

[View results](#)

Respondent

43

Anonymous

54:42

Time to complete

INFORMACIÓN GENERAL

1

Estado Miembro Postulante:

- Antigua y Barbuda
- Argentina
- Barbados
- Belize
- Bolivia
- Brasil
- Canadá
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Dominica
- República Dominicana
- Ecuador
- El Salvador
- Grenada
- Guatemala
- Guyana
- Haití
- Honduras
- Jamaica
- México
- Nicaragua
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- Saint Kitts y Nevis
- Saint Lucia

- Saint Vincent y las Grenadines
- Surinam
- Las Bahamas
- Trinidad y Tobago
- USA
- Uruguay
- Venezuela

2

Institución Pública Postulante:

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

3

Nombre de la Experiencia Innovadora:

Supervisión efectiva: Eliminando barreras burocráticas a la libre competencia a través de las ciencias del comportamiento

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.

La implementación de la experiencia inició con las primeras supervisiones efectivas a cargo del INDECOPI en agosto del 2019. En marzo de 2023 se hizo un cierre de datos, a fin de evaluar el impacto de la experiencia, siendo un total de 3 años y 8 meses.

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:

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

7

Dirección:

San Borja: Calle De La Prosa 104 Lima - Lima - San Borja - 15034 Perú

8

Teléfono:

224 7777 (Central de consultas. Atención de 08h30 a 17h30) 0 800 44040 (gratuito desde regiones)

9

Página Web:

<https://www.gob.pe/indecopi>

10

Correo Electrónico:

fochoa@indecopi.gob.pe

11

Nivel Administrativo de la Entidad:

- Nivel Nacional
- Nivel Estadual - Regional
- Nivel Local
- Other

12

Naturaleza Administrativa:

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

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):**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), a través de la Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas (SRB), inicia investigaciones de oficio a entidades públicas, a fin de verificar y asegurar la eliminación definitiva de las barreras burocráticas declaradas ilegales.

En el año 2019, se observó que del total de casos de barreras que el INDECOPI ordenó eliminar, el 33% recibió comunicaciones de la ciudadanía indicando un incumplimiento. Evidenciando que a pesar de ordenar la eliminación de estas barreras, persistían en su aplicación, dificultando acceder o permanecer en el mercado. Adicionalmente, las órdenes que sí se cumplían se demoraron en promedio 145 días hábiles para eliminar la barrera definitivamente, perjudicando la competencia en los mercados.

En este sentido, se implementó el Programa de Cumplimiento Efectivo de Mandato (Programa CEM) priorizando la persuasión antes que la sanción, a fin de verificar el cumplimiento de lo ordenado por INDECOPI. De este modo, la actuación de la SRB no sólo culmina con la emisión de la orden, sino que realiza gestiones usando las ciencias del comportamiento para que dichas órdenes se cumplan de manera efectiva y en el menor tiempo posible.

Dentro de los principales resultados, gracias al uso del efecto encuadre, se encuentra la reducción del tiempo promedio de eliminación de las barreras burocráticas pasando de 145 a 45 días hábiles, lo que representa una reducción de 100 días hábiles. Asimismo, se eliminaron un total de 586 barreras burocráticas, las cuales generaron un ahorro económico para el mercado de S/12 millones de soles. En relación al porcentaje de pronunciamientos firmes que recibieron comunicaciones sobre incumplimientos, este se redujo a 16% para el año 2022, lo que significó mayor cumplimiento en la eliminación de barreras burocráticas por parte de las entidades.

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 INDECOPI, como agente protector de la libre competencia, tiene dentro de sus funciones el prevenir y eliminar barreras burocráticas que afecten el desarrollo de actividades económicas o entorpezcan trámites administrativos. La ciudadanía puede denunciar las barreras burocráticas que alguna entidad pública les haya impuesto, y el INDECOPI analizará y determinará la ilegalidad y/o carencia de razonabilidad de la barrera. En caso, las barreras denunciadas sean halladas ilegales o irrazonables, el INDECOPI ordena la eliminación inmediata de la barrera burocrática.

Tras la orden del INDECOPI, los funcionarios de las entidades públicas que impusieron la barrera están obligados a no continuar aplicando la barrera burocrática declarada ilegal. Sin embargo, en la práctica esto no ocurre, ya que, persiste la imposición de las barreras declaradas ilegales que afectan a los denunciantes de forma directa y a los agentes económicos y ciudadanía en general de forma indirecta.

Por su parte, información histórica del 2019 al 2021 de la SRB evidencio que en promedio las entidades públicas se demoran 200 días hábiles para eliminar las barreras burocráticas declaradas ilegales desde la orden de eliminación de INDECOPI hasta la eliminación de la barrera burocrática, siendo este un tiempo elevado e inoportuno.

La persistencia y demora en la eliminación de las barreras burocráticas implica que los agentes económicos deben esperar alrededor de diez meses más para acceder a un proceso sin obstáculos, lo que resulta en costos adicionales para el desempeño de sus actividades económicas.

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):**

Los problemas identificados como la persistencia y demora en la eliminación de las barreras burocráticas se explica, principalmente, por motivos conductuales. Al investigar sobre las causas de la demora en la eliminación, a través de formularios en línea y focus group al destinatario de la intervención, se determinaron los principales factores que causaban el problema identificado:

- (i) Insuficiente comprensión de los documentos enviados por la SRB.
- (ii) Desconocimiento del esquema de incentivos y sanciones en la materia de barreras burocráticas.
- (iii) Desconocimiento de los pasos a seguir para cumplir la orden de eliminación de la barrera.

Estas causas están relacionadas a problemas conductuales que fueron mitigados a través de las siguientes herramientas de las ciencias del comportamiento: encuadre, saliencia, uso de palabras simples e incorporación de figuras con pasos a seguir.

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.

La experiencia se originó como iniciativa de la SRB sumado al esfuerzo de fortalecer la política regulatoria del Perú que permita mejorar las políticas actuales y con el apoyo de la OCDE adoptar las mejores prácticas internacionales sobre calidad regulatoria, fomentando la creación de un marco regulatorio general de alta calidad.

En esa línea, mediante acciones de supervisión efectiva con la implementación del Programa CEM, en el que se investiga y gestiona de oficio que las entidades cumplan con lo ordenado por INDECOPI, la actuación de la SRB no sólo culmina con la emisión de la resolución, sino que se realizan gestiones para que dichas resoluciones sean cumplidas de manera efectiva.

Adicional a ello, dentro del Programa CEM, se utilizó herramientas de las ciencias del comportamiento a través de empujones o "nudges" materializados en la modificación de documentos que redujeron la sobrecarga de información, resaltó la información clave para la toma de acción, incorporó infografías, pasos claros y un número de contacto para una asesoría personalizada.

17

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

La experiencia tomó como referencia algunas intervenciones que se realizaron a nivel internacional y nacional. De las intervenciones internacionales, se tomó en cuenta la realizada por Castro y Scartascini (2019), donde implementaron cambios en las notificaciones enviadas a los contribuyentes de Santa Fe, Argentina, con el objetivo de aumentar su conocimiento sobre los beneficios de participar en amnistías fiscales, mediante el uso de colores y técnicas visuales, se logró una mejor comprensión del mensaje.

Otra intervención internacional referente, fue la realizada por Shang et al. (2021), desde el punto de vista del comportamiento, rediseñaron una carta que recordaba el pago de impuestos sobre la propiedad a los ciudadanos de Pristina, Kosovo, de tal forma que la tasa de pago puntual del impuesto predial aumentó del 29,8% al 34,6%. Este nuevo diseño, entre otras implementaciones, resaltó la fecha límite para pagar y las consecuencias de no cumplir con dicho pago.

A nivel nacional se tomó de referencia la intervención realizada el grupo de trabajo "BE OEFA - Behavioral Economics del OEFA" el cual, estuvo dirigido a funcionarios de municipalidades, identificando que existía una baja tasa de reconocimiento de responsabilidad ante incumplimientos ambientales, entre sus enfoques iniciales, diseñaron una cartilla informativa con el encuadre de ganancia y comunicación efectiva logrando aumentar de la tasa de reconocimiento de responsabilidad (OEFA, 2021).

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 experiencia innovadora tiene dos elementos clave que la convierten en inédita. La primera es el uso de las ciencias del comportamiento para la mejora regulatoria a nivel subnacional. Esto permitió probar que el efecto encuadre es efectivo para la fiscalización y prevención de conductas vinculadas a la imposición de barreras burocráticas por el sector público. De esta manera, el INDECOPI, como agencia especializada del Estado, fiscaliza y asegura que otras entidades no impongan barreras burocráticas. Esto permite simplificar los procedimientos administrativos de las entidades públicas beneficiando así a los agentes económicos para que ingresen o permanezcan con mayor facilidad en el mercado.

La segunda está relacionada a la supervisión efectiva que se realiza luego de emitir una orden de eliminación de barrera burocrática. Esta supervisión se caracteriza por la aplicación de las herramientas costo efectivas de las ciencias del comportamiento dentro del proceso del Programa CEM para potenciar el cumplimiento de la ley. Asimismo, la persuasión aplicada, conlleva a una participación y comunicación asertiva de los funcionarios de las entidades públicas en el cumplimiento de lo ordenado por el INDECOPI, donde se prioriza la persuasión antes que la sanción.

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:

A través del Programa CEM y la implementación de herramientas innovadoras de ciencias del comportamiento, es posible segmentar a los beneficiarios en dos grupos según el tipo de efecto de las barreras burocráticas.

Las barreras con "efectos particulares" se eliminan en beneficio exclusivo del denunciante afectado. Por otro lado, la eliminación de barreras con "efectos generales" beneficia a todos los actores económicos y ciudadanos afectados, ya sea en la realidad o de manera potencial.

En ese sentido, se logró un beneficio directo para 96 denunciantes afectados por barreras burocráticas ilegales con "efectos particulares". Por otro lado, a través de la eliminación de barreras con "efectos generales", se estima que habría aproximadamente 4 280 574 ciudadanos y 537 919 empresas beneficiadas (a partir de información sobre la población y número de empresas que residen en las jurisdicciones donde se eliminaron las barreras burocráticas).

20

Metas/Indicadores de Cobertura

Siguiendo con la categorización en dos grupos según el efecto de la barrera, los 96 denunciantes beneficiados participaban en sectores económicos fundamentales para el crecimiento de la economía peruana, como servicios, comercio, construcción, transporte, telecomunicaciones, educación y otros.

Además, al asegurar el cumplimiento de las órdenes de eliminación con efectos generales, se extendió el beneficio a ciudadanos y empresas en jurisdicciones de 13 departamentos: Ancash, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, La Libertad, Madre de Dios, Moquegua, Piura, Puno y Tacna.

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

A partir de la implementación de nudges materializados en documentos modificados que redujeron la sobrecarga de información, se logró una reducción significativa en el tiempo de eliminación de las barreras burocráticas declaradas ilegales, disminuyendo de 145 a 45 días hábiles, lo que representa una reducción de 100 días hábiles.

Respecto al porcentaje de pronunciamientos emitidos por la SRB en los que ordenó la eliminación de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad, se observa un descenso entre 2018 a 2022. En 2018, un 20% de pronunciamientos firmes habían sido objeto de comunicaciones de incumplimiento de mandato. Sin embargo, en 2019 subió ligeramente al 22%. No obstante, a partir de ese punto, hemos experimentado un declive sostenido: 19% en 2020, 21% en 2021 y finalmente, en 2022, un 16%.

22

Metas/Indicadores de Impacto:

Desde el año 2020 hasta marzo del presente año 2023, se ha logrado exitosamente la eliminación de un total de 586 barreras burocráticas. Dentro de este conjunto, 440 barreras presentaban efectos generales, mientras que 146 barreras tenían efectos particulares.

Ello ha resultado en un ahorro económico de S/12 577 269. De esta cifra, S/5 373 636 corresponde a la eliminación de barreras con efectos generales, mientras que S/7 203 632 proviene de la eliminación de barreras con efectos particulares.

Por otro lado, la población estimada a la que ha beneficiado se compone de 4 280 574 ciudadanos y 537 919 empresas. Cabe resaltar que esta labor de eliminación permite fomentar la libre competencia en los diversos sectores económicos.

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.

A fin de medir el ahorro económico generado por la eliminación definitiva de las barreras burocráticas, INDECOPI utiliza el Método de Costos Estándar (MCE) para calcular los costos directos que generan la imposición de barreras burocráticas relacionadas a pagos de tasas y requerimientos. Por otro lado, para calcular los costos indirectos por barreras burocráticas de demoras, restricciones o prohibiciones, la metodología utilizada necesita determinar dos aspectos: i) la población afectada por la barrera burocrática; y ii) el costo de oportunidad que enfrentan los agentes económicos.

Asimismo, para medir la implementación de las ciencias del comportamiento, se utilizó la técnica de "propensity score matching" (PSM) el cual permite crear un contrafactual ideal para realizar una comparación adecuada. Con ello se probaron resultados estadísticamente significativos.

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:

El nivel de complejidad de la experiencia innovadora es medio/bajo; ya que, primero se destinó recursos financieros y humanos para la creación de un equipo que esté a cargo de realizar las actividades de supervisión efectiva del Programa CEM. Posteriormente, se considera de complejidad baja porque en la implementación operacional de la intervención se utilizó herramientas costo efectivas de fácil implementación como son los nudges a través de la modificación de documentos.

Evitando generar gastos adicionales durante el proceso de supervisión efectiva para la eliminación de las barreras burocráticas.

25

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

La eliminación de barreras burocráticas requiere de un trabajo conjunto entre la institución supervisora (INDECOPI) y los administrados (entidades públicas) quienes son en última instancia los que eliminan las barreras burocráticas declaradas ilegales.

Por lo que, el grado de apoyo de las autoridades políticas es clave para lograr agilizar los procesos administrativos de las instituciones públicas (gobiernos regionales, municipalidades provinciales, municipalidades distritales, etc) a través del liderazgo y proactividad en cumplir con las acciones para la remoción de las barreras burocráticas. Considerando así, un grado de sensibilidad política media.

26

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

Uno de los principales factores que determinan el éxito de la experiencia innovadora es el sustento legal con el que cuenta el Perú a nivel de barreras burocráticas. Mediante Decreto Legislativo N.º 1256, se aprobó la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, Ley Antibarreras) con la finalidad de supervisar el cumplimiento del marco legal que protege los derechos a la libre iniciativa privada y la libertad de empresa, en beneficio de personas naturales o jurídicas, mediante la prevención o la eliminación de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad que restrinjan u obstaculicen el acceso o la permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que constituyan incumplimientos de las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa con el objeto de procurar una eficiente prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades de la administración pública.

Asimismo en el Artículo N.º 5 de la Ley Antibarreras se señala a las autoridades competentes para supervisar el cumplimiento de la ley a través de la fiscalización y/o sanción.

Adicionalmente un factor de éxito en la experiencia es la aplicación de las herramientas conductuales que permitieron resaltar ciertos aspectos de la ley como los incentivos para fomentar la eliminación de las barreras burocráticas sin la necesidad de modificar partes de la Ley Antibarreras.

27

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

Durante la ejecución de la experiencia innovadora no fue necesario realizar cambios en el ordenamiento legal. Sin embargo, como resultado de la práctica se logró realizar cambios en los reglamentos y disposiciones administrativas dentro de los procesos administrativos de las entidades públicas, tales como la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), ordenanzas municipales, decretos de alcaldía, entre otros, con la finalidad de lograr la eliminación de las barreras burocráticas.

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización:

La coordinación interinstitucional con las entidades públicas fue clave para reforzar una comunicación efectiva y lograr la eliminación de las barreras declaradas ilegales. Esta coordinación se realizó con todas las entidades públicas a nivel nacional, tanto del ámbito regional como local (gobiernos regionales, municipalidades provinciales y municipalidades distritales).

Por lo que consideramos que el grado de coordinación interinstitucional es considerado medio a alto para la intervención.

29

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

El recurso humano fue el principal recurso requerido en la práctica, conformado por un total de cuatro miembros en el equipo dedicados exclusivamente a realizar actividades de supervisión efectiva del Programa CEM.

Para tal efecto, primero se realizaron diversas capacitaciones del personal en materia de barreras burocráticas, cumplimiento de la ley, supervisión efectiva y aplicación de ciencias del comportamiento.

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):

El costo total anual del Equipo de Cumplimiento Efectivo de Mandato es de \$63 073, basado en la tasa de cambio proporcionada por SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria) al 09 de agosto de 2023.

31

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

En lo que concierne a los 96 beneficiarios directos, el costo por persona beneficiada se ha calculado en alrededor de \$657* (S/2 438). Por otro lado, el costo por persona beneficiada de manera indirecta es de \$0.01* (S/0.05).

*La tasa de cambio ha sido proporcionada por SUNAT al 09 de agosto de 2023.

32

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

En relación al costo, desde 2020 hasta marzo de 2023, el monto anual ha sido de \$63 073. Por otro lado, en lo que respecta a los beneficios, el ahorro económico generado ha tenido la siguiente evolución por año fiscal: en 2020, el ahorro fue de \$8 620; en 2021, ascendió a \$275 047; en 2022, alcanzó los \$2 605 520; y hasta marzo de 2023, se registró un ahorro de \$500 911.

En ese sentido, se puede afirmar que, en promedio, el ahorro económico generado por año ha sido de \$847 525, cifra que supera el costo de \$63 073. Ello resulta en un beneficio neto de \$ 784 452.

E. SUSTENTABILIDAD. Implica el nivel de 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:

Para el diseño e implementación de la experiencia innovadora fue muy importante el respaldo legal de la Ley Antibarreras que tiene una vigencia desde el 16 de diciembre del 2016 en adelante, con una modificación en la Ley N° 31755.

De la Ley Antibarreras se desprenden diversas acciones para realizar en materia de barreras burocráticas, entre ellas la secretaría técnica tiene la potestad de iniciar investigaciones de oficio con el fin de lograr la eliminación de las barreras burocráticas, contemplada en el Artículo N° 45.

34

Nivel del reconocimiento legal de la práctica:

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

Como se mencionó anteriormente, la Ley Antibarreras en el Artículo N°45 faculta a la Secretaría Técnica desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia e iniciar procedimientos de oficio, las mismas que deben ser ejercidas por los funcionarios que designen para tal fin.

35

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

Se considera una resiliencia media de la práctica realizada, debido a que fue una mejora dentro del proceso de supervisión efectiva, más no una creación de un nuevo proceso. Por lo que la continuidad de la intervención se encuentra interiorizada como parte del proceso de cumplimiento efectivo de la ley.

Adicional a ello, todos los colaboradores de la Secretaría Técnica y especialmente los miembros del equipo de supervisión efectiva se encuentran capacitados para aplicar las mejoras que se realizaron en el proceso, gracias a la práctica innovadora.

36

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

De similar forma a la anterior pregunta, se considera una resiliencia media, ya que la intervención es de conocimiento de todos los miembros de la SRB y la aplicación de las mejoras en base a las ciencias del comportamiento fueron reconocidas a través del memorándum N° 0001-2023-SRB/INDECOPI de la SRB, donde destaca la importancia de utilizar las ciencias del comportamiento para mejorar la fiscalización y supervisión efectiva de la eliminación de barreras burocráticas.

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):

La experiencia innovadora tiene una resiliencia alta a los diferentes cambios que podrían ocurrir en las fuentes de financiación, esto debido a que no fue necesario modificar el financiamiento de la institución para cumplir con la finalidad de supervisar efectivamente y reducir el tiempo de eliminación de las barreras burocráticas declaradas ilegales.

38

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

La institución no contó con fuentes de financiación externa para desarrollar la experiencia innovadora.

39

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

La institución no contó con donantes o cooperantes

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 principio de igualdad de género no fue de consideración en la intervención porque no se realizó una distinción si la barrera burocrática afectaba a los mujeres o a los varones, lo que si se garantizo es el principio a la no discriminación ya que independientemente del nivel socioeconómico, raza, etnia, religión, entre otros, las barreras burocráticas eliminadas a través de disposiciones administrativas benefician a toda la ciudadanía de la jurisdicción.

Permitiendo a los agentes económicos ingresar y/o permanecer en el mercado laboral.

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.)?:

Se realizó coordinaciones con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) para capacitar al personal del INDECOPI en temas relacionados a igualdad de género, participando en la primera y segunda edición del curso virtual Agentes de cambio para la igualdad de género.

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?

Gracias a la coordinación con el MIMP y la gestión del INDECOPI con enfoque de equidad a través del desarrollo de buenas prácticas, como: Desarrollo profesional de mujeres con el programa de liderazgo para mujeres ejecutivas; Implementación de auditoría de género; Campaña "rompiendo estereotipos"; Capacitaciones a hombres y mujeres sobre lenguaje inclusivo; Perfiles de Puesto inclusivos, sin distinción de género; Programa de Bienestar Integral "INDECOPI a tu lado", entre otros.

El 2020 INDECOPI ocupó el primer lugar entre más de 910 organizaciones en el Ranking PAR LATAM por su compromiso con la equidad de género a través de la implementación de mejores prácticas hacia una gestión de diversidad y equidad de género. Y el 2023 INDECOPI fue finalista del concurso internacional 'Premios a la Educación del Consumidor' por su lucha activa contra la discriminación con la iniciativa: "Estrategia nacional de lucha contra la discriminación en el ámbito de la protección al consumidor: LGBTI".

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:

La SRB no ha recibido denuncias sobre imposición de barreras burocráticas relacionadas a la discriminación por género, raza, etnia, etc. No obstante, se ha logrado eliminar barreras burocráticas de otro tipo de discriminación para el acceso o permanencia en el mercado, como las barreras de restricción horaria para el funcionamiento de ciertos establecimientos comerciales, lo cual perjudicaba a los empresarios. Por lo que, la eliminación de este tipo de barreras burocráticas permite realizar las actividades económicas con normalidad.

Adicionalmente, la eliminación de las barreras burocráticas con "efectos generales" benefician a toda la ciudadanía de un determinado lugar, independientemente si el agente económico ha sido quien realizó la denuncia, por lo que no hay un trato discriminatorio y al contrario se beneficia a todos los agentes económicos.

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?

El INDECOPI cuenta con una Política para la Igualdad de Género aprobada el 2019 por el Consejo Directivo de la Institución con el objetivo de promover la equidad de oportunidades de todas las personas, tanto dentro de la institución como durante su desarrollo profesional.

También cuenta con diversas guías y manuales sobre el uso del lenguaje inclusivo en las comunicaciones, guía para promover buenas prácticas en las empresas y erradicar la discriminación por identidad de género y orientación sexual y el manual de comunicación inclusiva que se comparte con todo el personal de la institución, adicionalmente se ha brindado diversas capacitaciones relacionadas a la igualdad de género y la no discriminación como: el curso en línea sobre comercio y género y el curso virtual de lenguas originarias.

Todas estas acciones evidencias en arduo trabajo que desarrolla la institución para que tanto sus colaboradores como la ciudadanía gocen de una igualdad de género y no discriminación.

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):

Una vez se logra eliminar definitivamente las barreras burocráticas, INDECOPI se comunica con el beneficiario directo (denunciante) informando todas las acciones realizadas a través de una carta.

Los resultados de esta intervención orientada a reducir el tiempo de eliminación de las barreras burocráticas declaradas ilegales mediante el uso de herramientas de las ciencias del comportamiento fue reconocido por la OCDE como una innovación destacada y publicada por el Observatorio de Innovación del Sector Público de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Enlace de la nota de prensa: <https://www.gob.pe/institucion/INDECOPI/noticias/715425-dos-innovaciones-del-INDECOPI-que-reducen-el-tiempo-de-eliminacion-de-barreras-burocraticas-son-reconocidas-mundialmente-por-la-ocde>

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):

Durante el diseño y la implementación de la iniciativa, se ha tomado en consideración la participación de la ciudadanía a través de sus representantes (servidores del estado) quienes mencionaron las dificultades que presentan dentro del proceso de eliminación de barreras burocráticas y fueron partícipes de la implementación de la iniciativa.

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):

En base a las encuestas y focus group realizado a los funcionarios de las entidades se pudo evidenciar que la demora en la eliminación de las barreras burocráticas se debía entre otras causas a temas conductuales de los funcionarios como es la sobrecarga de información o dificultad en la comprensión de los documentos que recibían del INDECOPI.

Los aportes de los funcionarios permitió identificar la mejor alternativa de solución, siendo esta el rediseño de los documentos aplicando herramientas de las ciencias del comportamiento, permitiendo reducir las palabras, resaltar la información más relevante, incorporar gráficos e iconos, colocar número de contacto para un asesoramiento personalizado.

De esta manera, se buscó un mejor entendimiento, con el fin de que el mismo funcionario público elimine las barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad, sin necesidad de que el INDECOPI se pronuncie a través de una sanción.

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:

La colaboración permanente con los funcionarios de las entidades, permitió identificar el problema y abordar la solución a través de la emisión de un documento mucho más sencillo, con pasos claros para lograr la eliminación de las barreras burocráticas y la incorporación de mensajes clave.

No obstante, un paso muy importante dentro de la colaboración, fue la comunicación efectiva con los funcionarios públicos, absolviendo consultas, explicando las acciones a realizar y fomentando la eliminación de barreras burocráticas.

Para ello, se utilizaron mensajes directos y claves sobre los pasos para lograr la eliminación de las barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad, al igual que los beneficios de lograr una eliminación en el menor tiempo posible y en las sanciones que podrían obtener ante la oposición de la derogación. Adicionalmente, se realizaron asesoramientos personalizados que se brindó para cada caso con las entidades, a través de distintos canales de comunicación como WhatsApp, Teams, Zoom y/o Google Meet.

ANEXOS (OPCIONAL)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

Cumplimiento de la ley a través de la comunicación efectiva: Una aplicación del efecto encuadre en la eliminación de barreras burocráticas (<https://bit.ly/3EkPgpV>)

50

Anexo II. Agregar link del documento:

Supervisión Efectiva: persuasión para la promoción de la competitividad en los mercados de Junín y Pasco (<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/653792-iniciativa-del-indecopi-a-favor-de-la-eliminacion-definitiva-de-barreras-burocraticas-ocupa-segundo-puesto-en-premio-a-buenas-practicas>)

51

Anexo III. Agregar link del documento:

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:

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 2023:

Sí

NO