con la lengua andina quechua, en sus variantes Incahuasi Cañaris y de Cajamarca, así como con la lengua amazónica awajún en la provincia de San Ignacio, limítrofe con la República del Ecuador. Actualmente se encuentra vigente el contrato de préstamo suscrito por el Perú con el BID para el mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional; donde participamos en el producto 16, al llevar el Registro Civil Bilingüe a los centros poblados y comunidades indígenas del país.

**F. PERSPECTIVA DE GÉNERO, DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS.** Consiste en determinar cómo la iniciativa sometida a concurso promueve mejoras en las condiciones de igualdad y equidad entre hombres, mujeres y personas de identidad de género diversa, desde un enfoque interseccional, en las dimensiones de acceso, trato, oportunidades, calidad, diferenciación de prestaciones de los servicios públicos, etc. Asimismo, se toma en consideración la dimensión de género, diversidad y derechos humanos dentro de la institución que implementa la experiencia innovadora.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

40

¿Se ha tomado en cuenta los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)? Especificar cómo:

El sustento del proyecto es la igualdad entre todas las personas, identificar las barreras culturales que impedían acceder al registro civil en igualdad de condiciones y, por tanto, inscribir a sus hijos, darles nombre y una existencia legal, entre otros.

En el diseño del registro civil participaron lingüistas, hablantes, profesores y autoridades, sin ninguna distinción de sexo; al contrario, se promovió la efectiva participación de todos, con especial énfasis considerando el rol de la mujer; así tenemos que la primera implementación de una lengua indígena fue en Tupe, con la lengua jaqaru, población que se caracteriza por un rol preponderante de la mujer en la toma de decisiones, incluso con una vestimenta que caracteriza a todas en su territorio.

Efectivamente se consideró como base sustantiva de la propuesta innovadora el promover la igualdad de las personas, sin distinción por motivo de raza, sexo, credo o idioma; permitiéndose así el libre ejercicio de los derechos humanos señalados y que tienen rango constitucional. Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género, de modo que ellas puedan participar en el proceso de registro civil, considerado desde el diseño y la implementación de la buena práctica. Promoviendo la participación de registradoras civiles mujeres, capacitándolas y empoderándolas; de igual manera, difundiendo la importancia de la participación de la mujer en el registro de sus hijos, dando canales de apoyo a través del chat registral que las acompañen en este proceso.

Además, en los viajes de implementación, se fortalece el mensaje de la universalidad del registro y de la igualdad de las personas, promoviéndose que las madres puedan participar en el registro de sus hijos, y participando con ellas en el proceso de validación de contenidos traducidos.

41

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional de la Mujer (Ministerio de la Mujer o equivalente) de su país, en sus esfuerzos para avanzar un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa? ¿Con alguna otra instancia del gobierno responsable de temas de diversidad (personas indígenas, afrodescendientes, con discapacidad, migrantes, LGBTI, etc.)?:

Para la implementación de una serie de iniciativas inclusivas, se han sostenido mesas de trabajo en la cual han participado el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el Instituto Nacional de Bienestar Familiar, La mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza, La Coordinadora Nacional de Derechos Humanos, la Comisión Episcopal de Acción Social, el Instituto Runa de Desarrollo y Estudios sobre Género, entre otros, con ocasión de la formulación del Plan "Perú Libre de Indocumentación" aprobado mediante Resolución Jefatural N° 168-2017/JNAC/RENIEC del 14DIC2017. Asimismo se han realizado coordinaciones con las Municipalidades provinciales, distritales y de centros poblados para la implementación del registro civil bilingüe y la automatización de los registros, para realizar registros electrónicos bilingües. Con los grupos de interesados, como la Federación de la Nacionalidad del pueblo Achuar del Pastaza, se trabajó el registro Civil en su lengua, y con la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) el proceso de traducción de estos materiales achuar.

El Ministerio de Cultura la menciona expresamente en la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad aprobada por el Decreto Supremo 005-2017-MC (09AGO2017), numeral 2.2.5 como avance en el ámbito nacional, y luego se ha incluido como el Servicio 1.19 en la actualización, denominada Política Nacional de Lenguas originarias, tradición oral e interculturalidad al 2040 aprobada por Decreto Supremo N° 012-2021-MC, y en la evaluación mediante Resolución Ministerial N° 000164-2022-DM/MC (31MAY2022) se aprueban los informes de resultados 2021, indicando que el servicio alcanzó al 27% de las lenguas y al 19 % de la población.

42

En caso se haya mantenido algún tipo de coordinación con la entidad o su equivalente anteriormente mencionada, ¿en qué consistió esa coordinación y qué resultados o compromisos se obtuvieron?

En el marco de la formulación del Plan "Perú Libre de Indocumentación" la entonces Gerencia de Registros Civiles a través de la Sub Gerencia Técnico Normativa, participó en las coordinaciones realizadas con las diversas instituciones. El componente "pueblos originarios" es parte importante del proceso de inclusión, y la buena práctica presentada y expuesta en estas sesiones de trabajo, con el propósito de cerrar la brecha de indocumentación existente y fortalecer los sistemas de identificación y de registros civiles, a efectos de garantizar que la población en condición de vulnerabilidad obtenga su identificación con calidad, equidad y oportunidad. En este Plan se reconocen los avances en la implementación del Registro Civil Bilingüe (pag 91). Con la Federación de la Nacionalidad del pueblo Achuar del Pastaza, se trabajó el Registro Civil en su lengua, y con la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) se coordinó la traducción de las actas registrales y los formatos del proceso registral, al no contar con traductores registrados en el Registro Nacional de traductores e intérpretes de lenguas indígenas. Se incluyó el servicio 1.19 en la Política Nacional de Lenguas originarias, tradición oral e interculturalidad al 2040 aprobada por Decreto Supremo N° 012-2021-MC, la misma que señala compromisos hasta el año 2040, específicamente de implementación de lenguas indígenas y población alcanzada. Cabe señalar que en la primera evaluación mediante Resolución Ministerial N° 000164-2022-DM/MC (31MAY2022) se aprueban los informes de resultados 2021, indicando que el servicio alcanzó al 27% de las lenguas y al 19 % de la población, de esta manera se viene cumpliendo con los compromisos asumidos

43

¿Cuenta la experiencia innovadora con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o de inclusión de con las personas beneficiarias atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (raza, etnia, personas con discapacidad, nivel socioeconómico, etc.)? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros. Señale cifras por favor:

Sí, el RENIEC cuenta con estrategias explícitas de inclusión de las personas beneficiarias considerando diversas variables. Precisamente la buena práctica que se presenta constituye una estrategia de inclusión específica, dirigida a superar barreras culturales que han restringido, sino impedido, acceder a millones de peruanos en igualdad de condiciones a servicios del Estado, y especialmente a un registro civil vital para el ejercicio de los derechos constitucionales y poder acceder a un trabajo formal, crédito, casarse, reconocer a sus hijos, ser propietario, votar, etc.

Permite la inclusión social de las personas, partiendo de la premisa que un registro monolingüe no es viable en un país plurilingüe, donde se requiere que todos podamos entender y participar sin necesidad de apoyos ni soportes. Por tal motivo, se ha diseñado una nueva forma de prestar el servicio registral, a partir del enfoque intercultural y el uso de la lengua materna del hablante, donde se permite su participación más activa y así poder contar con sus documentos oficiales en la lengua que habla, mitigando o eliminando las brechas y/o barreras culturales que tradicionalmente habían afectado negativamente a este sector vulnerable. Se cuenta con actas registrales en línea bilingües, castellano y una lengua indígena; además con libros registrales bilingües para aquellos lugares sin conexión de Internet; con más de 120 formatos registrales traducidos en cada lengua; con cartillas informativas bilingües, y una infografía con el detalle del nuevo servicio; además, se ha adaptado el mapa etnolingüístico del Perú a uno que considera las 16 regiones del RENIEC, para una mejor aplicación. Permite obtener certificaciones en línea en cualquier canal de publicidad registral (internet, presencial, etc), que un padre pueda reconocer en línea a sus hijos, aún cuando se encuentren lejos, que los registros generen estadísticas que permitan además, contar con información para brindar mejores servicios públicos.

44

¿Cuenta la institución postulante una política de igualdad de género/igualdad de oportunidades? ¿Una unidad o punto focal de género? ¿El personal de la institución ha recibido alguna capacitación en la integración de un enfoque de género, diversidad y derechos humanos?. De ser el caso, ¿cuál ha sido la relación con la experiencia presentada?

Sí, el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 establece dentro de su Declaración de Política Institucional que el RENIEC ejerce sus responsabilidades con una gestión moderna, transparente orientada a resultados, basados en evidencia y con un enfoque de inclusión, promoviendo el acceso a la identificación de manera equitativa(..) Tiene como lineamientos de gestión, mejorar la calidad de servicios, brindando acceso a la identificación de manera inclusiva y equitativa de toda la población, con énfasis en la población vulnerable.

La Declaración de Política de los Registros Civiles del Perú al 2025 indica que se promueve el ejercicio de los derechos constitucionales de las personas sobre la base de un registro civil unido, jurídico, seguro, transversal, inclusivo, simplificado, predictivo, con gestión por procesos, considerando el enfoque intercultural, la diversidad de los pueblos, la pertinencia lingüística, la mejora continua con un servicio de calidad; siendo el objetivo prioritario 2, "Priorizar y potenciar los servicios registrales civiles relacionados con la atención de las personas, identificando barreras y promoviendo la participación de todos, en especial los que se encuentren en situación de vulnerabilidad"

La Escuela Registral del RENIEC ha venido dando diversos cursos de capacitación al personal en temas de enfoque de género, Interculturalidad, derechos humanos, entre muchos otros.

En el caso de los cursos de interculturalidad, la relación es directa porque precisamente se trata de aplicar este enfoque en los servicios registrales civiles, de modo que se salga de un tratamiento plano en donde todo es igual, a uno intercultural, donde la interacción y la suma de puntos de vista y cultura, se nutren mutuamente señalando canales de comunicación y retroalimentación.

Además, los materiales educativos se han venido adecuando al enfoque intercultural y al registro civil bilingüe, habiendo proporcionado diversos formatos traducidos que están integrados y disponibles para todos, permitiendo ampliar su cobertura de difusión.

**G. INCIDENCIA CIUDADANA.** Se refiere en demostrar y especificar el tipo, mecanismos y frecuencia de **involucramiento de la ciudadanía** en las diferentes etapas de la experiencia innovadora (sea a través de su diseño, planificación, implementación, evaluación y/o monitoreo), con el propósito de que ésta cumpla con los objetivos institucionales trazados y, al mismo tiempo, estén en concordancia con las prioridades ciudadanas.

De ser el caso, explique como la experiencia presentada toma en cuenta los siguientes elementos: **(300 palabras para cada respuesta)**

45

Información: la información pública es brindada a la ciudadanía por mecanismos de difusión (por ejemplo: informes, reportes, comunicados, portales de transparencia y similares):

Para brindar toda la información sobre la buena práctica se habilitó un portal que cuenta con disponible desde: <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/registro-civil-bilingue/html/principal-rcb.jsp>. Contiene información sobre el contenido de la buena práctica (etapas, conceptos, formas), acciones realizadas, formatos traducidos, videos, fotografías, mapas, entre otros. También se ha difundido a través de las redes sociales, como Facebook y el Twitter, entre otros. Se han emitido diversas notas de prensa que han sido publicadas en los medios de comunicación, pero, además, ha habido una fuerte y sostenida cobertura periodística durante todos estos años. En Facebook se difunde a través de: <https://www.facebook.com/RENIECPERU/> y además desde: <https://web.facebook.com/profile.php?id=100008947171394>

46

Consulta: la información pública objetiva y balanceada así como la toma de decisiones adoptadas, han tomado en consideración aportes y análisis brindados desde la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de escucha (por ejemplo: encuestas, audiencias públicas, redes sociales, chatbots y similares):

Se reciben de forma permanente los aportes de la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil, entre otros, los cuales son evaluados e integrados al proceso como mecanismos de mejora continua. Por estos canales de comunicación se identifican necesidades y oportunidades para tenerse en cuenta, la etapa de levantamiento de información inicial del proceso y se plantea conocer la opinión del interesado, tanto a nivel individual como colectivo; esa característica fortalece todo el proceso que se sigue a continuación. Se escucha y analizan los aportes y no se descarta ningún canal de comunicación, ya que toda vía permite conocer posiciones y necesidades. La elección de las lenguas por ser implementadas ha sido varias veces motivada por pedidos expresos de las propias comunidades, así tenemos la lengua "Kawki" fue resultado del pedido inicial de la municipalidad de Catahuasi; la lengua "achuar" fue solicitada por la Federación de la Nacionalidad Achuar del Perú, tanto mediante oficio remitido como en reuniones de trabajo sostenida con sus representantes. La lengua amazónica "ese ejá" está en proceso como consecuencia de pedidos que conocimos a través de Facebook, el "matsigenka" como consecuencia de pedidos alcanzados en el marco de un evento académico, y luego de la evaluación interna se consideraron viables ser considerados en las acciones inmediatas. Para tal fin contamos con una Norma Administrativa Interna que regula la metodología de elección de lenguas indígenas, en donde se tiene presente la voz de las comunidades.

47

Co-diseño: los problemas y soluciones adoptadas denotan un involucramiento constante y directo con la ciudadanía en general, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de diseño colaborativo (por ejemplo: pruebas de concepto, prototipaje, ensayos de validación, laboratorios de innovación y similares):

Mediante el diseño de la buena práctica realizado por el equipo gestor, da como resultado el trabajo de la interacción diaria con la ciudadanía en la prestación de los servicios que el RENIEC presta, donde se identificaron los problemas que tenían las personas por no hablar el castellano, idioma en el que se prestaban todos los servicios de parte del Estado. Este intercambio de experiencias permitió identificar la necesidad de introducir una mejora en el registro civil que considere como integrante del mismo a las lenguas indígenas, que parte de un esquema de promoción y protección social para servicios esenciales. El involucramiento es constante con todos los grupos de interés, ya que por cada lengua se levanta información, se visita a las zonas de influencia y/o predominancia lingüística, cada ocasión implica reuniones con funcionarios, pobladores; y los aportes que se reciben permite una mejor orientación del servicio. Un ejemplo de mejora continua es la introducción de las glosas bilingües, que son tablas con textos del preimpreso del acta con la traducción al lado, y surge como solución a las actas que se habían emitido solo en castellano y que los pobladores no entendían; con la glosa ahora saben que significa cada una de las palabras que están contenidas en el documento. Además, cuando se tienen los prototipos de las actas registrales bilingües, son presentadas para su validación por la comunidad objetivo, recibiendo aportes de directores de colegios, profesores, autoridades, etc., lo que en su conjunto permite tener un mejor resultado.

48

Colaboración: la identificación de los problemas y la entrega de soluciones han sido realizados a través de una colaboración permanente y estrecha con miembros de organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de implementación colaborativa (por ejemplo: participación de líderes de la comunidad de personas beneficiarias en la entrega "al final de la línea" ("last mile delivery") de la práctica innovadora:

Como toda iniciativa siempre se presentan nuevas situaciones en alguna etapa del proceso, se pueden identificar y aplicar soluciones en forma rápida y efectiva y/o sumar la experiencia para la mejora continua, al ser un trabajo armonizado, por ejemplo: a.- Uno de los problemas que se presenta es no contar con traductores registrados en el Ministerio de Cultura, entonces se buscan soluciones; tal fue el caso de la lengua achuar, al no haber disponibilidad de traductores, se recurrió a la asamblea achuar, quién nombró a 2 traductores de esa localidad para realizar el trabajo, pero además formó parte de una suma de esfuerzos entre una organización de la sociedad civil y una universidad, todos aportando para conseguir el objetivo de traducir todos los documentos necesarios. b.- En otra ocasión, participamos a pedido del Ministerio de Cultura en un curso de traductores de lenguas indígenas, quiénes hicieron su pasantía en el RENIEC, traduciendo y conociendo más del Registro Civil Bilingüe, lo que permitió conocer de cerca el proceso de traducción y la complejidad que tienen algunos términos usuales en el registro civil pero que no son fáciles de trasladar a una lengua indígena, donde es necesario encontrar la forma de expresarlos mejor. La colaboración es permanente, y frente a un problema identificado se aporta con una solución resultado del aporte de todos. En el caso de la lengua achuar, los libros registrales bilingües fueron presentados ante su Asamblea Nacional, en la que participaron representantes de 45 comunidades nativas del Pastaza. En muchos casos, durante la implementación del Registro Civil Bilingüe se han realizado ceremonias "al final de la línea" en el propio local del registro civil de la municipalidad o en la plaza central, en las que han participado el alcalde, regidores, autoridades de la zona y población en general

## ANEXOS (OPCIONAL)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

<https://www.reniec.gob.pe/portal/html/registro-civil-bilingue/html/principal-rcb.jsp>

50

Anexo II. Agregar link del documento:

<https://www.youtube.com/watch?v=Sq2WAZ5Y2n4>

51

Anexo III. Agregar link del documento:

<https://www.facebook.com/RENIECPERU/videos/1125959928256254>

## DECLARACIÓN DE PARTICIPANTES







La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

52

**Nombre de la/del Representante Legal:**

53

**Cargo:**

54

**Teléfono:**

55

**Correo Electrónico:**

56

**Nombre de la persona de contacto:**

57

**Cargo:**

58

**Correo electrónico:**

lbezada@reniec.gob.pe

59

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2022:

- Sí
- NO