Proyecto de Ley N°.....6675/2023-CR

PERÚ
CONGRESO de la REPÚBLICA

CARLOS JAVIER ZEBALLOS MADARIAGA
Congresista de la República

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz, y el desarrollo"

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
15 DIC. 2023
RECIBIDO
Firma: Hora: 15:30

PROYECTO DE LEY PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001 EN LA ADMNISTRACIÓN PÚBLICA.

Los Congresistas de la República del **Grupo Parlamentario Podemos Perú**, a iniciativa del congresista **CARLOS JAVIER ZEBALLOS MADARIAGA**, en ejercicio de las facultades que se les confiere en el artículo 107° de la Constitución Política del Estado, concordante con el literal c) del artículo 22°, 76° y 75° del Reglamento del Congreso de la República, propone la siguiente:

El congreso de la República

Ha dado la siguiente Ley:

PROYECTO DE LEY PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001 EN LA ADMNISTRACIÓN PÚBLICA.

Artículo 1°. - Objeto de la Ley
La presente ley tiene por finalidad establecer la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001 en la administración pública para contribuir con la calidad del servicio a los usuarios como transición a una sociedad moderna tecnológica.

Artículo 2°.- Responsabilidad
Encárguese al Poder Ejecutivo con cargo al presupuesto institucional de cada año la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001 en todas las entidades del Estado, para la disminución de la brecha de transformación digital.

Artículo 3°.- La reglamentación
Dispóngase la reglamentación de la presente ley al Poder Ejecutivo a través de la Presidencia del Consejo de Ministros, Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) y la Contraloría General de la República.

Lima, diciembre del 2023.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: JUAREZ CALLE Heidy Lisbeth FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/12/2023 12:25:19-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ZEBALLOS MADARIAGA Carlos Javier FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/12/2023 23:00:51-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CALLE LOBATON Digna FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/12/2023 14:29:08-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
CARLOS JAVIER ZEBALLOS MADARIAGA
CONGRESISTA DE LA REPÚBLICA

Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/12/2023 10:54:55-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/12/2023 10:54:41-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: PICON QUEDO Luis Raul FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/12/2023 12:11:36-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: PAREDES CASTRO Francis Jhasmina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/12/2023 14:03:24-0500

EXPOSICION DE MOTIVOS

I. FUNDAMENTO DE LA PROPUESTA

El artículo 1o de nuestra Constitución señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, lo cual se logra, en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos. A partir de allí, se desprende que los "servicios públicos" son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario, o a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda. Cuando dice que "son actividades, entidades u órganos públicos o privados" se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate del Estado en sí, de los gobiernos regionales, los gobiernos locales —personas jurídicas de derecho público de carácter territorial— o prestados a través de entes descentralizados funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales).

No obstante, cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente. Los servicios públicos, entonces, son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer las necesidades de una comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país. Asimismo, también se entiende por servicio público, en sentido orgánico, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de administración pública.

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así: A. Son actividades en las cuales no siempre hay competencia, y normalmente están sujetas a regulación gubernamental en pro de la protección del interés público. B. Algunos servicios públicos pueden funcionar de modo más eficaz como monopolios (como el agua y desagüe); sin embargo, esto hace que la contribución de los monopolios de servicios públicos al bienestar general sea en muchos casos compelida mediante regulaciones más que voluntarias. C. La regulación de estos servicios proviene del interés público por sus actividades, y se traduce principalmente en control de tarifas y servicios. D. Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua, para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan. E. A menudo hay conflicto entre el interés público y privado en lo que respecta a los servicios públicos. Esto se debe a la diferencia entre el objetivo principal entre las empresas privadas (maximizar sus utilidades) y el del interés público (servicio adecuado al precio más bajo posible).

La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan. Su prestación puede ser hecha tanto por un organismo público como por particulares, pero su bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

En doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

1. Esenciales y no esenciales; son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: seguridad, educación, salud. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.

2. Permanentes y esporádicos; los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación es de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.

3. Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, éstos se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales; estos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.

4. Servicios públicos obligatorios y optativos. Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes, y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.

5. Por la forma de prestación de servicio: directos y por concesionarios u otros medios legales. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (estatales, regionales, municipales, entes descentralizados). Por concesionarios: no los asume directamente el Estado; prestan a través de concesionarios.

1.1. LOS SERVICIOS PUBLICOS EN EL PERÚ

En la legislación más próxima a la formación de la República encontramos que se utiliza la expresión "servicio" para identificar actividades diversas, tales como el alumbrado de gas, los correos y la labor de los hospitales La incorporación de la expresión servicio público se da en el ámbito del ejercicio de la función de la administración, a partir de 1864, a través de la creación de diversas leyes en el campo administrativo en las cuales se usa el término "servicio público" (por ejemplo, el Decreto del 20 de abril de 1864, que dispuso abrir un empréstito para subvenir el servicio público, y la Ley del 13 de octubre de 1890, que instauraba plazas de servicio público en la Dirección General de Hacienda y Aduana del Callao).

1.2. EN EL ÁMBITO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA ES DONDE SE DESARROLLA EL SERVICIO PÚBLICO

Esto quiere decir que, era la administración a través de su personal la encargada de dar el servicio público. En ese sentido, si bien no se involucraba a prestaciones de tipo material que estuvieran dirigidas a la satisfacción de necesidades de la población sí se tomó conciencia de que era necesario el concurso de la administración para que la expresión servicio público tuviera sentido. En el Perú, aunque el proceso de crecimiento de prestación de servicios al público fue lento, sin embargo, en un determinado momento se constituyó en un elemento contribuidor a la progresión del modelo de Estado policía hacia el modelo de Estado prestador de servicios, no siendo ajeno a lo que se denominó "proceso de municipalización", lo que propició la creación de monopolios a nivel local o municipal en los sectores considerados de interés general.

A finales del siglo XIX la modernización se fue haciendo cada vez más creciente debido al desarrollo de los servicios del telégrafo y el ferrocarril, los cuales fueron nacionalizados y estuvieron bajo la dirección de la administración, lo que ya sucedía en el caso de los correos. Posteriormente, el surgimiento de servicios de carácter económico como resultado del progreso y de las demandas de la población produjo el cambio de rol del Estado peruano, que se encontraba frente a nuevas actividades en las que ni la acción de la policía ni las medidas de fomento eran suficientes.

En la segunda mitad del siglo pasado se produce una ola de privatización de los servicios públicos,18 que provoca que a partir de 1969 el Estado peruano se oriente hacia la creación de un conglomerado de empresas estatales a cargo de tales servicios. El ejemplo más saltante se da a través de la promulgación de la Ley de Organización y Funciones de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú (ENTEL-PERÚ), que encargaba a dicha persona jurídica "el establecimiento, operación y desarrollo de un sistema para la explotación de los servicios públicos de Telecomunicaciones del país...". Otras empresas fueron creadas con propósitos y contextos similares: ENAFER Perú (Empresa Nacional de Ferrocarriles), ELECTRO perú (Empresa Pública "Electricidad del Perú), AEROPERÚ (Empresa de Transporte Aéreo del Perú), ENATRU perú (Empresa Nacional de Transporte Urbano del Perú), entre otras.

Sin embargo, durante la década de los noventa, en el contexto general de reducción de la intervención estatal en el ámbito económico,19 se vio por necesaria la modernización del Estado peruano, lo que implicó una serie de reformas en la administración pública. Esta reforma puso énfasis en la reducción del gasto público en los servicios básicos esenciales y el diseño de una estrategia de privatización de los servicios públicos. La reducción del gasto público se centró en reducir el presupuesto, se adecuó el marco legal a través de la promulgación de una nueva Constitución en 1993, menos intervencionista, 20 para facilitar la privatización de los servicios públicos con la participación del sector privado.

El Estado peruano realizó un conjunto de reformas orientadas al fomento de la inversión privada en diversos ámbitos en los que anteriormente operaba de forma directa. En estricta armonía, la Constitución de 1993 señaló la libertad de la iniciativa privada y definió el nuevo rol y funciones del Estado enmarcándolos dentro de una economía social de mercado. En tal virtud, el gobierno marcó las pautas para hacer de la actividad privada uno de los ejes del desarrollo nacional, a través de políticas económicas expresadas en la legislación marco para el crecimiento de la inversión privada, la de fomento de la inversión extranjera y la de promoción de la inversión privada en las empresas estatales.

En ese contexto, procedió a la privatización de algunas empresas prestadoras de servicios públicos, con lo cual garantizó el adecuado acceso de la población a dichos servicios. El proceso de cambios, que incluyó las telecomunicaciones, energía, transportes de uso público y agua potable y alcantarillado, dio origen a la creación de organismos especializados, encargados de regular y fiscalizar la prestación de servicios en los mencionados sectores.22 El término regulación, si bien no es un vocablo unívoco, tiene una acepción común, que es la de control habitual enfocado sobre actividades importantes para la comunidad, efectuado por una entidad pública. Es un concepto legal con raíces político-económicas que derivan de la tensión filosófica entre dos extremos de la organización económica: el mercado y el interés público.

En el primero se parte de la base de la libertad con restricciones muy limitadas para perseguir el propio interés. En el segundo, el Estado trata de fomentar comportamientos que teóricamente no tendrían lugar sin intervención. Así, la regulación es una directiva cuyo objeto predicado es la protección del interés público, a través de normas de derecho público que el Estado aplica en forma coercitiva y centralizada. El objetivo fundamental es promover un equilibrio que asegure la inversión privada y la protección de los consumidores.

De esta manera, nacieron el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL),23 el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG),24 el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN),25 y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).26 Para implementar exitosamente los cambios realizados fue necesario definir y precisar la misión, organización y funciones de los nuevos organismos, sus políticas de trabajo, sus respectivos campos de acción y atribuciones, así como sus mecanismos de operación, lo cual originó una extensa y abundante normativa al respecto. [1]

1.3. LA CORRUPCIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL PERÚ

Cada ciudadano peruano que tiene que realizar algún trámite en una dependencia estatal, sea nacional, regional o local, termina usualmente mortificado por las largas colas y tiempos de espera que hay que soportar, por las veces que hay que regresar a la misma institución para terminar con el trámite, por el trato descortés o simple maltrato de los funcionarios públicos y, en muchos casos, por el requerimiento de coimas para «agilizar» o hacer efectivo el servicio. El Perú está viviendo una bonanza económica sin precedentes en su historia contemporánea, con tasas de crecimiento promedio anual superiores al 6% durante más de una década. En este contexto, los problemas que más preocupan a la ciudadanía son la persistente desigualdad y pobreza, la corrupción en el Estado y la inseguridad ciudadana. Este estudio se ha concentrado en explorar la relación entre los dos primeros temas, empleando el uso de servicios públicos1 como eje central del análisis.

Instituciones públicas como la Policía y el Poder Judicial muestran, en simultáneo, tasas preocupantemente altas de pago de coimas, así como una baja proporción de usuarios que terminan exitosamente sus trámites. La investigación encuentra, además, evidencia estadísticamente significativa de entre dos y tres tipos de castigos que enfrentan los pobres en el Perú. En primer lugar, salvo el caso de los centros educativos estatales, los pobres tienen menor probabilidad de acceso a todos los demás servicios públicos, tales como la policía, el Poder Judicial y los servicios de infraestructura. En términos cuantitativos, un aumento en 100% en el gasto per cápita incrementa en 2,9 puntos porcentuales la probabilidad de acceder a alguno de los servicios públicos, lo que implica una elasticidad promedio de 0,48.

En segundo término, los pobres tienden a gastar una proporción mayor de sus ingresos por concepto de coimas exigidas por los funcionarios públicos en servicios tan importantes para ellos como seguridad (policía) y servicios de salud, además de aquellos provistos por los gobiernos regionales y

[1] (http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf.

los ministerios. En efecto, a escala global, por cada 100% de incremento en el gasto familiar, la proporción destinada al pago de coimas se reduce en 0,3 puntos porcentuales (cabe señalar que, en promedio, se destina un 5,11% de ingresos a coimas). Asimismo, existe evidencia estadística de que los pobres tienen menor probabilidad de culminar exitosamente sus trámites en la policía y los servicios básicos. En términos agregados, sin embargo, este efecto no es tan claro. Adicionalmente, el análisis de la relación entre la burocracia y la corrupción muestra que mayores niveles burocráticos incrementan los pagos realizados por conceptos de coima. También se encuentra que, en la mayoría de casos, las instituciones con mayores niveles de corrupción presentan las tasas de éxito más bajas. Sin embargo, en algunas dependencias, como la policía y los centros de estudios estatales, la coima parece tener un efecto acelerador del trámite (al que llamamos efecto «aceite»).

El trabajo discute algunas implicancias de política derivadas de la investigación. A pesar de la retórica a favor de los pobres de todos los gobiernos, y en todos sus niveles, en la práctica la provisión de servicios estatales sigue siendo inequitativa. Se debe exigir una mayor progresividad en la provisión de los servicios públicos para que el Estado cumpla con su rol de igualador de oportunidades en la sociedad peruana. Por otro lado, la corrupción sería un fenómeno generalizado en muchas instancias públicas y privadas, que, aparentemente, afectaría a todos los peruanos por igual. Sin embargo, este estudio demuestra que, además, existe una inequidad muy grande en el campo de las coimas, que representa un sistema antiético de redistribución de ingresos (son los pobres los que aportan proporcionalmente más de sus ingresos para este fin). Los medios de comunicación, las organizaciones de vigilancia ciudadana y las redes sociales son ahora más activos para identificar y hacer públicos los casos de corrupción, y para presionar por una mayor transparencia en el sector público.

Aquí aparece un tema adicional por difundir y atacar: el pago inequitativo de coimas. Por último, la ineficiencia de la «tramitología» en el Perú sigue reinante, a pesar de los esfuerzos de simplificación administrativa realizados en los últimos años. Los datos utilizados para la presente investigación muestran que se puede llegar a necesitar hasta diez trámites para culminar una gestión en el sector público. Existiría resistencia de parte de los funcionarios públicos que tienen en esta tramitología la fuente de sus rentas indebidas (por el pago de coimas para avanzar en los expedientes). Este estudio hace evidente que la simplificación administrativa no solo es buena para reducir los costos de transacción y aumentar la competitividad de la economía peruana, sino también para disminuir la carga inequitativa que pesa sobre las familias pobres del Perú. Es decir, eliminar las fuentes de corrupción a lo largo y ancho del Estado sería una política social progresiva.

En las últimas décadas, se ha desarrollado una importante literatura sobre los efectos de la corrupción en la economía. Como mencionan Gatti, Paternostro y Riglioni (2003), si bien existe un grupo de investigadores que sostiene que cierto nivel de corrupción es deseable, pues ayuda a reducir las rigideces impuestas por el Estado, lo cual es coherente con el enfoque neoclásico de la microeconomía (véase Leff 1964 y Huntington 1968), la gran mayoría de autores encuentra efectos negativos de la corrupción sobre diversos aspectos de la macroeconomía. Por ejemplo, diversos estudios muestran que la corrupción reduce el crecimiento del PBI per cápita (Leite y Weideman 1999, Tanzi y Davoodi 2000, Abed y Davoodi 2000), puesto que sociedades con altos niveles de corrupción destinan una fracción importante de sus factores de producción a la obtención y perpetuación de rentas, en vez de la generación de riqueza.

Mauro (1995) encuentra un efecto negativo de la corrupción sobre el nivel de inversión y el crecimiento económico de un país. En estas líneas, Anoruo y Braha (2005) realizan un estudio de panel largo con series históricas para 18 países de África, en el que encuentran que la corrupción reduce el crecimiento económico a través de dos rutas: (i) directamente, al reducir la productividad de la economía; e (ii) indirectamente, al reducir los flujos de inversión.

Otro grupo importante de investigaciones sobre corrupción ha sido desarrollado por Hunt (2004) y Hunt y Laszlo (2005, 2007). Hunt (2004) resalta la importancia de las redes de confianza como mecanismo sustituto de la corrupción. La autora sostiene que en aquellos grupos sociales en los que la confianza es alta, la probabilidad de ocurrencia de sobornos es más baja. Para comprobar sus hipótesis, la investigación utiliza información de la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen (ICVS, por su sigla en inglés). Esta encuesta recoge información de personas en más de 30 países alrededor del año 2000. El estudio encuentra que los efectos de grupos sociales que reducen la probabilidad de pagar un soborno se dan en pueblos pequeños, entre individuos con muchos años viviendo en la localidad y entre individuos que pertenecen a un grupo etario mayoritario. En otro estudio, Hunt y Laszlo (2007)1 presentan un modelo para la interacción entre el funcionario público y los clientes, en el que se muestra que los funcionarios vulnerables a prácticas corruptas tienen importantes incentivos para aumentar los costos administrativos en términos de procedimientos burocráticos para los posibles clientes de los servicios provistos por el Estado. De esta manera, los retornos a la corrupción crecen a costa de reducir la eficiencia económica, ya que se obliga a los usuarios a gastar más tiempo (si deciden proceder normalmente con el trámite) o dinero (si deciden pagar una coima para evitar el trámite).

Para comprobar las hipótesis de su modelo, las autoras utilizan encuestas de hogares del Perú y Uganda que incluyen información sobre pagos de sobornos a funcionarios públicos. Se utiliza un modelo en dos etapas en el que primero se estima la probabilidad de usar los servicios de un funcionario público (para toda la muestra) y luego se estima la probabilidad de pagar sobornos o coimas (para aquellos hogares que llegaron a utilizar los servicios de los funcionarios públicos). Para controlar por el nivel de escrúpulos de las personas y evitar posibles problemas de endogeneidad (pues niveles bajos de escrúpulos podrían determinar mayores niveles de ingresos a través de prácticas deshonestas), se utilizan variables como la preferencia por la democracia y su posición política (extrema izquierda, izquierda, centro, derecha o extrema derecha), entre otras. Se incluyeron regresiones también sobre los montos pagados en sobornos y la probabilidad de terminar los trámites empezados. Sus resultados muestran que un incremento de 100% en el nivel de consumo del hogar incrementa la probabilidad de acceder a servicios públicos en 1,7 puntos porcentuales (para un nivel de acceso promedio de 12,1%).

Adicionalmente, se encuentra que un incremento de 100% en el gasto familiar en el Perú aumentaría la proporción de pagos de coimas en 0,5 puntos porcentuales (sobre una base de 2,3%). Sin embargo, los autores encuentran que entre 61% y 87% de este efecto es causado por un mayor uso del servicio por parte de la población de mayores ingresos, así como por una composición de servicios más corruptos entre los ricos. Por otro lado, las autoras encuentran que el pago de sobornos termina actuando de manera regresiva al representar un porcentaje del gasto mayor para la población de menos recursos. Adicionalmente, se encuentra que aquellos que ofrecieron coimas de manera

voluntaria terminaron pagando menos que aquellos que fueron requeridos de la misma por parte del funcionario.

Partimos por asumir que las familias obtienen un nivel de satisfacción determinado por consumir los bienes que el Estado provee. Sin embargo, para poder acceder a estos bienes y servicios, deben enfrentar ciertos costos. Estos costos pueden ser costos de transporte, costos monetarios en forma de tarifas, costos de oportunidad en términos del tiempo que pierden por hacer uso de estos servicios, así como otros costos que pueden ser impuestos por el funcionario encargado de proveer el servicio. Dentro de este grupo se encuentran las coimas y sobornos, así como el mal trato que puede recibir un ciudadano. Los hogares finalmente utilizarán un servicio determinado si el beneficio que obtienen por este se encuentra por encima de todos los costos mencionados. Esta decisión final dependerá tanto de las características propias del servicio como de aquellas relacionadas con el hogar. De esta manera, se espera que mientras mayores recursos tenga a su disposición el hogar (nivel de educación de los jefes, nivel de ingresos del hogar, etc.), mayor será el uso que hagan de los servicios del Estado. Por otro lado, mayores costos esperados reducirán el uso de estos servicios. En particular, se espera que mientras mayor sea el pago esperado en coimas o mientras más grande el nivel de burocracia, los hogares tenderán a reducir su demanda por estos servicios.

Sin embargo, el simple hecho de llegar a acceder a estos servicios no garantiza que el trámite que se busca realizar llegue a buen término. Como mencionan Hunt y Laszlo (2007), los funcionarios públicos tienen incentivos para forzar requerimientos burocráticos con el objetivo de incitar a los ciudadanos a pagar una coima para evitar el costo. Estas prácticas pueden obligar a los hogares a llegar a pagar estos sobornos o puede incentivarlos a desistir del trámite que habían iniciado. Se considera entonces que entre los hogares que llegan a utilizar los servicios públicos deben decidir el monto que pagarán en forma de soborno (aquellos hogares que deciden no pagar un soborno, eligen un monto igual a S/. 0).

El monto pagado dependerá del tipo de servicio, así como de las características del hogar. Si bien a primera vista se puede pensar que aquellos hogares con más recursos pagarán más que los hogares pobres, esto no necesariamente es cierto. Es necesario tomar en cuenta que los hogares más adinerados probablemente tienen una red de contactos más eficiente que puede eliminar la necesidad de pagar coimas. Además, en los hogares más pobres puede resultar difícil sacrificar un largo período de tiempo para completar un trámite, pues pueden estar expuestos a condiciones laborales más extremas o porque simplemente no pueden darse el lujo de renunciar a un día de salario para completar un trámite. Por último, la decisión de completar o abandonar el trámite iniciado dependerá también tanto de las características propias de los hogares como de aquellas relacionadas con el servicio. Aquellos servicios que tengan una carga burocrática más extensa presentarán menores niveles de conclusión exitosa de los trámites. Por otro lado, aquellos hogares con mayores recursos pueden ejercer mayor presión para concluir sus trámites, mientras que los hogares con menos recursos tendrán menos opciones. Por ejemplo, si una dependencia es particularmente burocrática, será más fácil para los hogares adinerados el trasladarse a una dependencia algo más lejana para concluir su trámite, mientras que los hogares más pobres no tendrán esta ventaja.

En particular, y en lo que respecta a esta investigación, la Enaho recogió información sobre el acceso a los servicios públicos, la conclusión del uso del servicio, así como información relacionada con el empleo de coimas o sobornos en las instituciones públicas.

Son 22 instituciones sobre las que se recogió información, entre las que se encuentran instituciones de los tres poderes del Estado, así como de los distintos niveles de gobierno. En segundo lugar, se utilizó una encuesta sobre funcionarios y servidores públicos realizada por Apoyo Opinión y Mercado para el Banco Mundial en el año 2001. En esta, se recoge información sobre las características de los empleados públicos, la percepción sobre el manejo administrativo y el desempeño de la institución a la que pertenecen, así como información relacionada con los valores éticos de los mismos. En particular, el presente estudio utiliza la información sobre la percepción del nivel de corrupción y de la burocracia en las instituciones públicas, y sobre el nivel de honestidad de sus empleados.

Esta encuesta abarca el estudio de 61 instituciones públicas, aunque se emplea solo la información de aquellas instituciones que se encuentran también en la Enaho(encuesta nacional de hogares). De esta forma, la presente investigación cuenta con información de las características de la demanda, los individuos, a partir de la Enaho; y de la oferta, las instituciones, a partir de la encuesta de Apoyo Opinión y Mercado.

Con estas bases de datos, se logró construir un pool de datos con alrededor de 13.000 hogares que reportan información para más de 141.000 servicios. El principal objetivo de esta investigación es determinar el efecto que tiene el nivel de consumo del hogar en sus decisiones de uso de servicios públicos, tasa de conclusión exitosa de los mismos y pago de sobornos.

Como se mencionó en la sección anterior, se asume que las familias deciden primero si utilizan o no cada servicio. Esta decisión dependerá de distintas variables relacionadas con su situación socioeconómica y necesidad percibida (nivel de ingresos, educación de los miembros del hogar, etc.), así como variables de su entorno (residencia en lugar urbano o rural, región natural de residencia, entre otras), que aproximan la disponibilidad de oferta, y variables propias de la institución que provee el servicio (como la percepción sobre la calidad del servicio, así como de la honestidad de los servidores públicos que laboran en ella).

1.4. QUE ES LA NO NRMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

La ISO 9001 establece la norma internacional para organizaciones que busquen cumplir o exceder las métricas de control de calidad. Al mismo tiempo, ayuda a los consumidores a diferenciar las empresas, permitiendo facilitar la elección de proveedores.

1.4.1. Gestión de la Calidad ISO 9001

Gestione la calidad sin importar el tamaño de su negocio con una norma que esté reconocida en todo el mundo. Y usted puede:

- ahorrar dinero
- aumentar la utilidad
- ganar más negocios
- satisfacer mejor a los clientes.

Con más de un millón de organizaciones certificadas bajo el estándar ISO 9001, es el estándar más ampliamente reconocido en el mundo. ISO 9001:2015 establece los requerimientos para los sistemas de gestión de calidad y es adecuado para todo tipo de organizaciones.

- Le permite una mejor alineación e integración de múltiples estándares de gestión
- Adopta un enfoque basado en el riesgo, convirtiéndose en una herramienta para las acciones preventivas
- Se aleja de la documentación normativa

¿En qué etapa del camino de la gestión de calidad se encuentra usted?

Ya sea si es nuevo con ISO 9001 o está buscando llevar más allá su conocimiento, tenemos los cursos de capacitación y los recursos correctos. Le ofrecemos paquetes que se pueden adaptar específicamente a su empresa para impulsar su gestión de calidad. Su paquete ISO 9001 se puede diseñar para eliminar la complejidad de llevarlo a dónde desea estar, sin importar cuál sea su punto de partida.

1.4.2. Gestión de la Calidad PYMES

ISO 9001 se adapta a compañías de todos los tamaños y le podemos ayudar a superar los desafíos particulares que enfrentan compañías más pequeñas.

¿Cuáles son los beneficios de la Gestión de Calidad de la ISO 9001?

- Le permite transformarse en un competidor más consistente en su mercado
- Una mejor Gestión de Calidad le ayuda a satisfacer las necesidades de su cliente
- Maneras más eficaces de trabajar le ahorrarán tiempo, dinero y recursos
- El desempeño operativo mejorado le ayudará a reducir los errores y aumentar las utilidades
- Motivar y comprometer al personal con procesos internos más eficaces
- Ganar clientes de mayor valor con un mejor servicio al cliente
- Ampliar las oportunidades de negocios al demostrar el cumplimiento

Casos de éxito de Gestión de Calidad ISO 9001

Equiver, empresa mexicana dedicada la comercialización de equipo médico y agentes de diagnóstico y mantenimiento de dispositivos médicos y servicios integrales, se sube al barco de la competencia internacional en el sector de equipo y tecnología para el cuidado de la salud, gracias a la estandarización de sus procesos, de la mano de BSI Group, como parte de sus estrategias de ampliar su mercado más allá de las fronteras nacionales.

1.5. EXPERIENCIAS EXITOSAS DE NACIONAES

1.5.1. La Norma ISO 9001 y repercusión a nivel mundial.

El Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 se mantiene con una presencia en 201 países, alcanzando la cifra de 1.106.356 certificados en todo el mundo. De esta forma, se ha producido un incremento moderado de los certificados existentes manteniendo la tendencia que se venía observando en años anteriores.

Esta norma se encuentra en proceso de transición por lo que los datos que se reflejan en el informe ISO Survey incluyen los certificados existentes de las dos versiones que se encuentran vigentes en este momento.

El top ten de los certificados de la Norma ISO 9001 no refleja grandes diferencia en los puestos altos en relación con los datos del año 2020, aunque España mejora posiciones quedando en el puesto 7 en comparación con el octavo del año pasado. De esta manera, queda reflejado del siguiente modo:

1. China con 350.631 certificados
2. Italia con 150.143 certificados
3. Alemania con 66.233 certificados
4. Japón con 49.429 certificados
5. Reino Unido con 37.901 certificados
6. India con 37.052 certificados
7. España con 34.438 certificados
8. Estados Unidos con 30.474 certificados
9. Francia con 23.403 certificados
10. Brasil con 20.908 certificados

II. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACION NACIONAL

La dación de la presente ley tendrá efectos positivos sobre la legislación vigente puesto que busca mejorar los servicios que brinda el Estado con miras a una transformación digital con estándares de calidad que repercutirá de manera incalculable en el beneficio de la población peruana. Los beneficios de la presente ley son incalculables ya que repercutirá en la mejora de la calidad de vida de la población, en el combate contra la ciberdelincuencia.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa no genera ningún costo para el estado, por tratarse de una reformulación de la forma de recaudar. De lograr su aprobación, se logrará la ampliación de la base tributaria al optimizar el pago del impuesto a la renta, el impuesto al consumo y los aportes y contribuciones producto de las rentas del trabajo

IV. VINCULACION CON LAS POLITICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

El presente proyecto se encuentra alineado con el Tercer Eje sobre Competitividad del País, enmarcado dentro de la Vigésima Política de Estado sobre Desarrollo de la ciencia y la tecnología. Con este Objetivo el Estado: (a) asignará mayores recursos, aplicará normas tributarias y fomentará otras modalidades de financiamiento destinado a la formación de capacidades humanas, la investigación científica, la mejora de la infraestructura de investigación y la innovación tecnológica; (b) creará mecanismos que eleven el nivel de la investigación científica y el desarrollo tecnológico de las universidades, los institutos de investigación y las empresas; (c) procurará la formación de recursos humanos altamente calificados en los sectores productivos más promisorios para la economía nacional; (d) desarrollará programas nacionales y regionales de impacto productivo, social y ambiental; y (e) promoverá en toda la población, particularmente en la juventud y la niñez, la creatividad, el método experimental, el razonamiento crítico y lógico así como el afecto por la naturaleza y la sociedad mediante los medios de comunicación.