Organización de los Estados Americanos | Más derechos para más gente

Secretaría de Asuntos Hemisféricos
Departamento para la Gestión Pública Efectiva
Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2020

FORMULARIO DE POSTULACIÓN
"Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva-2020"

I. Información General

Estado Miembro Postulante:	Perú
Institución Pública Postulante:	REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL - RENIEC
Nombre de la Experiencia Innovadora:	GESTIÓN INTERCULTURAL EN EL REGISTRO CIVIL BILINGÜE
Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:	6 AÑOS
Categoría a la que postula:	Innovación en la Inclusión Social

II. Breve presentación de la experiencia innovadora

El RENIEC ha diseñado y desarrollado la buena práctica "Gestión intercultural en el Registro Civil Bilingüe" que permite contar con un procedimiento administrativo transversal con enfoque intercultural y pertinencia lingüística, desde el inicio del mismo, los formatos utilizados (solicitudes, declaraciones juradas, etc.) la generación del acta registral en versión bilingüe (castellano y una lengua indígena) utilizando el sistema nacional institucional de registros civiles, grabando la información directamente en la base de datos única, o de no haber conectividad, utilizando libros registrales bilingües impresos para esta acción; además se pueden emitir las certificaciones en línea en cualquier lugar del país. Se promueve la igualdad de todos los peruanos, al no existir ninguna diferencia con los registros tradicionales monolingües castellano, al incentivar el respeto por el patrimonio cultural inmaterial de la Nación; además, promueve la revitalización de las lenguas indígenas fomentando su uso. Contribuye con la efectiva inscripción de los peruanos, a que ellos puedan contar con su identificación, tener un nombre, acreditar su filiación, reduciéndose la tasa de sub registro y aportando al cumplimiento de la meta 16.9 de los ODS de la agencia de las Naciones Unidas al 2030. Coadyuva a la integración de los peruanos, a su visibilidad jurídica y al acceso a los servicios, beneficios, soportes y demás que nos corresponden; permitiendo el ejercicio de los diversos derechos constitucionales vigentes. Además, rompe paradigmas centenarios que señalaban que no era posible tener procedimientos con lenguas indígenas, que los hablantes no los necesitaban y que el status quo debía mantenerse, siendo más fácil que las minorías se adapten a las mayorías. La buena práctica demuestra que sí es posible este registro inclusivo, que las copias certificadas circulan sin rechazo a nivel nacional, y que las poblaciones están conformes con esta nueva forma de prestar servicios públicos, porque cumple su finalidad y rescata su

cultura.

III. Información Institucional

Nombre de la Entidad Postulante:	REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL - RENIEC
Dirección y Teléfono:	Av. Bolivia N° 109 Lima 1 . Perú
Página Web:	www.reniec.gob.pe
E-mail:	lbezada@reniec.gob.pe
Nivel Administrativo de la Entidad:	Nivel Nacional
Naturaleza Administrativa de la Entidad:	Órgano Autónomo

IV. Información de la Experiencia Innovadora

1. Resumen Ejecutivo

La buena práctica del Registro Civil Bilingüe promueve la participación de los peruanos en el Registro Civil, sin distinción de lengua o de etnia, de modo que puedan realizarse con enfoque intercultural y pertinencia lingüística las inscripciones de los nacimientos de sus hijos, de sus matrimonios y de las defunciones, así como la emisión de copias certificadas bilingües y de glosas bilingües (son bilingües en castellano y en una lengua indígena u originaria del Perú). El servicio se brinda en forma electrónica a través del Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) del RENIEC, que permite que la inscripción se realice directamente en la base de datos institucional, y sus certificaciones se pueden obtener en línea en cualquier agencia interconectada, e incluso en las Plataformas Virtuales Multiservicios (equipos de emisión automática instalados en establecimientos con alto tránsito de público, llamados kioskos en algunos países). Cuando no hay conexión a Internet, los registros se realizan en forma manual y utilizando libros registrales bilingües de nacimiento, matrimonio o de defunción, y las certificaciones se hacen en formatos preimpresos. La buena práctica considera a todas las etapas del procedimiento administrativo registral, desde el contacto y presentación de la solicitud, hasta la generación del acta registral, para lo cual se capacita al registrador civil y se monitorea la actividad a través del módulo de gestión intercultural a cargo de la Sub Gerencia Técnico Normativa de la Gerencia de Registros Civiles del RENIEC, de modo que se conoce su producción, estadísticas, se atienden sus consultas y se pueden aplicar los correctivos de ser necesarios. Las actas registrales bilingües tienen plenos efectos legales y valor oficial: las de nacimiento sustentan la emisión del Documento Nacional de Identidad, las de matrimonio acreditan el estado civil, y las de defunción ponen fin a la personalidad jurídica. Un acta bilingüe en el SIRCM no tiene ninguna diferencia con las actas tradicionalmente inscritas en castellano, integrándose plenamente. Tiene cinco etapas: Levantamiento de información, que consiste en visitar las zonas de predominancia lingüística, obtener datos, establecer líneas de cooperación, involucrar a las partes interesadas, contactar a las comunidades, determinar el enfoque intercultural. Sigue la etapa de traducciones, donde se traduce todo el material (actas registrales, cartillas informativas, protocolos de atención, formularios de uso registral (aproximadamente 120 documentos). Sigue la etapa de validación de traducciones de contenidos de actas y otros, para verificar que sean comprendidos por los usuarios. La etapa de implementación implica trasladarse a las diferentes oficinas para habilitar el servicio, si es electrónico, todo lo referente al sistema, pruebas de impresión, etc.; si es

manual, llevar los libros bilingües; además poner a disposición los formularios bilingües de uso registral, en ambos casos realizar la capacitación; La fase de monitoreo implica seguir el proceso post-implementación, verificar como se viene registrando, si presentan problemas, identificar las soluciones e implementarlas, llevar estadísticas, etc. La buena práctica es transversal en todo el procedimiento registral, siendo equivalente al registro monolingüe tradicional, pero con aplicación del enfoque intercultural y pertinencia lingüística, para que puedan ser comprendidos por la población objetivo.

2. Antecedentes

El contacto entre Europa y América desde el siglo XV dio lugar al inicio de diversos procesos, uno de ellos fue la sustitución lingüística a partir del predominio del idioma de los colonizadores y la subsiguiente pérdida de costumbres y culturas precolombinas. Todo contacto con el Estado entonces virreinal era primordialmente en castellano, (o en francés, inglés, portugués, etc.) Las lenguas indígenas perdieron espacio y empezaron a reducirse el número de sus hablantes, impactando entre otros, en la poca o nula transmisión de las prácticas culturales. Con el surgimiento de los Estados republicanos, el predominio del castellano no cambió, todo trámite se hacía en el idioma oficial, en forma exclusiva y excluyente. Los nacientes códigos civiles eran adaptaciones de similares foráneos redactados en base a experiencias y necesidades no necesariamente locales. En el Perú, el Código Civil de 1852 estableció por primera vez el Registro Civil, su concepción y uso se realizaba en castellano. Las lenguas indígenas no eran utilizadas y sus hablantes enfrentaban barreras culturales para poder participar en las inscripciones, reflejándose en la tasa de subregistro, errores de inscripción, entre otros, lo que generaba indocumentación y falta de visibilidad jurídica. A pesar que en 1950 se estimaba que los hablantes de lenguas indígenas serían entre el 40-50% de la población nacional, los procedimientos con el Estado peruano siguieron siendo monolingües; para 2010 se estimaba en 24% y el censo de 2017 nos indica ahora alrededor del 16%. Como consecuencia de esta realidad se han extinguido al menos 37 lenguas conocidas, y de las 48 vigentes, unas 20 tienen menos de 300 hablantes. Era necesario romper paradigmas para poder utilizar las lenguas indígenas en los procedimientos administrativos, derribándose las barreras culturales centenarias que limitaban el acceso a las inscripciones, y al ejercicio de los derechos humanos. Se necesitaba un procedimiento integrador innovador.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada

Los pobladores indígenas han estado históricamente relegados, el número de sus habitantes se ha reducido sensiblemente y su lengua se ha dejado de transmitir a las siguientes generaciones por preferirse el idioma castellano. La pérdida de una lengua implica la pérdida de la cultura que se transmite de padres a hijos y de la diversidad que nos identifica como pueblo. El Registro Civil Bilingüe es la primera experiencia que promueve el involucramiento de los diferentes actores y además aporta soluciones a problemas cruzados. Los pobladores no transmiten su lengua porque piensan que no tiene utilidad y el Estado no la utiliza porque hay cada vez menos hablantes. La solución tradicional es la homogenización a partir de la sustitución lingüística; es decir, empoderar un idioma frente a la extinción de los demás. La iniciativa promueve el bienestar integral de las personas en situación de vulnerabilidad, de forma incluyente y equitativa con el objetivo de transformar positivamente sus condiciones de vida. Si bien el enfoque intercultural se orienta a la integración de los pobladores indígenas, está dirigida a todos por igual, al crear conciencia sobre la importancia de promover la inclusión. La iniciativa es original y busca apoyar a las personas para obtener sus registros, y como consecuencia su respectivo DNI, documento indispensable para poder tener acceso a toda una gama de opciones y servicios, tanto

públicos como privados. Además, promueve el uso de las TIC, a partir de un registro electrónico que no solo facilita los registros, sino cuyas certificaciones pueden ser obtenidas en cualquier oficina interconectada del país, ahorrándose tiempo y dinero, al no tener que trasladarse hasta la oficina de origen, como es en el sistema tradicional. Generar el registro permite poder obtener su DNI, y por tanto acceso al trabajo formal, ser sujeto de crédito, ser propietario, votar, reconocer a sus hijos, etc.

4. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

a. Singularidad. Está relacionado con 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.

4.a.1 ¿Quién, cuándo, y cómo se ha originado la experiencia innovadora? Por ejemplo: informe de consultoría, propuesta política, funcionarios de la misma entidad, entre otras.

Es una propuesta del equipo Registros Civiles de la Sub Gerencia Técnico Normativa de la Gerencia de Registros Civiles-RENIEC, sobre la base de la experiencia institucional adquirida por el contacto diario con los peruanos en todo el territorio nacional. La idea inicial se formuló en 2012. El RENIEC es una institución pública que brinda servicios y que está buscando mejores formas de cumplir con sus funciones para llegar a un mayor número de personas. Este proceso de mejora continua se retroalimenta constantemente y permite identificar soluciones y diseñar estrategias. Un país multicultural y plurilingüe no debe tener solo servicios utilizando modelos de gestión cerrados y monolingües, que podrán cumplir sus objetivos para un importante sector de la población, pero que podrían dejar de lado a una minoría de personas que también tienen derechos, entre ellos a la no discriminación, a ser iguales ante la Ley, a poder acceder a la administración pública para presentar solicitudes y obtener respuestas en plazos razonables. Un Estado que habla y escucha solo en castellano cierra las puertas de acceso a millones de personas que no lo hablan o dominan, por hablar una lengua indígena. La buena práctica se concibió como solución de las restricciones que muchas personas tenían para obtener sus inscripciones en el registro civil, entre ellos inscribir el nacimiento de sus hijos y reconocer la filiación, ser visibles jurídicamente y poder obtener un documento de identidad que les permita interactuar en comunidad (trabajar, acceder al sistema de salud y de educación, sufragar, acceder a la propiedad, ser sujeto de crédito, casarse, etc.) Los trabajadores del RENIEC pudieron identificar un problema, concebir la solución, desarrollar la propuesta, validarla y finalmente y ejecutarla. la idea del 2012 demandó 2 años de trabajo en campo, coordinaciones, reuniones de trabajo, generación de documentos de gestión, hasta que se inició el 04ABR2020.

4.a.2. Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante:

No conocemos antecedentes de la experiencia tal como nosotros la venimos haciendo. En algunos casos hay entidades extranjeras que emiten certificaciones de nacimiento utilizando también 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. Pero 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 orientadores, procedimientos regulados,

certificaciones bilingües, procesos certificados ISO en seguridad de la información y en calidad, etc. La experiencia es innovadora porque 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 carencia de antecedentes dificultó el trabajo de levantamiento de información para el diseño de la iniciativa, este proceso se sostuvo principalmente escuchando la voz del poblador a través de los diversos canales disponibles, verificándose que él/ella/ellos quería(n) tener actas registrales en los que se usara su propia lengua materna. Finalmente, quizás el motivo de la ausencia de antecedentes de una propuesta de procedimiento integral podría estar relacionada con la idea que se tenía que los procesos considerando 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.

4.a.3. Explicación de por qué la experiencia es INNOVADORA:

Es pionera, al no existir otra iniciativa similar que comprenda todo el procedimiento de manera integral, considerando a las actas de nacimiento, de matrimonio y de defunción, así como a sus certificaciones, contándose con 120 formatos de uso registral en versión bilingüe por cada lengua. Es inclusiva, porque promueve el acceso al Registro Civil y 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 y también en cualquier oficina registral bilingüe. Nos inspiramos en la necesidad de universalidad del Registro, de considerar a todos y todas integralmente. Otras instituciones nacionales y extranjeras identificaron la necesidad de considerar a las lenguas indígenas como medio de comunicación, pero ninguna había considerado al hablante indígena como parte del diseño de la solución. La buena práctica innova y es exitosa porque no es el resultado de una imposición, sino de un diseño que considera las suma de todos, donde confluyen diferentes intereses, no solo el tener registros en su propia lengua o de preservar su cultura milenaria; sino además, el ser escuchado, el 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 el mejor ejemplo que su lengua y cultura tiene valor, que sí se justifica enseñarlas a sus hijos. La buena práctica es innovadora porque contribuye con reducir el subregistro y fomenta la visibilidad jurídica, el cumplimiento de los ODS, la revitalización del patrimonio inmaterial, la integración plena de todos los peruanos así como el bienestar social.

b. Incidencia Ciudadana. 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.).

4.b.1 Caracterización de la población-meta & tamaño del grupo de personas beneficiarias:

En el Perú hay 55 pueblos originarios, 48 lenguas indígenas vigentes, 4 andinas y 44 amazónicas, habladas por aproximadamente el 16% de la población nacional (CensoINEI 2017). Son al menos 5 millones de personas, siendo la lengua mayoritaria el quechua,

seguido por el aimara y la amazónica asháninka. De las 48 lenguas indígenas, unas 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 al menos a 750,000 hablantes 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 y nuclearizada en la Amazonía, mientras que el quechua como lengua andina y mayoritaria es hablada por varios millones de personas. Otro factor a considerar es que 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.

4.b.2 Metas/Indicadores de Cobertura:

El indicador cantidad de Lenguas originarias o indígenas implementadas al sistema registral al mes de setiembre del presente año tiene un valor de 12 lenguas originarias a nivel nacional, siendo estas las siguientes: SHIPIBO KONIBO, AWAJÚN, QUECHUA INCAHUASI CAÑARIS, AIMARA, QUECHUA CAJAMARCA, WAMPIS, ACHUAR, JAQARU, MATSÉS, KUKAMA KUKAMIRIA, KANDOZI CHAPRA, TICUNA y KAWKI. 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 688 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 (regiones) coberturadas a nivel nacional: 14, equivalente al 56%. Se han implementado 12 lenguas de 48 reconocidas y vigentes a la fecha, equivalente al 25%. 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.

4.b.3 Metas/Indicadores de Resultados:

Los indicadores de resultados obtenidos durante los seis años del servicio implementado han permitido lograr: 152,245 mil actas registrales emitidas a nivel nacional, permitiéndoles visibilizarse a los pobladores indígenas. Asimismo se han emitido 21,300 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 688 oficinas bilingües, con un crecimiento sostenido año tras año.

4.b.4 Metas/Indicadores de Impacto:

Todas las personas somos iguales, no debe haber ninguna discriminación por raza, sexo o idioma. El Estado debe garantizar el libre ejercicio de los derechos de todos sus nacionales, identificar las barreras que puedan existir y diseñar y desarrollar soluciones efectivas. El enfoque intercultural y la pertinencia lingüística se ha aplicado con el servicio bilingüe y este se demuestra con el indicador del nivel de satisfacción al cliente el cual tiene 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 caduca. Impacto en la preservación de las lenguas indígenas: Las actas bilingües que contienen lenguas indígenas acreditan la utilidad de la preservación, a partir del uso oficial de la misma en documentos de trascendencia jurídica. Se han emitido 120,624 actas bilingües de nacimiento (al 27SEP2020) conteniendo reconocimiento de filiación, y por tanto entroncamiento efectivo de padre/madres/ con sus hijo/a; de igual modo cada una de esas actas prueba el nombre de la persona, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 del código civil peruano. Se han emitido 6,863 actas bilingües de matrimonio, que sirven para acreditar el vínculo y por tanto la filiación matrimonial correspondiente, así como las acciones referidas de tipo patrimonial, impactando directamente en igual número de familias. Se han emitido 24,758 actas bilingües de defunción, que acreditan el fin de la personalidad de igual número de personas, y que permitirán los procesos de sucesión intestada, gestión de pensiones de viudez, beneficios sociales, pago de seguros, entre otros.

4.b.5 Herramientas, metodologías y técnicas que a bien se consideren para medir los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas propuestos Por ejemplo: encuestas de opinión (*surveys*), experimentos de campo (*field experiments*), experimentos naturales (*natural experiments*) y/o RCTs (randomized controled trials), entre otros.

Herramientas, metodologías y técnicas que a bien se consideren para medir los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas propuestos Por ejemplo: - Encuestas de opinión (surveys) - Experimentos de campo (field experiments). - Experimentos naturales (natural experiments) y/o RCTs (randomized controled 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 congregaciones de 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 apreciaban profundamente al RENIEC como representante del Estado Peruano 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 cultuales de la organización y del entorno, etc.

4.c.1 Complejidad operacional durante la implementación de la práctica en su

país/organización:

Las poblaciones indígenas se distribuyen en todo el país, siendo el Perú multidiverso 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 por que 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 688 a la fecha, en 14 departamentos del país, con una cobertura del 56% 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. Muchas oficinas están en lugares alejados donde no hay facilidades de comunicación

4.c.2 Grado de sensibilidad política o necesidad de obtener apoyo de autoridad política en su país/organización:

El indicador cantidad de Lenguas originarias o indígenas implementadas al sistema registral al mes de setiembre del presente año tiene un valor de 12 lenguas originarias a nivel nacional, siendo estas las siguientes: SHIPIBO KONIBO, AWAJÚN, QUECHUA INCAHUASI CAÑARIS, AIMARA, QUECHUA CAJAMARCA, WAMPIS, ACHUAR, JAQARU, MATSÉS, KUKAMA KUKAMIRIA, KANDOZI CHAPRA, TICUNA y KAWKI. 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 688 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 (regiones) coberturadas a nivel nacional: 14, equivalente al 56%. Se han implementado 12 lenguas de 48 reconocidas y vigentes a la fecha, equivalente al 25%. 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.

4.c.3 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 étnicocultural. 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.

4.c.4 Cambios en el ordenamiento legal que fueron necesarios en su país/organización:

La Constitución Política del Perú considera la igualdad de todas las personas, el artículo 48 establece que son oficiales el idioma castellano y las lenguas indígenas, conforme a Ley. Posteriormente en diferentes años se han emitido una serie de normas legales, así tenemos la Ley 29735 o ley de lenguas, luego 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. En el RENIEC se incluyó como función específica de la Sub Gerencia Técnico Normativa de la Gerencia de Registros Civiles (artículo 196 literal c), del Reglamento de Organización y Funciones- ROF), el diseño, desarrollo, ejecución y monitoreo de 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 en proceso de sacarse su segundo versión. En la Directiva DI-415-GRC/032 sobre calificación registral en los procedimientos registrales, aprobada en 2017, se incluye un capítulo sobre el Registro Civil Bilingüe, de igual modo se cuenta con la Directiva DI 210-GRC/003 sobre Registro de Firma de los registradores civiles que incluye la pertinente lingüistica y el Registro Civil Bilingüe. Hay todo un proceso de actualización normativa que incluye a esta buena práctica, para ir abarcando los diferentes campos del registro civil y de los operadores registrales.

4.c.5 Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización:

El registro civil bilingüe constituye una buena práctica perfectamente replicable en cualquier organización de nuestro país, así como a nivel internacional, en particular en los países de nuestro continente. Corresponde tener presente que la realidad de nuestros pueblos, la similitud de los ordenamientos legales, la coexistencia de pueblos indígenas e incluso de lenguas transfronterizas habladas en varios países, acredita la universalidad de la solución. Básicamente en tres componentes: involucramiento de los grupos de interés, diseño y

desarrollo con enfoque intercultural y pertinencia lingüística, y finalmente, ejercicio pleno de los derechos constitucionales. Para tal fin, desde su inicio el equipo gestor de la buena práctica sostuvo reuniones de coordinación con los Ministerios de Cultura y de Educación del Perú, 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 como a coordinar estrategias de gestión inclusiva, tales como campañas, entre otros. Como 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, 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 as u vez generan múltiples relaciones de coordinación internas para su debido cumplimiento.

4.c.6 Recursos humanos y financieros requeridos vs. obtenidos en su país/organización:

Los recursos utilizados fueron recursos propios, orientados a contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales directamente a 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

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.

4.d.1 Costo total de la práctica (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/ 827,310.57 (aproximadamente 230,000 US$ al tipo de cambio de S/ 3.6 x US$). Para el año 2020 el costo asciende a S/ 78,185.00. Año Costo 2014 S/ 47,030.50 2015 S/136,845.00 2016 S/249,713.00 2017-BID CAJAMARCA S/126,131.00 2018-BID CAJAMARCA S/74,464.47 2019 S/114,941.60 2020 S/ 78,185.00 Total S/ 827,310.57

4.d.2 Costo-por-persona -beneficiaria (en USD/año fiscal):

La Buena Practica 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; y que la buena práctica tiene componentes importantes como la preservación y protección de las

lenguas indígenas, contribuir con consolidar la identidad cultural de los pueblos y de sus pobladores, coadyuvar a preservar el patrimonio cultural inmaterial de la nación y de la humanidad, contribuir con el ejercicio de los derechos humanos de las personas, entre otros, 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 750,000 personas la cantidad de población objetivo, y siendo el gasto general a la fecha de unos S/ 827,310.57, podríamos estimar el costo-por-persona como resultado de la división del primero con el segundo, es decir unos S/ 0.90, o noventa céntimos de sol.

4.d.3 Indicador de costo-beneficio (si posible, comparados con experiencias similares o prácticas alternativas:

El costo beneficio está orientado al impacto social y directamente vinculado con la acción de los pobladores originarios o indígenas de ejercer sus derechos al igual que el resto de peruanos y peruanas. La supresión o mitigación de una barrera cultural y lingüística siempre impacta positivamente, no conocemos de otra iniciativa que considere todas las etapas que cubre nuestra propuesta innovadora, por tanto es difícil poder compararla con otras experiencias similares. La inscripción además, tiene dos modalidades para no excluir a nadie, ya que si no hay Internet, igual se registra en un acta manual de un Libro registral, ya que el proceso del registro se realiza en dos modalidades física con formato pre impreso y electrónico. Como resultado de un registro en línea, el poblador indígena puede reconocer a su hijo desde cualquier oficina interconectada del país, aunque la madre lo haya declarado en su pueblo de origen, este dimensionamiento nacional, con gran efecto filial es particularmente importante en nuestra buena práctica. Los pobladores tienen enormes ventajas, además de las ya mencionadas en este documento, en cuanto a ahorro de tiempo y dinero, ya que no requiere trasladarse grandes distancias para obtener sus copias certificadas bilingües. Hay países donde se traduce el texto del formato de la certificación y cuando se imprime sale la lengua elegida, pero así no es la nuestra, ya que el Registro Civil Bilingüe del Perú abarca de extremo a extremo, cubriendo desde la solicitud hasta el registro en sí, de modo que cuando se graba en la base de datos del RENIEC, se graba un registro bilingüe, además considera los formatos necesarios para que un poblador presente una solicitud, o reconozca a un hijo/a, solicite una inscripción extemporánea (tardía) de nacimiento, declare que no hay una inscripción previa, entre muchos otros más.

4.d.4 Número total y porcentual de personal involucrado en la gestión de la práctica innovadora:

En el tiempo el número de personas directamente vinculadas en la gestión de la buena práctica ha cambiado, actualmente somos 11 los integrantes del equipo central en la Sub Gerencia Técnico Normativa del RENIEC. Pero habría que sumar además, que hay otras personas que participan en distintos momentos, como los traductores y validadores de textos que participan en una etapa, los registradores civiles de las oficinas bilingües que realizan las inscripciones, los grupos de interés que aportan con sus ideas y sugerencias, entre otros.

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.

4.e.1 Tiempo de vigencia legal:

La buena práctica se refiere a mejorar el procedimiento de registros civiles, servicio que por sí mismo tiene la condición de indefinido; su diseño y ejecución implica generar actas registrales que son permanentes en el tiempo; es decir, el dotar de un acta de nacimiento bilingüe a una persona implica que esta va a ser suya toda su vida, que va a 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 ve, 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.

4.e.2 Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad política (en número de ciclos y/o años superados):

La buena práctica no se ve 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 las personas. Los países responden a las solicitudes de sus ciudadanos y deben poder comunicarse con ellos, y como un porcentaje de la población no habla ni entiende castellano, debe el Estado desarrollar mecanismos que permitan comunicarse con quienes hablan lenguas diferentes. Este proceso no está vinculado a la identidad de a 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 6 años de implementación de esta buena práctica, la que se ha consolidado con su inclusión en diferentes documentos de gestión y al estar considerado en diferentes presupuestos anuales. También desde que se inició la buena práctica han habido cambios de alcaldes, de regidores, de gobernadores; pero quienes estaban y quiénes llegan, tienen como factor común estar muy interesados en que el Registro Civil Bilingüe siga creciendo, 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.

4.e.3 Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad administrativa (en número de ciclos y/o años superados):

La práctica innovadora no está sujeta a cambios en la autoridad administrativa del RENIEC, se inició el 04ABR2020 como resultado de 2 años de trabajo previo de diseño y conceptualización, desde entonces ha concluido el mandato de 1 Jefe Nacional, el de 1 Jefe Nacional interino (ingresó por conclusión del mandato constitucional del anterior), y acaba

de iniciarse la gestión de una nueva 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.

4.e.4 Resiliencia de la práctica innovadora a cambios ocurridos en las fuentes de financiación y presupuesto:

La buena práctica se ha consolidado como un efectivo mecanismo inclusivo, que coadyuva al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente la meta 16.9 sobre registro civil universal. Ejemplo de lo señalado es el presente año, que como consecuencia de la pandemia del COVID-19, se suspendieron diversas actividades por la cuarentena que decretó el Gobierno. Esta paralización de actividades ha impactado en los presupuestos de todas las instituciones públicas y privadas, a pesar de lo cual, el Registro Civil Bilingüe no ha paralizado su procesamiento, 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, a la protección del patrimonio cultural inmaterial de la humanidad y a la inclusión efectiva de todas 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.

4.e.5 Porcentaje total de las fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional:

No aplica, no se cuenta con fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional.

4.e.6 Número de donantes/cooperantes (en último los últimos 2-3 años fiscales):

Se contó con el soporte económico del Banco Interamericano de Desarrollo - BID, en 2017, a efectos de implementar el Registro Civil Bilingüe en el departamento de Cajamarca, en el 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. 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

4.e.7 Nivel del reconocimiento legal de la práctica (por ejemplo: ley ordinaria, documento de política, portaría, reglamento, protocolo internacional):

El Reglamento de Organización de Funciones - ROF del RENIEC dispone que la Sub Gerencia Técnico Normativa diseña y desarrolla procedimientos registrales con enfoque intercultural, pertinencia lingüística e inclusión social; en la Directiva DI-415-GRC/032 PROCEDIMIENTOS REGISTRALES PARA LA INSCRIPCIÓN DE HECHOS VITALES Y ACTOS MODIFICATORIOS DEL ESTADO CIVIL ANTE OFICINAS AUTORIZADAS, se le menciona expresamente en su

numeral 5.6; en el documento de la Política Nacional de Lenguas originarias, Tradición Oral e Interculturalidad aprobada mediante Decreto Supremo N°005-2017-MC, mencionado en el numeral 2.2.5 avances en el ámbito nacional, y en diversos documentos emitidos por el RENIEC. Además, el concepto de interculturalidad y uso oficial de las lenguas indígenas se encuentra en la Constitución Política del Perú, Ley N° 29735, su reglamento, entre otros; siendo que el sustento tiene un sólido componente constitucional y legal.

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 y mujeres, en su diversidad, 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 dentro de la institución que implementa la experiencia innovadora.

4.f.1 ¿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.

Sí, constituye base sustantiva de la propuesta innovadora el promover la igualdad de las personas, sin ninguna 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 considerado 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.

4.f.2 ¿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?:

Se han mantenido coordinaciones con diversas organizaciones de la sociedad civil y gubernamental, así tenemos, con las propias comunidades y sus directivos; y con los Ministerios de Educación sobre su experiencia en la formación bilingüe de los hijos e hijas, así como con el Ministerio de Cultura, sobre el enfoque intercultural, la igualdad de género, entre otros.

4.f.3 ¿Cuenta la experiencia innovadora con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa 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.

Si. La buena práctica es en sí misma una nueva y mejor estrategia que permite la inclusión social de las personas, al partir de la premisa que un registro monolingüe no es viable en un país plurilingüe, en el que se requiere que todos podamos entender y participar sin necesidad de apoyos ni soportes. Por eso, 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; también se han concebido 120 formatos registrales que han sido traducidos a cada lengua; se han diseñado cartillas informativas bilingües, se cuenta con 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.

4.f.4 ¿Cuántos hombres y cuántas mujeres trabajan en la iniciativa? Indicar qué porcentaje de mujeres y de hombres ocupan los cargos directivos en la iniciativa ¿Existe algún mecanismo de selección y contratación específico o medida de acción afirmativa, como cuotas? De ser el caso, señale cifras por favor.

En el equipo de mejora del RENIEC actualmente hay 11 personas, 6 mujeres y 5 hombres. En el equipo directivo hay 1 hombre y 3 mujeres. Además intervienen los traductores, validadores de textos que son contratados específicamente para la implementación de una lengua, estos deben cumplir el requisito de estar inscritos en el Registro Nacional de Traductores a cargo del Ministerio de Cultura, no hay una cuota, ya que se contrata a un traductor para temas específicos y dependerá de cuantos hay por una lengua, siendo que las lenguas amazónicas usualmente tienen pocos traductores registrados porque además, los hablantes también tienen números reducidos. Cabe agregar que la primera traductora de la lengua jaqaru 2014, fue Yolanda Payano, lingüista que además tuvo a su cargo la preparación del tesoro de nombres de esta lengua indígena, obra que compila información de la cultura jaqaru del distrito de Tupe, provincia de Yauyos, departamento de Lima, así como de los nombres originarios.

g. Participacion 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.

4.g.1 *Información*: ¿La información pública ha sido 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://www.facebook.com/profile.php?id=100008947171394.

4.g.2 *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)?

Permanentemente se reciben aportes de la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil, entre otros, que son evaluados y se integran 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, precisamente 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.

4.g.3 *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)?

El diseño de la buena práctica por el equipo gestor es el resultado del trabajo de la interacción diaria con la ciudadanía en la prestación de los servicios que el RENIEC presta, donde se identificaron los problemas que venían teniendo personas por no hablar el castellano, idioma en el que se prestaban todos los servicios de parte del Estado. Ese 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, recibiéndose aportes de directores de colegios, profesores, autoridades, etc., lo que en su conjunto permite tener un mejor resultado.

4.g.4 *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 mecanismo 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?:

En toda iniciativa siempre hay situaciones nuevas que surgen en alguna etapa del proceso,

pero al ser un trabajo armonizado, se pueden identificar y aplicar soluciones en forma rápida y efectiva y/o sumar la experiencia para la mejora continua, por ejemplo: a.- Uno de los problemas que se presenta es cuando no hay traductores registrados en el Ministerio de Cultura, entonces se buscan soluciones; tal fue el caso de la lengua achuar, como no había disponibilidad de traductores, se recurrió a la asamblea achuar, quién nombró a 2 traductores de esa localidad para que hagan el trabajo, pero además formó parte de una suma de esfuerzos entre una organización de la sociedad civil y una universidad, todos aportando para que se consiga 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 sobre el Registro Civil Bilingüe, lo que permitió conocer muy de cerca el proceso de traducción y la complejidad que tienen alguno 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 el 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 las que han participado el alcalde, regidores, autoridades de la zona y población en general, en el propio local del registro civil de la municipalidad o en la plaza central.

Anexos

Anexo 1: http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID922\ResponseID151313ItemID23022Cartilla_RCB-Interamericano.pdf

Anexo 2: http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID922\ResponseID151313ItemID23021Modelo_de_gestin1.jpg

Anexo 3: http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID922\ResponseID151313ItemID23020Infografa_Registro_Civil_Bilingue-RENIEC_2020.jpg

Declaración de los 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.

Nombre del/a Representante Legal:	Carmen Milagros Velarde Koechlin
Cargo:	Jefa Nacional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC
Teléfono:	+51-315-4000
E-mail:	cvelarde@reniec.gob.pe
Nombre de la persona de contacto:	Luis Bezada Chávez
Cargo:	Sub Gerente Técnico Normativo del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC
Teléfono:	+51-315-4000 anexo 1762, celular +51- 990-182-485
E-mail:	lbezada@reniec.gob.pe

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2020: Si