

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Escuela Profesional de Derecho



**HACIA UNA PROTECCIÓN SINÉRGICA EN LA ATENCIÓN
PREFERENTE**

Tesis presentada por la Bachiller:

Portocarrero Huallpa, Yajayra Briseyda

Para optar el Título Profesional de:

Abogada

Asesor:

Dr. Fajardo Passano, Patricio Marcelo

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DERECHO

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 20 de Marzo del 2023

Dictamen: 008168-C-EPDD-2023

Visto el borrador del expediente 008168, presentado por:

2012801282 - PORTOCARRERO HUALLPA YAJAYRA BRISEYDA

Titulado:

HACIA UNA PROTECCIÓN SINÉRGICA EN LA ATENCIÓN PREFERENTE

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29427920 - TEJADA PACHECO NEIL HERNAN
DICTAMINADOR**



**29701241 - LAZO CORNEJO LELIA LOURDES
DICTAMINADOR**



HACIA UNA PROTECCIÓN SINÉRGICA EN LA ATENCIÓN PREFERENTE

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	14%	7%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.minedu.gob.pe Fuente de Internet	3%
2	www.unicef.org Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	2%
5	www.indecopi.gob.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
7	www.imagenesperu.org Fuente de Internet	1%
8	vlex.com.pe Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1 %
10	www.derecho.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	TECNOLOGIAS Y CONSULTORIAS ECOLOGICAS S.A.C.. "Plan de Abandono de la Estación de Servicios Villa Letizia de la Empresa Los Portales Departamentos-IGA0018587", R.D. N° 135-2022-MINEM/DGAAH, 2022 Publicación	<1 %
12	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
13	Dolz Lago, Manuel Jesús. Sectas destructivas y Derecho Civil y del Menor. Publicación	<1 %
14	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 31 (2015)", Brill, 2017 Publicación	<1 %
15	Bermúdez Palomar, Valeriano. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. NE BIS IN IDEM Y SU RELACIÓN CON LA JURISDICCIÓN PENAL. Publicación	<1 %
16	CESEL S A. "EIA-SD del Proyecto Línea de Transmisión en 220 kV S.E. Carabayllo - S.E.	<1 %

Nueva Jicamarca-IGA0003081", R.D. N° 352-2013-MEM/AAE, 2020

Publicación

17

GESTION EN CONSULTORIA INTEGRAL Y MEDIO AMBIENTE S.A.C. - GESIM SAC. "DAA Colectiva de la Planta Campoy-IGA0002126", R.D. N° 034-2019-PRODUCE/DVMYPE-I/DGAAMI, 2020

Publicación

<1 %

18

"Reconocimiento del Ius Cogens internacional en el ordenamiento jurídico chileno.", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2013

Publicación

<1 %

19

"Presencia del contenido de educación en derechos humanos, erradicación de prejuicios y cuestionamiento de discriminación en las bases curriculares y programas de estudio de enseñanza básica", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2019

Publicación

<1 %

20

Clara Luisa del Carmen Henckell Sime. "Incorporación del enfoque intercultural al sistema de atención de salud", Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública, 2022

Publicación

<1 %

21

Submitted to Ministerio de Defensa

Trabajo del estudiante

<1 %

22

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

23

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 16 (2000)", Brill, 2004

Publicación

<1 %

24

CURBA Y ASOCIADOS S.A.C.. "DIA del
Proyecto Ampliación de Línea Primaria,
Secundaria y Conexiones Domiciliarias del
PSE Magdalena - San Juan U.N. Cajamarca-
IGA0011365", R.D. N° 017-2011-GR.CAJ/DREM,
2020

Publicación

<1 %

25

Submitted to Universidad Tecnológica del
Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

26

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 29 (2013)", Brill, 2016

Publicación

<1 %

27

Dante Paiva Goyburu. "Las faltas disciplinarias
previstas en la Ley del Servicio Civil: análisis y
experiencias", Saber Servir: revista de la
Escuela Nacional de Administración Pública,
2020

Publicación

<1 %

28

OIKOS CONSULTORIA AMBIENTAL S.A.C..
"DAA de la Planta Industrial de Fabricación y
Comercialización de Concreto Premezclado y
sus Derivados-IGA0001655", R.D. N° 048-
2019-PRODUCE/DVMYPE-I/DGAAMI, 2020

Publicación

<1 %

29

"Contrataciones con el Estado: perspectivas
desde la práctica del derecho ", Universidad
del Pacifico, 2021

Publicación

<1 %

30

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 25 (2009)", Brill, 2013

Publicación

<1 %

31

#N/A. "PAMA para la Infraestructura de
Disposición Final de Residuos Sólidos,
Ubicada en la Quebrada Huaycoloro-
IGA0000270", R.D. N° 0431/2003/DIGESA/SA,
2020

Publicación

<1 %

32

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 27 (2011)", Brill, 2015

Publicación

<1 %

33

Hidemberg Alves da Frota. "Motivação e
devido procedimento administrativo no
tribunal constitucional do peru e questões

<1 %

34

WALSH PERU S.A. INGENIEROS Y CIENTIFICOS CONSULTORES. "PMA de Perforación de Reentrada de 4 Pozos Existentes sobre 4 Plataformas Existentes en el Yacimiento Corrientes - Lote 8-IGA0002748", R.D. N° 214-2013-MEM/AAE, 2020

Publicación

<1 %

35

"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 36 (2020) (VOLUME II)", Brill, 2022

Publicación

<1 %

36

José de Jesús Orozco Henríquez, José Ramón Narro Robles, Joaquín Rodrigo Narro Lobo, Jesús Peña Palacios et al. "Derechos humanos", Universidad Nacional Autónoma de México, 2023

Publicación

<1 %

37

Luís Fernando de Moraes Manzano. "Racionalização do sistema punitivo brasileiro no enfrentamento à corrupção e mitigação da independência das esferas punitivas pela garantia processual do >i/i<", Universidade de

<1 %

São Paulo. Agência de Bibliotecas e Coleções Digitais, 2022

Publicación

38

Eliana Sthefanie Torres Morón. "La observancia de los principios de igualdad de oportunidades y de mérito en el acceso al servicio civil", Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública, 2021

Publicación

<1 %

39

Gabriela Estefania Paredes Arcentales. "No bis in idem e dupla imputação: reconhecimento e controle no processo penal brasileiro", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2018

Publicación

<1 %

40

SGS DEL PERU S.A.C.. "DAA de la Planta de Fabricación de Cartones-IGA0009008", R.D. N° 482-2016-PRODUCE/DVMYPE-I/DIGGAM, 2020

Publicación

<1 %

41

WSP PERU CONSULTORIA S.A.. "Segunda MEIA-D del Proyecto de Ampliación de las Operaciones Minero-Metalúrgicas a 4 200 TMD de la Unidad Minera Animón-IGA0016878", R.D. N° 00059-2022-SENACE-PE/DEAR, 2022

Publicación

<1 %

- 42 Ramón Huapaya Tapia, Lucio Sánchez Povis. "La responsabilidad patrimonial de la Administración Pública en el ordenamiento peruano: aproximaciones a una institución pendiente de reforma", Revista de Direito Econômico e Socioambiental, 2015
Publicación <1 %
-
- 43 Submitted to Universidad Carlos III de Madrid
Trabajo del estudiante <1 %
-
- 44 "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 33 (2017)", Brill, 2018
Publicación <1 %
-
- 45 "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 4 (1988)", Brill, 1991
Publicación <1 %
-
- 46 Margareth Arilha. "O masculino em conferências e programas das Nações Unidas: para uma crítica do discurso de gênero", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2005
Publicación <1 %
-
- 47 Ana Maria Lumi Kamimura Murata. "A responsabilidade penal da sociedade empresária", Universidade de Sao Paulo, <1 %

48

CARLOS ELOY FERREIROS MARCOS. LOS
SERVICIOS DE PROTECCIÓN DE MENORES DE
LAS FISCALUS PROVINCIALES.
ORGANIZACIÓN Y COMPETENCIAS.

Publicación

<1 %

49

Carlos Alberto Lazo Oscanoa, Keyla Xiomara
Alzamora Solís, Jorge Rolando Llanos García,
Katherine Rosario Elizabeth Solís Mendoza et
al. "Análisis de la normativa aplicable por el
derrame de hidrocarburos en Ventanilla",
Revista del Instituto de investigación de la
Facultad de minas, metalurgia y ciencias
geográficas, 2022

Publicación

<1 %

50

Heidi E. Kretser, Monica Nuñez-Salas, John
Polisar, Leonardo Maffei. "A Range-Wide
Analysis of Legal Instruments Applicable to
Jaguar Conservation", Journal of International
Wildlife Law & Policy, 2022

Publicación

<1 %

51

Francisco Javier Méndez Landa. "Cuerpo y
violencia y en México (1988-2018). Un estudio
sobre la permeabilidad de la violencia en las
artes contemporáneas mexicanas y sus
repercusiones en el entendimiento del

<1 %

52

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 1 (1985)", Brill, 1987

Publicación

<1 %

53

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

54

Ferreiros Marcos, Carlos-Eloy. PROCESOS DE
FAMILIA Y MENORES: NOVEDADES
LEGISLATIVAS Y JURISPRUDENCIALES, EN
ESPECIAL, EL DERECHO DE AUDIENCIA

Publicación

<1 %

55

HORIZONTE CONSULTORES S.R.L.. "EIA del
Proyecto Relleno Sanitario y Planta de
Tratamiento de Residuos Sólidos de la Ciudad
de Arequipa-IGA0000029", R.D. N°
3704/2008/DIGESA/SA, 2020

Publicación

<1 %

56

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

<1 %

57

works.bepress.com

Fuente de Internet

<1 %

58

"Educación en género y sexualidad como
posibilidad de cambio cultural: una mirada
desde las políticas educativas y las

<1 %

representaciones sociales de los/as docentes con jefaturas de curso", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018

Publicación

59

ERM PERU S.A.. "Modificación de la DIA de la Planta Solar Fotovoltaica Repartición 20T-IGA0014188", R.D. N° 0112-2020-MINEM/DGAAE , 2021

Publicación

60

"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 9 (1993)", Brill, 1996

Publicación

61

KNIGHT PIESOLD CONSULTORES S.A.. "ITS para el Proyecto Instalación de una Mini Central Hidroeléctrica en el Canal de Descarga de Caudal Ecológico y una Nueva Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en el Campamento Limonal-IGA0002901", R.D. N° 335-2014-MEM-DGAAE, 2020

Publicación

62

"Calidad de la infraestructura pública y del espacio público respecto a la accesibilidad de personas en situación de discapacidad físico-motora: análisis a escala urbana en el caso del centro cívico de las comunas de Santiago,

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

Providencia y La Florida", Pontificia
Universidad Católica de Chile, 2022

Publicación

63

"Estudio de la relación entre el nivel
educacional, el estrés en la crianza, la
depresión materna y la calidad del vínculo en
días madre-bebé prematuro hospitalizado
al nacer", Pontificia Universidad Católica de
Chile, 2022

Publicación

<1 %

64

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 10 (1994)", Brill, 1996

Publicación

<1 %

65

(António José Guedes, Carla Serrão, Fernando
Diogo, Maria José Araújo, Paulo Delgado,
Sofia Veiga, Sílvia Barros and Teresa Martins).
"Pedagogia / educação Social: teorias
práticas: espaços de investigação, formação e
ação", Repositório Aberto da Universidade do
Porto, 2014.

Publicación

<1 %

66

Ferger, Julia.. "Papers presented at the
International Seminar on "e-Public
Procurement: latest news in Europe" on 11 &
12 April 2005 at the Palace of Miramar,
Donostia-San Sebastian.", Archive of
European Integration, 2011.

Publicación

<1 %

67

Ferreirós Marcos, Carlos Eloy. NIÑOS Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD: CASOS PRÁCTICOS PARA FISCALES DE PROTECCIÓN DE MENORES

Publicación

<1 %

68

Paula Bastida Molina. "Estudio de sistemas renovables avanzados para el desarrollo energético sostenible", Universitat Politecnica de Valencia, 2021

Publicación

<1 %

69

WALSH PERU S.A. "EIA del Proyecto Ampliación de la Concentradora Toquepala y Recrecimiento del Embalse de Relaves de Quebrada Honda-IGA0005556", R.D. N° 611-2014-EM/DGAAM, 2020

Publicación

<1 %

70

Casado Román, Javier. ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA NUEVA REGULACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA Y PERSONAS CONDISCAPACIDAD

Publicación

<1 %

71

Dolz Lago, Manuel Jesús. ANÁLISIS DE LAS NOVEDADES INTRODUCIDAS POR LA LO 1/2015 EN LOS DELITOS TIPIFICADOS EN LOS ARTÍCULOS 182 Y 183 TER CP. LAS CONDUCTAS RELATIVAS A LA PROSTITUCIÓN

<1 %

DE MENORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL ART. 188 CP

Publicación

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

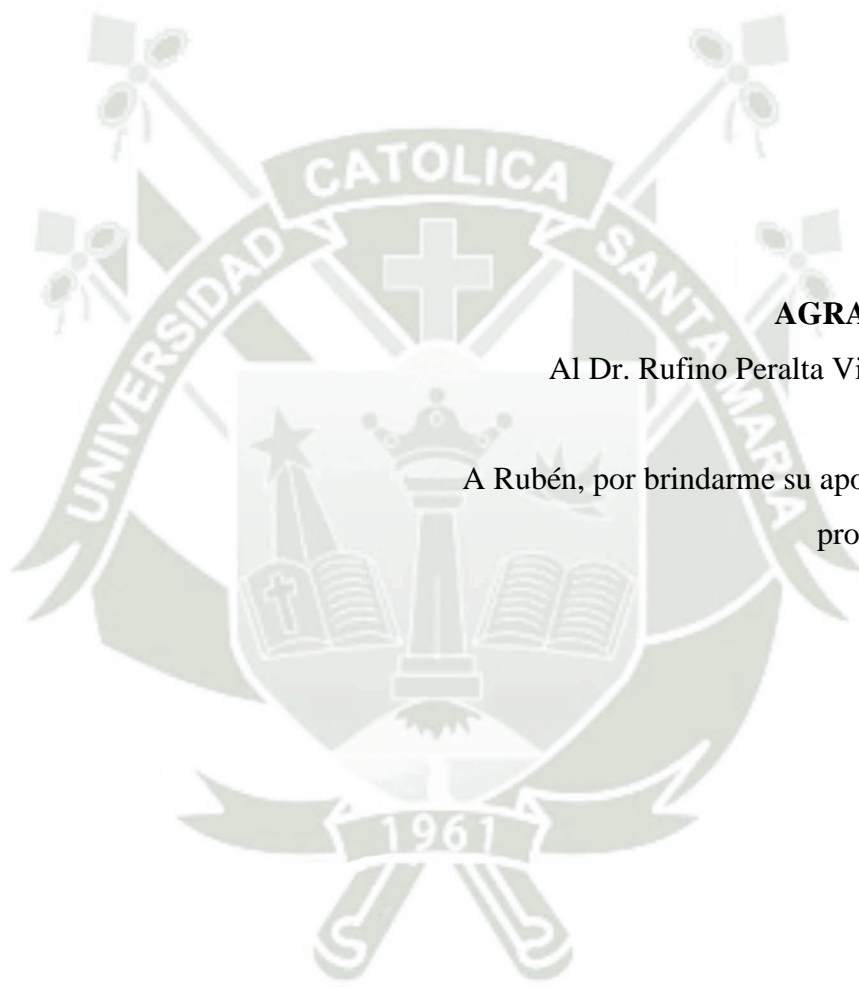
DEDICATORIA

A Dios, por brindarme fortaleza, sabiduría y ser mi guía en los momentos de fragilidad.

A mis padres: Jaime y Tomasa, por su apoyo y amor incondicional e inquebrantable para que siga creciendo tanto personal como profesionalmente.

A mis hermanos: Heydi, Wilson, por su confianza y su buen ánimo para que no desista.

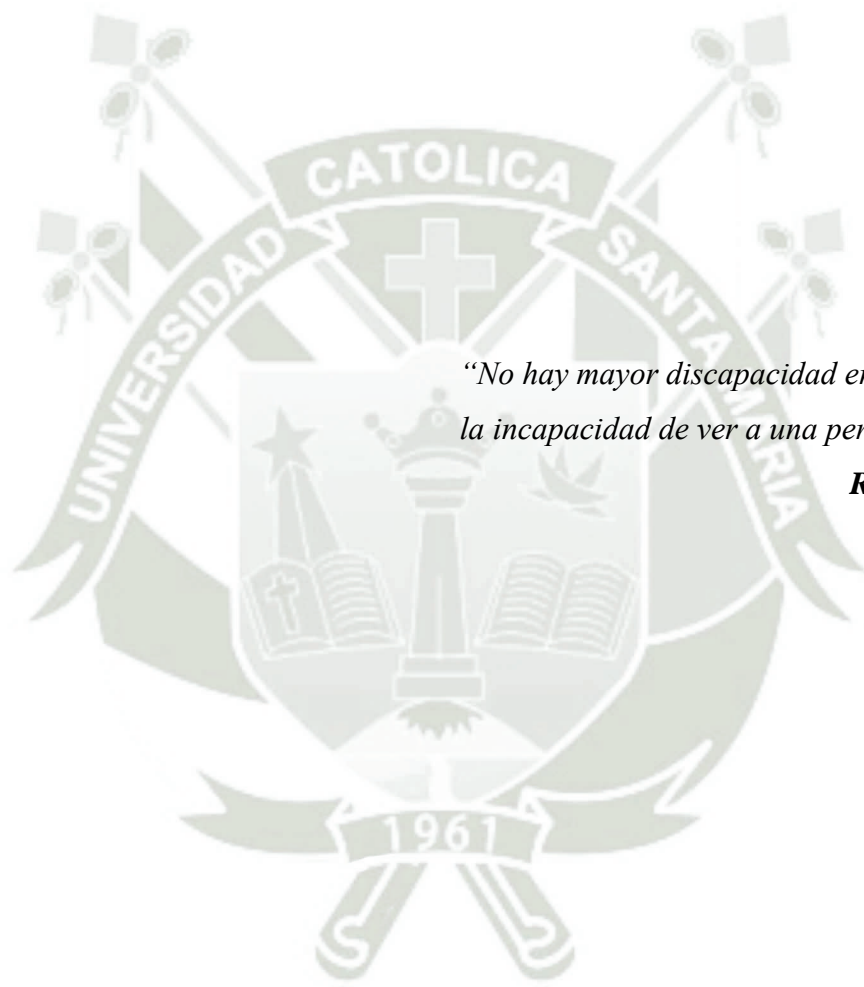
A mis tías: Josefina, Beti, Reyna Luz, por siempre estar pendientes e impulsándome a seguir mejorando profesionalmente.



AGRADECIMIENTO

Al Dr. Rufino Peralta Villar por su aporte profesional.

A Rubén, por brindarme su apoyo en el presente proyecto académico.



*“No hay mayor discapacidad en la sociedad que
la incapacidad de ver a una persona como más”*

Robert M. Hensel

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar la compatibilidad, las ambivalencias, la delimitación de competencias de las entidades de la Administración Pública, el cumplimiento de la normativa peruana respecto a la regulación de la atención preferente.

La presente investigación ha desarrollado conjuntamente un método exegético por el cual se comentan las diversas normas jurídicas sujetas a estudio; un método dogmático que aborda las instituciones jurídicas por las que transita el problema de tesis; un método funcional por el que se analiza la jurisprudencia y casuística concerniente a la tesis. Además de los métodos de interpretación jurídica, los cuales se enfocan en el texto normativo a fin de dotarlo de sentido o significado.

Por ello, se realizaron tramites de acceso a la información pública ante las diversas Municipalidades de Arequipa e Indecopi solicitando el número de casos respecto a sanciones que se han dado y bajo qué infracción sobre lo regulado en el Marco de la Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público” y en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor respectivamente, dentro de los años 2018 - 2019.

Los resultados evidenciaron la falta de quejas, denuncias, desconocimiento de facultades en las municipalidades de Arequipa, mientras que Indecopi no cuenta con denuncias sobre la materia en sus oficinas de Arequipa pero sí con sentencias desde que se creó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que se han dado a conocer a nivel nacional.

Es por ello que para evitar la falta de pronunciamiento o un pronunciamiento doble, debe evidenciarse una cooperación por parte de estas entidades competentes para que exista una delimitación competencial y una adecuada regulación, tanto del Procedimiento Administrativo Sancionador como de la promoción de la atención preferente, redireccionando de esta manera sus funciones.

Palabras clave

Atención preferente, igualdad, discriminación, Procedimiento Administrativo Sancionador.

ABSTRACT

The objective of the present investigation is to analyze the compatibility, the ambivalences, the delimitation of competences of the entities of the Public Administration, the fulfillment of the Peruvian regulations regarding the regulation of preferential attention.

The present investigation has jointly developed an exegetical method by which the various legal norms subject to study are commented; a dogmatic method that addresses the legal institutions through which the thesis problem passes; a functional method by which the jurisprudence and casuistry concerning the thesis is analyzed. In addition to the methods of legal interpretation, which focus on the normative text in order to give it meaning or meaning. For this reason, procedures for access to public information were carried out before the various Municipalities of Arequipa and Indecopi requesting the number of cases regarding sanctions that have been given and under which violation of what is regulated in the Framework of Law No. 27408, modified by Law No. 28683 "Law that establishes preferential care for pregnant women, girls, boys, older adults, in public service places" and in Law No. 29571, Code of Protection and Defense of Consumer respectively, within the years 2018 - 2019.

The results evidenced the lack of complaints, complaints, ignorance of powers in the municipalities of Arequipa, while Indecopi does not have complaints on the matter in its offices in Arequipa but has sentences since the Consumer Protection and Defense Code was created. , which have become known nationally.

That is why in order to avoid the lack of pronouncement or a double pronouncement, there must be evidence of cooperation on the part of these competent entities so that there is a delimitation of competence and an adequate regulation, both of the Sanctioning Administrative Procedure and of the promotion of preferential attention, thus redirecting its functions.

Key words

Preferential attention, equality, discrimination, Administrative Sanctioning Procedure.

ÍNDICE

DICTAMEN APROBATORIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

EPÍGRAFE

RESUMEN6

ABSTRACT7

INTRODUCCIÓN.....10

CAPÍTULO I: NOCIONES PRELIMINARES.....12

1.1. El derecho a la igualdad 12

1.2. El derecho a la no discriminación 19

1.3. El trato preferente 25

1.4. El ius puniendi..... 26

1.5. La potestad sancionadora de la Administración Pública 27

1.6. El non bis in ídem como límite a la potestad sancionadora 27

1.7. El Procedimiento Administrativo Sancionador..... 35

CAPÍTULO II: ANÁLISIS LEGAL.....39

*Análisis de la Ley N.º 27444, “Ley del Procedimiento Administrativo General”
respecto a la potestad sancionadora de la Administración Pública..... 39*

*Análisis de la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres
embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al
público”, modificada por la Ley N.º 28683. 93*

*Análisis de la Ley N.º 29571, Código de protección y defensa del consumidor, respecto
de la regulación sobre atención preferente..... 124*

CAPÍTULO III: ANÁLISIS COMPARATIVO144

*Análisis comparativo entre las obligaciones establecidas en la Ley N.º 27408,
modificada por la Ley N.º 28683 y las obligaciones establecidas en la Ley N.º 29571
sobre la atención preferencial..... 144*

*Análisis comparativo del Procedimiento Administrativo Sancionador sobre las
infracciones establecidas en la Ley N.º 27408, modificada por la Ley N.º 28683*

<i>respecto de las infracciones establecidas en la Ley N.º 29571 sobre la atención preferencial.....</i>	<i>146</i>
<i>Conflicto teórico de competencias entre el Gobierno Local e Indecopi.</i>	<i>149</i>
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS PRÁCTICO	153
<i>Cumplimiento normativo en las diversas municipalidades de Arequipa sobre la atención preferencial.....</i>	<i>153</i>
<i>Cumplimiento normativo de la ORI (Oficina Regional de Indecopi) en Arequipa sobre la atención preferencial.....</i>	<i>164</i>
CONCLUSIONES	165
RECOMENDACIONES	166
PROPUESTA NORMATIVA	167
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	173
ANEXOS	178

INTRODUCCIÓN

Nuestra Constitución protege los derechos de todas las personas, indica que todos somos iguales y no acepta algún tipo de acto discriminatorio. Es por ello que todos tenemos derecho al acceso a los diversos servicios (tanto públicos como privados) en los diversos establecimientos; pero, ¿qué pasa con las personas que tienen condiciones distintas? ¿Tienen preferencia para acceder a los diversos servicios o deben ser tratados de manera igualitaria, sin distinción? Pues bien, de dicha duda y sin vulnerar el derecho de igualdad, nació la figura de la atención preferente a determinadas personas (beneficiarios).

En el Derecho tenemos a entidades que protegen a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores; en virtud a características particulares por ser personas que no pueden desarrollarse en espacios públicos o que cuentan con menor resistencia (sea biológica o física) a la espera, por lo que merecen contar con facilidades y consideración; sin embargo, existen dos normativas a casos concretos con dos competencias, creando confusión y siendo un caso eventual de doble imputación, ya que:

La Ley N.º 27408, *Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público*, modificada por Ley N.º 28683, dispone obligaciones a las entidades públicas y privadas de uso público respecto a la atención preferente, estableciendo infracciones administrativas y determinando que la municipalidad es la entidad competente para instruir el procedimiento administrativo sancionador e imponer la sanción correspondiente, la cual no excederá el 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Mientras que, mediante Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se disponen similares obligaciones para las entidades públicas y privadas de uso público (proveedores) respecto a la atención preferente, estableciendo también infracciones administrativas afines; no obstante, indica que la entidad competente para velar por el cumplimiento de esta ley, así como para instruir el procedimiento administrativo sancionador e imponer la sanción correspondiente es el Indecopi. Cabe precisar que en la mencionada ley no se ha determinado un límite en el *quantum* sancionatorio.

Por tanto, es preciso dilucidar cuál de estas dos distintas autoridades de la Administración Pública será la entidad competente respecto a la protección del derecho a la atención preferente a efecto de que los ciudadanos tengan pleno conocimiento respecto a dónde acudir

y evitar nulidad de sanciones en la vía judicial administrativa, logrando así uniformizar los canales de protección.



CAPÍTULO I: NOCIONES PRELIMINARES

1.1. El derecho a la igualdad

Antes de tratar este tema a profundidad, primero debemos disgregar varios términos para luego dar un concepto general.

En cuanto a lo que es Derecho:

De manera etimológica sería el encaminar directamente un acontecimiento, acción o suceso hasta que logre su propósito, evitando cualquier tipo de descarrío (Chanamé, 2012, p. 229).

Ya que este derecho se encuentra tipificado en el artículo 2º, inciso 2 de la Constitución Política del Perú, entonces constituiría a ser un Derecho fundamental, siendo este (en cuanto a definición de derechos fundamentales) un conglomerado de particularidades que la normativa acepta y distingue a cualquier ser humano, siendo así la totalidad de derechos propios del ser humano supremo e inicial o preliminar al Estado peruano (Chanamé, 2012, p. 243).

En cuanto a lo que es igualdad:

La igualdad ante la ley es el fundamento bajo el cual la normativa acepta que a la totalidad de ciudadanos se les brinde un trato igualitario en iguales condiciones, esto involucra la facultad de que los ciudadanos tengan acceso a idénticos derechos (Chanamé, 2012, p. 330).

José Alfonso Esparza Ortiz refiere que este término comprende dos aspectos:

- El primer aspecto hace referencia a restringir la marginación al ser una figura perjudicial respecto a la igualdad, debido a que esta última busca castigar la disparidad o desigualdad basándose en motivos injustos, abusivos, insignificantes.
- El segundo aspecto se da sobre la base de resguardar a los sectores minoritarios buscando el avance, la mejora de disposiciones que busquen y logren que se dé una igualdad verdadera y segura (Sánchez, y otros, 2018, p. 58).

La igualdad se acepta de manera conceptual y general respecto a la pauta del siguiente razonamiento: la totalidad de seres humanos vienen al mundo libres, con igualdad en cuanto a derechos, a dignidad y en el caso de que se presenten problemas que afecten la igualdad (a la par en oposición al mismo derecho, la libertad, la dignidad y la justicia) se daría el inconveniente de que se presente la figura de la desigualdad (Ramírez, 2011, p. 118).

Francisco Rubio Llorente advierte que la igualdad es una noción relacional, negando el que sea una característica de la persona, de algún objeto (ya sea perceptible o abstracto), de una situación cuya presencia se afirme o niegue como explicación o detalle de dicha existencia apartadamente estimada, sino la denota como la vinculación que se manifiesta entre dos o más personas, objetos o situaciones. Esto resulta de un criterio que se da respecto a varios elementos (con un mínimo de dos elementos), los fines del contraste, debiendo darse a la par cierta variedad, sea en cuanto a espacio o tiempo, pues si se diera de otra manera no se podría mencionar la pluralidad. La discrepancia entre los elementos sujetos a comparación (aunque sea numérica) es una circunstancia de probabilidad del criterio de la igualdad (Rubio, 1991, p. 12).

La igualdad, como un juicio valorativo, se diría que este principio para ser neutral, debe basarse en la igualdad respecto a los iguales, en tanto, será la desigualdad la que acabará siendo justa respecto a los desiguales (Ramírez, 2011, p. 119).

Dicha igualdad implica una valoración subjetiva ya que se encuentra supeditado a indicadores comparativos que no ocupan respecto a alguna definida problemática (Ramírez, 2011, p. 121), debido a que dos personas no pueden ser iguales, ni las situaciones de manera concreta son iguales en todos sus aspectos, siempre habrá ciertas diferencias o desigualdades.

La igualdad, desde un sentido sustancial denominado también como igualdad real o de hecho, según Miguel Carbonell, menciona que existen diversas normas que van a desarrollar el principio de la igualdad, y con ello, la Administración Pública debe apartar, eliminar cualquier barrera que dificulte el que se dé la igualdad en los sucesos, llegando a presumir, dilucidar, también a obligar la aplicación de disposiciones de actuación efectivas o del reconocimiento normativo, tanto estatal como internacional, de algunas medidas que brindan un trato desigual que favorece a las personas que son discriminadas por diversas razones como la nacionalidad, la raza, el sexo, o por alguna discapacidad (discriminación inversa). Para el empleo de dichas disposiciones se recomienda reconocer con antelación que sectores en el seno de una sociedad se encuentran en estado vulnerable y referente a eso se aplicarán disposiciones sobre el fomento y sobre el exclusivo resguardo (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 38). Esta idea inicia con la aseveración por parte de Aristóteles respecto a que la justicia se basa en tener un trato de igual a otros iguales y con desigualdad a los que son desiguales, siendo injusto el tener un trato con igualdad a los desiguales debido a que no tienen probabilidad de lograr estar en una posición o estado de igualdad (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 38).

La igualdad refiere que si dos individuos cuentan con disimilitudes intrascendentes deberá de dárseles un trato igualitario; pero si, caso contrario, dichas disimilitudes llegaran a ser trascendentes, ahí requerirá una regulación normativa con un trato diferente (Sánchez, y otros, 2018, p. 59); por tanto, debemos basarnos en la proporcionalidad.

Al hacer alusión a la figura de la igualdad, comúnmente se da como una noción normativa, no representativa o detallada, debido a que, cuando se menciona el que dos individuos son iguales en el ordenamiento jurídico, lo que se quiere mencionar es que la norma debería tratarlos como si dichos individuos fueran iguales, ya que si no fuera así, entonces estaría yendo contra lo regulado por la Constitución o algún acuerdo, tratado internacional (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 17). Esto quiere decir que no existen dos personas completamente iguales pero si deben ser tratadas de la misma manera. Además se debe considerar qué diferencias deberán de tomarse en cuenta respecto del grupo de personas.

Francisco J, Laporta ha establecido cuatro criterios sobre los cuales se daría por justificado el trato diferenciado entre dos personas, siendo las siguientes:

- a) **Para cubrir necesidades.** Refiere que es justificable el trato diferenciado a la persona que cuenta con alguna necesidad que atender mientras que a la persona que no cuente con dicha necesidad no se le brindará el mismo trato. Respecto a lo mencionado, cabe precisar sobre la noción de necesidad, en la que ciertos autores indican que nace la necesidad cuando en el caso de carencia de lo que se necesita se recae en algún agravio en los propios derechos o probablemente el mantener en marcha el proyecto de vida; demás autores indican que se debe diferenciar respecto a lo que involucra una necesidad básica (son los necesarios, condicionantes para llevar a cabo un plan de vida, bienes como la vida, la alimentación, la salud, vivienda) y lo que es una necesidad personal o aparente (lo que busca una persona para que se dé un proyecto de vida en concreto como el poseer una vivienda de mayor dimensión, lograr viajar).
- b) **Compensación de mérito.** Se acepta el trato diferenciado en cuanto al reconocimiento que cuente un individuo sobre otro individuo que no cuente con ello, como supuestos, podemos mencionar que en las competencias atléticas se entregará la medalla de oro a la persona que ocupe el primer puesto, mientras que la persona que llegó en el último puesto no recibirá la mencionada medalla o, el aprobar todas las asignaturas establecidas en la malla curricular de una respectiva carrera como requisito para conseguir el título profesional y, en caso de no lograr

dicha exigencia, no podrá obtener la titulación. Sin embargo, existen otros supuestos en los cuales la compensación de méritos no es tan simple de aplicar, esto quiere decir, cuando una conducta no puede tener una valoración ya sea positiva o negativa puesto que el término de mérito tiene una connotación social supeditada al reconocimiento que se pueda poseer respecto de una establecida conducta, sea de manera positiva o tal vez negativa.

- c) **Identificación de capacidades.** Es razonable brindar un tratamiento diferente o preferente a un individuo con peculiaridades o cualidades, sobresalientes e innegables, en relación con los que no tienen; las habilidades o aptitudes podrían ser cualidades como el intelecto, bienestar, ciertas peculiaridades físicas, experiencia y demás. Las habilidades o aptitudes se diferencian del merecimiento ya que no incluyen de manera predominante el elemento de la voluntad debido a que este no repercute en nuestro tamaño, en el ángulo de visión. Por ejemplo, al momento de elegir a conductores de buses sería justificable el tener un trato diferenciado entre un individuo con buena visión y un individuo ciego, otro ejemplo que justificaría el trato diferenciado sería en el caso de realizar trabajos profesionales que involucren un riesgo alto ya que estas actividades deben contar con determinadas cualidades físicas.

El presente supuesto puede tener alguna contraposición con el supuesto de no discriminación (que busca el que los individuos no obtengan algún trato diferenciado por razones que no se pueden cambiar por propia determinación y deliberadamente como el color de la piel, el sexo), es por ello que la importancia de considerar dichas habilidades o características deben ser estudiadas según determinados casos pues sería aceptable que soliciten personas con una estatura mayor a 1.80 en ciertos empleos laborales pero no será aceptable el que soliciten personas solo de raza blanca o que no sean, pertenezcan a una determinada religión.

- d) **Estimación de posición.** Es legal brindar un trato diferenciado, de manera positiva, a aquel individuo que cuente con determinada posición respecto a otro individuo que no cuente con dicha posición. Una posición o status se entiende cuando un individuo se establece en alguna posición de ámbito social desde un punto de vista sociológico como: el ser un niño, el ser de bajos recursos económicos, el tener alguna profesión u oficio, el contar con la mayoría de edad, el ser hombre o mujer y demás. No involucra específicamente a posiciones que hagan

referencia a sectores vulnerables o en alguna posición susceptible (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, pp. 24 - 25).

Laporta indica también dos consideraciones generales que se deben tener en cuenta al aplicar los cuatro criterios. En primer lugar, refiere que las ideas aplicadas en los cuatro supuestos están sujetas a un triple ámbito (cultural, social y lingüística), esto según el contexto en el que se requiera emplear (recalcando así la transparencia del principio de la igualdad). Indica además que ciertas ideas (mencionadas anteriormente) deben ser consideradas progresivamente, debido a que, al encontrarse presentes o ausentes podrían darse o hallarse en una proporción cambiante. Tal es el caso de que se logre algún nivel, ya sea de necesidad, de algún mérito o de capacidades (siendo probable que el supuesto de estimación de posición cuente con un menor conflicto de progresividad), ello ocasiona, aplicando a la realidad, que el principio de igualdad se encuentre, en ciertos casos, bajo control mediante la proporción, eso quiere decir que, el principio de igualdad se aceptará si el tratamiento desigual que se brinda a dos individuos es otorgado en consideración a una normativa en la que se consagre el principio de igualdad u otras normativas que acepten o rechacen determinados derechos. Recalcando que el criterio de la proporcionalidad es indispensable para conocer si se ha ido en contra del principio de igualdad (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 26).

Sin embargo, Miguel Carbonell menciona dos ideas irrefutables: en primer lugar refiere que, si apoyamos que nuestra regulación otorgue un trato igualitario a todas las personas, ocasionará que las personas que cuenten con mayores recursos logren gozar del trato igualitario y los que cuenten con menos recursos terminen experimentando actos discriminatorios, a pesar de que no se encuentran entre los supuestos respecto de la normativa que acepta diferenciar entre los individuos. En segundo lugar, indica que a pesar de que se asuma que el principio de igualdad necesite de disposiciones especiales para enmendar actos desiguales, se deben de establecer esquemas que logren encaminarlas al principio de la igualdad sin resquebrajar la base de dicho principio y sin que se vayan a crear actos discriminatorios (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, pp. 39 - 40).

Los principios de igualdad, de no discriminar son la piedra angular, el pilar del ordenamiento internacional respecto a la defensa de los derechos humanos (Sánchez, y otros, 2018, p. 56), encontrándose en los diversos instrumentos internacionales, tales como:

En la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, en el artículo 1 se establece que *“todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con*

los otros” (Asamblea General de la ONU, 1948, p. 2); además, en su artículo 2 indica que “Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía” (Asamblea General de la ONU, 1948, p. 2).

En la Carta de las Naciones Unidas de 1948 se reafirma en su preámbulo indicando que *“la fe en los derechos fundamentales, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres, y se han declarado resueltos a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad” (Asamblea General de la ONU, 1948, p. 1).*

Según el filósofo del derecho Ronald Dworkin, se puede afirmar que, dentro del concepto de igualdad existen dos maneras de formular los derechos de no discriminación:

- a. Derecho a un trato igualitario.** Se basa en la facultad de obtener la repartición igualitaria en cuanto a oportunidades, algún medio u obligación. Por ello, es igualitario el no discriminar ya que impone el que no se den desigualdades en el trato de manera inmotivada, o sea que se basen en la estigmatización, en el prejuicio. Es por ello que, la no discriminación es el tratar a todas las personas de manera igualitaria, sea hombre o mujer, tenga alguna discapacidad (con capacidades especiales) o con capacidad regular, sea de tez blanca o negra, o ya sean de orientación sexual distinta (entre un homosexual y un heterosexual) (Carbonell, Rodríguez, García, & Gutiérrez, 2007, p. 75).

Vinculado en si a la igualdad de trato, el juez no debe ejercer un trato discriminatorio o cualquier acto de arbitrariedad, ya sea por una posición socioeconómica, vinculada al género o por pertenecer a un grupo estigmatizado pues todas las personas deben ser tratadas y protegidas de la misma manera.

El reclamar un trato igualitario resulta esencial para la validez en el ámbito social del no discriminar mas no es una regla autoritaria ni que deje fuera o rechace (excluyente). Respecto a la noción de igualdad, se acepta otra manera que permite un trato diferente, sea preferente o positiva, ya que en ciertas situaciones es

imprescindible debido a que fundamenta con ello el que se dé la interrupción provisional del principio sobre el trato igualitario.

- b. Derecho a tener un tratamiento como un igual.** No involucra el aceptar la repartición igualitaria de obligaciones o ventaja, más bien la persona busca obtener un trato como los demás, con idéntico respeto y consideración. Este tipo de igualdad (la cual sería una igualdad constitutiva) acepta y hasta obliga a tener en cuenta la desigualdad social y menoscabos injustos. Es por ello que dentro de sus facultades se encuentra la realización, en cuanto a medidas, de un trato diferente de manera positiva y que favorezca a los desprotegidos o sujetos a discriminación (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 76).

Sabiendo todo esto, se va a exigir que la sociedad inserte un debido tratamiento diferenciado y de manera positiva para que a las personas discriminadas se les brinde o se promueva su integración social para que puedan aprovechar los derechos, las oportunidades a los que acceden de manera regular los que no son discriminados ni sufren de actos discriminatorios.

Además, si se deja de lado el tener en cuenta al mundo desde un punto de vista idealista, en la que todo individuo tenga igualdad de posibilidades, y se le mira desde un punto de vista realista, notaríamos que ante el perjuicio, del que es sujeto o sufre un determinado conglomerado, se va a reclamar algún resarcimiento que pueda o faculte contrapesar el estado de desigualdad que sufrieron en todo ese lapso de tiempo. El resarcimiento debe basarse en un plan que busque el que se dé la igualdad desde un carácter integrante o constituyente, ello trae consigo el aprobar el trato diferenciado y proteger de manera temporal a los que son parte o están dentro de los grupos vulnerables a cualquier acto discriminatorio (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 78), a esto se le denomina como “acción afirmativa” o “discriminación inversa o positiva”, la cual trataremos a continuación:

Mencionando en un sentido amplio, la “acción afirmativa” se puede considerar como el fomento, desde un ámbito social y estatal, de la integración social de un determinado conglomerado que sufre actos discriminatorios; y que, por tanto, se aparta (es el caso de la población de raza negra). Dicha integración social se da mediante diversas medidas que tienen como finalidad lograr que las oportunidades se den bajo el principio de la igualdad (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 78). Respecto a este punto, el sentido de pertenencia es esencial.

Mientras que, en un sentido restringido, se empiezan a dar medidas pero ya determinadas y sin generalidades para que las colectividades (es el caso de mujeres, minorías étnicas) se encuentren representadas en los diversos ámbitos de educación, de área laboral; debiendo estas ser elevadas y que rindan periódicamente alguna utilidad o algún beneficio a la comunidad (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 78). Esto quiere decir que, no se define por la pertenencia a un grupo discriminado sino a la herramienta de la reserva de un porcentaje de plazas ya establecidas, tanto en la parte educativa (matriculas educativas para las minorías, ya sea por el aspecto sexual o racial) como laboral (obtener empleos) para lograr una sociedad democrática en la que las personas son tratadas de manera igualitaria en cuanto a su dignidad, su libertad o las diversas oportunidades que tengan sin que se presente ningún tipo de trato diferenciado a menos que tengan condiciones o necesidades diferentes.

1.2. El derecho a la no discriminación

Así como el anterior tema, para hablar con propiedad sobre este derecho, vamos a seguir el mismo rumbo que el Derecho a la igualdad, empezaremos entonces por disgregar los términos para luego dar un concepto general.

En cuanto a lo que es Derecho:

De manera originaria refiere que es el encaminar de manera recta algún suceso hasta su término o final, sin que se aparte, desoriente o extravíe (Chanamé, 2012, p. 229).

Para Guillermo A. Borda es el conglomerado de normativas del comportamiento de las personas que se encuentran instaurados por el Estado y es de índole forzoso y acorde al sentido de justicia (Antinori, 2006, p. 26), por lo que ello involucra el estar sujeto a una regla o norma.

En cuanto a lo que implica discriminación, se han dado diversos conceptos como:

Es el apartar o diferenciar entre un elemento de otro (Facio, p. 13). Al ser un concepto o definición de léxico o lengua regular, notaremos que no existe sentido peyorativo o una valoración negativa. Debido a que, puede darse el caso de que un docente al calificar el rendimiento en su materia, finalizado el semestre y siguiendo todos los criterios establecidos en el rango educativo, tenga que discriminar respecto de los alumnos que aprobaron el curso y los que desaprobaron, no siendo este acto discriminatorio negativo y; por tanto, sería aceptable.

Discriminar, surge de emplear disposiciones precisamente equitativas pero que desfavorecen a otro conglomerado en estado vulnerable (Carbonell, 2003, p. 16).

Si hablamos de un concepto que involucra la parte o el sentido social y político, notaremos que ello involucra un tratamiento desigual que se otorga a personas en concreto, debido a su procedencia social o económica, a su género, a su pensamiento (Chanamé, 2012, p. 253).

Jesús Rodríguez Zepeda la refiere como un tratamiento inferior y desigual por razones como las diferentes creencias religiosas o por las distintas razas (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 61).

La discriminación involucra cualquier diferenciación por razones como: creencias religiosas, idea o inclinación en el ámbito político, procedencia nacional, racial, u origen social que varíe o afecte la igualdad legal. En el ámbito social alude a un tratamiento con desprecio, sea a un individuo o a un grupo, debido a razones como las creencias religiosas, razas, política, sexual, etc. (Chanamé, 2012, p. 253).

Roberto Gutiérrez López menciona que la discriminación es la diferenciación, el apartar o limitar por razones como: el origen nacional, el sexo, el rango de edad, el tener alguna discapacidad o minusvalía, por la situación (ya sea social o económicamente), por el estado de salud, por encontrarse en estado de gestación, por su idioma, creencia religiosa, por su inclinación sexual, por su situación civil u otros motivos como la xenofobia, el antisemitismo, que imposibiliten ejercer los derechos y el que se dé la igualdad de oportunidades entre todos los individuos (Gutiérrez, 2005, p. 12).

La discriminación se define como el comportamiento, basado en la cultura, desarrollada de manera sistemática y social, que involucra el rechazo hacia un individuo o un conglomerado basándose en algún estigma, en algún prejuicio adverso que se relacione con una situación desfavorable y no merecida que causará lesionar (sea con intención o no) los derechos, las libertades que son fundamentales en la persona (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 67).

Es el caso de las personas con discapacidad, a quienes por su condición se les da un menor valor humano, ejerciéndose actos despectivos o discriminatorios a comparación de las demás personas, logrando que se les niegue o no se ejerzan acciones que permitan apoyarlos a que logren acceder al ejercicio de derechos básicos y fundamentales como la salud, la educación o el trabajo, además de sus libertades.

En el terreno de normas internacionales existen nociones sobre la discriminación como las siguientes:

El Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, indica que es cualquier diferenciación, rechazo, predilección que se sustente en causas como el color

de piel, la raza, el lenguaje, la creencia religiosa, el sexo, la inclinación o ideas de ámbito político u otros, la nacionalidad, el origen o procedencia social, el status en la parte económica, la situación social que busque dañar, eliminar la identificación, el disfrute o la puesta en práctica de los derechos y libertades primordiales de las personas, en igualdad de circunstancias (Comité de Derechos Humanos de la ONU, 1989, p. 2).

En la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, en el artículo 7 indica que *“Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación”* (Asamblea General de la ONU, 1948, p. 3).

Según Alda Facio, avocándose también desde una perspectiva de ámbito internacional de los derechos de las personas, indica que la discriminación alude a tener prejuicios negativos y un tratamiento estigmatizado, desventajoso, de rechazo, que se otorga a un individuo o un conglomerado al considerarlas inferiores por alguna característica o algún atributo desagradable como puede ser por razones de raza, sexo, étnico, creencia religiosa, inclinación política, edad, ideología, idioma, localización territorial, identidad, minusvalía, estado migratorio, status económico, etc. Además, cabe indicar que, los mecanismos internacionales sobre los derechos humanos no brindan un concepto exacto, delimitado sobre lo que es la discriminación pero se infiere, desde la posición de los derechos humanos que, es el denegar, ya sea de manera activa o pasiva, el disfrute de los derechos del que gozan los demás individuos. Es por ello la conexión que tienen el principio de la igualdad y el principio de no discriminar (Facio, p. 13).

Jesús Rodríguez Zepeda indica que el no discriminar es una pieza indispensable cuando se habla de justicia, debido a que, una sociedad que se encuentra bajo el manto de la justicia no tendrá, o no será notable, un tratamiento de rechazo a determinados grupos que cuentan con una particularidad o cualidad como puede ser el sexo, alguna discapacidad, la etnia, la creencia religiosa, la orientación sexual y demás características que se estigmatizan y vinculan con el menosprecio, desvalorización. La sociedad que se base en la justicia involucrará la permanencia de los derechos y libertades primordiales, caracteres económico – sociales que aseguren el confort o bienestar total, además de que sea indispensable el derecho a no discriminar (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 59).

La no discriminación es un derecho importante y particular de cualquier individuo, aunque a veces se piensa que es un derecho excepcional que se da a causa de la existencia de conglomerados que se identifican con facilidad y que han soportado o son susceptibles a actos

discriminatorios, o se tiene la idea de que busca regular medidas que resguarden a grupos menores, colectivos vulnerables o para que se apliquen a situaciones sociales extraordinarias. Se tiene la idea de que el no discriminar nació para proteger a la mujer, a la persona con discapacidad, a los de orientación sexual distinta a la heterosexualidad, entre otros, pero no, ya que es un derecho para todos los individuos, es universal (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 69).

Entonces, una no discriminación involucra ser un Derecho de las personas a tener un tratamiento igualitario, uniforme sin que se presencie ningún tipo de excepción, diferenciación o limitación arbitraria, dándose el disfrute pleno, tanto de sus derechos como de sus libertades esenciales, tener la libertad para acceder a las diversas oportunidades que se encuentran a su disposición siempre que no se dé un trato preferencial hacia este u otro grupo con el fin de resarcir su situación de vulnerabilidad debido a previos actos discriminatorios sufridos (Rodríguez, 2005, p. 29).

Ahora bien, la discriminación vista desde una dimensión estructural, busca dos cosas: como primer punto, reconocer una circunstancia o caso que se repita constantemente en diversos ámbitos como el económico, político y cultural; y, como segundo punto, se encuentra el que no es imprescindible admitir y distinguir a un conglomerado que tenga como propósito humillar sino solo con el hecho de salir favorecido a costa del sometimiento de otra persona (Ramírez, 2011, p. 121).

La discriminación vista desde una dimensión subjetiva de la exclusión, es un comportamiento metódico, uniformizado que involucra el rechazo a determinada persona o conglomerado de personas socialmente ya que tienen afinidad hacia un grupo que cuenta con estigmas sociales, haciendo que debido a ello, aparte a los demás de sus derechos y altere su bienestar social.

Además, la discriminación cuenta con un elemento, que es el menospreciar, y esta al ser subjetiva, se piensa que puede desvanecerse al estar presentes derechos como: la libertad de expresión, de opinión o creencia; pero, el menospreciar se presencia en el restringir la concesión de oportunidades o el invalidar el ejercicio de los derechos, dicho en otras palabras, se mira a la discriminación como una manifestación de vulneración a los derechos, a las libertades primordiales (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 81).

Habiendo mencionado ello, podemos deducir que los actos discriminatorios se fundamentan en los prejuicios, en la estigmatización y para luchar contra la discriminación se deben tomar medidas legales que prohíban y castiguen los actos discriminatorios

(considerándolos como delitos o faltas administrativas), además de que se den medidas compensatorias que busquen resarcir el daño ocasionado.

El Estado debe procurar que todas las personas tengan acceso a un mercado laboral, a servicios de salud, a recibir educación, especialmente a las personas con discapacidad ya que debe darse su integración a dichos ámbitos y la creación de oportunidades a los grupos etnoculturales ya que son los más discriminados. Por esa razón, las instituciones públicas y privadas deben ser mecanismos de cohesión social y no de exclusión.

Si se desea exterminar la figura de la discriminación para lograr la primacía de la igualdad, se debe asegurar el enmendar, subsanar los derechos fundamentales establecidos en la Constitución. Por ello, se debe identificar lo que se busca eliminar y que acciones tomar, logrando considerar la causa y la respectiva consecuencia que acarrearía de dichos actos que se acusan como actos discriminatorios. Con todo ello, se ha ocasionado que a ciertos individuos se les brinde un tratamiento especial, que puedan asegurar el acceder a sus derechos fundamentales en una situación preferente. Esta iniciativa motiva propuestas radicales como la discriminación inversa (Ramírez, 2011, p. 122).

Habiendo mencionado esto, ahora un punto importante es preguntarnos ¿la discriminación puede lograr ser positiva?

La discriminación positiva que también se le conoce como una acción afirmativa, que es favorable, cuenta con autores que afirman sobre lo que es e involucra sustentar una discriminación positiva o inversa.

Alfonso Ruiz Miguel explica que la discriminación positiva, a la par de otras manifestaciones parecidas a esta, es un tipo de distinción respecto a la igualdad. Los que defienden dicha postura, mencionan que el objeto de lograr una sociedad basada en el principio de la igualdad, siendo justa, reclama medidas, lineamientos que busquen tratar de manera desigual a los que sean desiguales, con el fin de apoyar a los que no son favorecidos, aminorar las separaciones en los ámbitos sociales, culturales y económicos que existen entre los integrantes de la sociedad (Ramírez, 2011, p. 122).

Barrere en su libro igualdad y discriminación positiva: un esbozo de análisis teórico-conceptual, señala que la discriminación inversa se evidencia en el proceder normativo a favor, con tendencia temporal, que busca descartar la minusvaloración en espacios de intervención social que agobie a ciertas colectividades debido a los diversos actos discriminatorios (Ramírez, 2011, p. 123).

A pesar de que realizan labores respecto al cumplimiento de medidas que busquen concientizar, facilitar, retribuir pero que no logran satisfacer completamente las necesidades

que tiene la sociedad, esta se convierte en una clasificación indirecta de acciones discriminatorias. Dichas medidas se formalizan en la ejecución de desbalances en ámbitos políticos, culturales, sociales y hasta morales (Ramírez, 2011, p. 126).

Por tanto, el hecho de que se plasmen de manera teórica, no quiere decir que tenga fuerza vinculante en la parte jurídica, ya que, si bien vendría a ser una práctica benigna, tiene un fin, un objetivo de la constante búsqueda de la igualdad. Es por ello que las normas deben buscar proteger a los que se encuentran en desventaja por pertenecer a dicho grupo estigmatizado y no estar ajenas a dicho trato perjudicial.

En cuanto a la discriminación, un obstáculo o inconveniente no merecido se da cuando un conglomerado se encuentra en situación vulnerable, respecto a los otros, proveniente de algún estigma o algún perjuicio negativo (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 71); por lo que, puede denunciar por discriminación cuando se le limita de sus derechos o de las oportunidades al que delinquiría pero cumplió su condena.

Sin embargo, nos referimos a una desventaja merecida; por lo que, no se puede denunciar como discriminación, cuando se da la limitación de derechos a un delincuente (como la libertad de tránsito, derecho al voto, derecho a postular a cargos públicos) en relación al daño que causó con sus actos a la sociedad.

Finalmente, el Perú, al ser un país democrático debe enfrentarse y erradicar todo acto o forma de discriminación y respetar la dignidad de todas las personas, ya que la discriminación promueve la desigualdad, limita los derechos y oportunidades de un determinado grupo estigmatizado por la opinión pública debido a las diferencias de condición particular inmerecidas, forma de conducta o creencia. Es por ello que el Estado deberá ampliar la idea de igualdad y que la ley esté acorde a la realidad, brindar oportunidades especiales a los que pertenecen a grupos vulnerables, proteger a los que se encuentran en una situación de minoría, sea aritmética (como las personas con alguna discapacidad) o sociopolítica (como las mujeres); esto es, a los grupos “débiles”, y así lograr justicia, reconstruir una sociedad democrática, que se de cohesión social y las relaciones igualitarias que no significa que todos deban ser tratados de una misma manera, ya que la igualdad involucra tratar a cada persona como una persona igual, que debe ser respetada por las diferencias que tiene y que se le retribuya por alguna desventaja social inmerecida y que no fue elegida.

1.3. El trato preferente

Siguiendo las mismas pautas que los anteriores términos, mencionaremos en primer lugar que es trato:

Es sinónimo de tratado, de convenio, de algún acuerdo (Martínez, 2020).

En segundo lugar, sobre lo que es preferente:

Según la RAE, refiere que es el que tiene prioridad o supremacía sobre algo (Real Academia Española, 2014), mientras que una acción preferente brinda al titular algún derecho excepcional (Real Academia Española, 2014).

El trato preferente es el tratamiento brindado a un determinado individuo, o a un conglomerado de individuos, para así lograr obtener mayores ventajas, derechos, posibilidades, estar en una mejor posición o tener un mejorado y preferente acceso en cuanto a otro individuo o conglomerado. Es factible usar dicho trato preferente positivamente, por medio de actos que busquen descartar la aplicación de acciones discriminatorias que se den de manera negativa al querer conservar un beneficio o alguna distinción de un individuo o conglomerado (Zamora, 2018).

Haciendo referencia a la salubridad, una atención o trato preferente se basa en un acceso distinto a servicios que involucran consultas del sector salud, el recetar y distribuir los medicamentos, realización de exámenes y tratamientos médicos (Ministerio de Salud, 2022).

Dentro de los lineamientos de que se dé una discriminación de manera positiva se incluye el tratamiento o trato preferencial y junto a este el ejercicio de presión, tanto de manera política como social, por parte de los que otorgan un excesivo valor para que se brinden las oportunidades, los resultados, el acceso, la disposición de algunos medios, bienes o servicios bajo el principio de la igualdad. El fin de querer instaurar la figura de la igualdad se debe a la urgencia de fortalecer, agilizar las sugerencias, iniciativas que se dan sobre el lograr la mejora en cuanto a calidad de vida respecto a un sector no favorecido para que después se otorgue la identificación y el reconocimiento de sus derechos fundamentales establecidos en la Constitución (Ramírez, 2011, p. 124). Con todo ello se logrará la mejora de la situación de un determinado grupo discriminado y lograr resarcir sus derechos constitucionales fundamentales.

El Derecho desde un punto de vista moderno, menciona que el trato preferente se sostiene como una proposición irregular o extraña que deduce las diferencias de hecho, estableciéndose la legalidad de que se brinde el trato preferencial (Ramírez, 2011, p. 125).

Los lineamientos de un trato preferente son métodos, ya sea pública o privada, que buscan promover o también retribuir a determinados sectores sociales con el fin de que a largo plazo se logre asegurar la igualdad legítima en cuanto a las posibilidades. El trato preferente es un tipo de participación de ámbito social, practicada o promocionada por el Estado para impulsar y resarcir de algún daño que hubiera sufrido un definido sector temporalmente discriminado.

La característica principal de un método o estrategia sobre inclusión social es la secularidad del acto ya que el trato preferente tendrá validez mientras se sigan dando circunstancias de desigualdad entre sectores que se busca levantar o elevar su valor, y ya no será necesaria esta figura (trato preferente) cuando dejen de darse dichas circunstancias (Carbonell, Rodríguez, García & Gutiérrez, 2007, p. 80).

Existe un trato diferenciado en el sector público, basado en la identificación de determinados grupos y a cuyos integrantes se les concede privilegios o un trato especial que no se brinda a los integrantes de otros grupos (Caicedo & Porras, 2010, p. 71).

Por ello, la atención preferente es un derecho que se encuentra establecido en la normativa peruana, que busca otorgar algún beneficio o privilegio a un determinado grupo de personas para que reciban atención de manera prioritaria en cualquier establecimiento dentro del país, que suministre servicios (Metro Lima, 2022).

1.4. El ius puniendi

El ius puniendi o también denominado como el derecho de castigar que tiene el Estado, es la capacidad que se brinda al Estado para que pueda sancionar, ya sea mediante una pena o alguna medida de seguridad. El ius puniendi tiene un alcance jerárquico constitucional, incorporándose dentro de un conjunto de principios, esta figura limita al derecho de sancionar o castigar insertando una obstrucción en caso se den actos arbitrarios (Medina, 2007, p. 88).

El ius puniendi es la potestad estatal (del Estado) de observar, atender, cuidar y sancionar determinadas actuaciones por parte de particulares que ocasionen daños a los derechos personales (Medina - Mora, 2008, p. 140).

El ius puniendi es la defensa hacia el titular de la infracción ante alguna participación por parte del Estado que busque cancelar (sea de manera temporal o definitiva) el ejercicio de todos o algunos de los derechos que le corresponden (Medina - Mora, 2008, p. 140).

1.5. La potestad sancionadora de la Administración Pública

En el procedimiento administrativo sancionador se evidencian recursos, instancias, derechos y obligaciones que les corresponde tanto a los administrados como a la Administración Pública. Este procedimiento administrativo en la Administración Pública es una herramienta que busca estar al servicio de la eficacia de esta, debido a que recabará los hechos relevantes, fundamentos jurídicos en cuanto a la decisión tomada, mientras que en el administrado será una garantía frente a la Administración, ya que este poder público no actuará de manera arbitraria, sino que se basará en la objetividad, seguirá todas las pautas del procedimiento que se encuentran establecidas expresamente en la norma.

Ahora bien, la potestad sancionadora involucra el carácter obligatorio de las disposiciones que integran nuestro ordenamiento jurídico, ello involucra que nuestro sistema cuente con mecanismos que hagan frente a conductas que la contravengan.

1.6. El non bis in ídem como límite a la potestad sancionadora

En el presente punto mencionaremos sobre los principios regulados, recogidos en las normas administrativas que ayudarán a la protección del administrado y la vinculación que tiene con la presente investigación.

Antes de adentrarnos a esta vinculación, mencionaremos en primer lugar sobre lo que busca el Derecho Sancionador Administrativo, Luigi Santy Cabrera establece que el Derecho Sancionador Administrativo es parte del Derecho Sancionador General y se encuentra sometido a pautas particulares, definidas y preestablecidas que buscan cuidar al administrado de actuaciones abusivas, inmotivadas para que se castiguen los verdaderos comportamientos perjudiciales al ordenamiento estatal (Santy, 2020, p. 206). Abordando así el tema de la concurrencia del régimen sancionador para un mismo hecho.

Dentro de estas reglas que protegen al administrado se encuentran los principios de la potestad sancionadora administrativa de todas las entidades, los cuales están recogidos en el artículo 248 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que son 11, las cuales pasaremos a enumerar:

1. Legalidad
2. Debido procedimiento
3. Razonabilidad
4. Tipicidad
5. Irretroactividad

6. Concurso de infracciones
7. Continuación de infracciones
8. Causalidad
9. Presunción de licitud
10. Culpabilidad
11. Non bis in ídem

Ahondaremos a continuación sobre el principio mencionado en el punto 11, el non bis in ídem, enunciado normativo que según el artículo antes mencionado establece que no se puede aplicar una sanción administrativa o alguna pena de manera simultánea (al mismo tiempo) o sucesiva (continua) por un mismo hecho, reflejándose una triple identidad (de sujeto, hecho y fundamento), a excepción del supuesto establecido en el inciso 7, sobre la continuación de infracciones.

Ahora ampliaremos con mayor detalle las particularidades del principio del non bis in ídem. Empezaremos por el concepto según diversos autores:

Guillermo Cabanellas la define como un aforismo latino que significa no dos veces sobre lo mismo (Cabanellas, 1992, p. 175).

De León Villalba califica al non bis in ídem, o también llamado ne bis in ídem, como un criterio de interpretación o solución al constante conflicto entre la idea de seguridad jurídica y la búsqueda de justicia material, que tiene su expresión en un criterio de la lógica, indicando que lo ya cumplido no debe volverse a cumplir. Esta finalidad se traduce en un impedimento procesal que negaba la posibilidad de interponer una nueva acción, y la apertura de un segundo proceso como un mismo objeto (De León, 1998, pp. 388 - 389).

Morón Urbina refiere que el non bis in ídem es una garantía que se da en beneficio del administrado ya que este no podrá ser castigado en dos ocasiones por un mismo hecho (aspecto material), tampoco ser sujeto de dos procesos diferentes (aspecto procesal), siendo esta una limitación a la facultad sancionadora y de persecutoriedad del Estado para que tenga una posibilidad para ejecutar el ius puniendi (Morón, 2018, p. 462).

Según María Lourdes Ramírez Torrado en su artículo de investigación “El non bis in ídem en el ámbito administrativo sancionador”, establece que:

Lo que busca el non bis in ídem es prevenir que exista alguna duplicidad de sanciones o procesos debido a la misma acción u hecho, y dichos requerimientos se encuentran vinculados a enfoques como:

El primer lugar, la disposición, así no sea favorable, es de carácter represivo.

En segundo lugar, debe tener vinculación de igualdad de sujeto, de hecho y del bien jurídico o interés legítimo.

Al ser este principio eficaz, debido a que se deja de aplicar una normativa de sanción o de una duplicidad procedimiento, es indispensable que cuente con todas las condiciones establecidas (Ramírez, 2013, p. 5).

De todos estos conceptos mencionados, los diversos autores coinciden en que el non bis in ídem busca que el administrado no sea sancionado, juzgado dos veces por lo mismo (falta o delito); es decir, cuando en un primer juicio, cualquiera haya el resultado (haya sido sancionado o eximido de culpa), no puede existir un segundo proceso sobre lo mismo (sucesos o circunstancias).

Cabe recalcar que este principio no acepta adaptaciones, ello quiere decir que, se decide atribuir o no, sin que exista algún punto medio (Gómez, 2017, p. 113).

El principio non bis in ídem tiene dos configuraciones como los menciona Morón Urbina:

- 1. Formulación o dimensión material.** Menciona que un mismo sujeto no debe ser sancionado de manera doble por el mismo hecho ya que de hacerlo, acarrearía en un abuso de poder punitivo, siendo este opuesto a las garantías del Estado. Al aplicarse el principio del non bis in ídem se va a prevenir al administrado para que no se le sancione en dos ocasiones o más por una misma infracción al hallarse una triple identidad (sujeto, hecho y fundamento) (Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 1670-2003-AA/TC. José Santiago García Caballero, 2004).

Dentro de la formulación material, hace mención a la identidad de sujeto, hecho y fundamento. Refiere que una persona no puede ser juzgada o sancionada con algún tipo de infracción cuando existe una triple identidad o se esté ante lo mismo, esto es:

- a) Identidad de sujeto.** Involucra el que a una misma persona se le ha entablado dos procesos iguales, por lo que hay un mismo perjudicado, cualquiera haya sido la autoridad (administrativa o judicial) que procese, independientemente del órgano que haya sentenciado (Santy, 2020, p. 212).

Básicamente, en esta identidad de sujeto, es indispensable que sea un mismo individuo físico (sancionado o exculpado) al margen de que se haya dado de manera individual o sea copartícipe, y de la imputación (que se haya dado con dolo, culpa, el no cumplir con el deber de cuidado, etc.) que se haya dado contra este (Gómez, 2017, p. 114).

En cuanto a las personas jurídicas, la rama del Derecho Penal menciona como norma universal que a una persona jurídica no se le puede imputar la ejecución de algún delito, debido a que, quien respondería por dicha comisión serían los representantes. En materia de Derecho Administrativo, la norma es contraria debido a que las sanciones si se atribuyen a las personas jurídicas, sin imposibilitar que ulteriormente se busque como responsable a una persona natural (como representante de la persona jurídica), ya sea en el ámbito penal o administrativo, alegando que son personas diferentes (Gómez, 2017, p. 114).

- b) Identidad de hecho o fáctica.** Son los sucesos generados, sancionados (planteamiento material) respecto a los cuales se origina un idéntico procedimiento (área procesal). En resumen, los actos que se denuncien o sentencien tiene que ser el mismo (Santy, 2020, p. 212).

Entonces, en un mismo, determinado hecho se pueden dar de manera concurrente diversos tipos penales o de infracciones (a lo que denomina concurso de leyes), por consiguiente, es factible que sea examinado en varias instancias, ya sea judicial o administrativa (calificado como pluralidad de enjuiciamiento) (Gómez, 2017, p. 115), por lo que se debe tener un cuidado particular en el vínculo que existe entre el hecho suscitado y el bien jurídico que se quiere proteger (Gómez, 2017, p. 115).

- c) Identidad de fundamento.** Al emitir un pronunciamiento de fondo, esta debe contar con una motivación legal o jurídica.

Esta identidad pretende establecer si las normas simultáneas defienden el mismo bien jurídico. Cabe recalcar que las normas no fijan definitivamente los bienes jurídicos que resguardan, es por ello que es preciso comprobar si estas normas cuentan con doble resguardo (Gómez, 2017, p. 115), por ello, fijada la concurrencia de disposiciones sancionadoras (dos o más) en cuanto al mismo hecho y al mismo sujeto, será indispensable establecer si el bien jurídico que ambas normas protegen se encuentran incorporados o incluidos total o parcialmente en la otra norma simultánea (Gómez, 2017, p. 115).

- 2. Vertiente o dimensión procesal.** Refiere que ningún individuo puede ni debe ser sentenciado en dos oportunidades por hechos iguales; ello quiere inferir que, un mismo hecho no puede ser materia de dos procedimientos diferentes, ni se puede dar comienzo a dos procedimientos con el mismo asunto o materia. Debido a ello,

se logrará imposibilitar dos cosas: en primer lugar, la dualidad de procesos (un proceso de ámbito penal y otro de ámbito administrativo); en segundo lugar, abrir un reciente procedimiento en cada orden legal (el que existan dos procedimientos administrativos con el mismo asunto) (Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 1670-2003-AA/TC. José Santiago García Caballero, 2004).

Esta vertiente va a imposibilitar que se dé un nuevo proceso respecto al mismo hecho cuando haya una decisión definitiva o sentencia firme (excepto la figura de cosa juzgada), o en el aspecto de que el hecho esté siendo materia de un procedimiento en progreso (la figura de litispendencia). En resumen, el Estado cuenta con una posibilidad para poder seguir, castigar al individuo que cometió la infracción, al haber accionado ya no podrá después tratar dicho asunto así se alegue algún tipo de defecto técnico o alguna posición jurídica distinta (Gómez, 2017, p. 117).

Ahora bien, ¿Cómo podemos saber que existe duplicidad de procesos?

En la vertiente procesal se menciona que se impide la dualidad de procedimientos como:

2.1. Uno de orden administrativo y otro de orden penal con el mismo objeto

Refiere que no se va a poder aplicar un castigo, ya sea sanción administrativa o pena, de manera simultánea o sucesivamente por un mismo hecho, al notar triple identidad (la de sujeto, hecho y fundamento) (García, 2016, p. 23).

Si existiera alguna concurrencia de sanciones, es el caso de una sanción penal y una sanción administrativa, entonces en este caso se va a debatir un punto controvertido, que en este caso sería la identidad de fundamento (García, 2016, p. 24).

Entonces, con la finalidad de prevenir que se dé una doble imputación y posibles dictámenes o algún pronunciamiento contrario, la doctrina comparada sostiene que el rango penal tiene preferencia sobre el administrativo (Gómez, 2017, p. 118).

Existen excepciones como lo mencionado en el artículo 90 del Código Tributario ya que en esos casos si es posible imponer una pena y una sanción administrativa de forma conjunta.

Pero, el ordenamiento administrativo sectorial que acepta como probabilidad el que se atribuya una pena y una sanción administrativa de manera simultánea, no quiere decir que sea esta una excepción del non bis in ídem; muy por el

contrario, lo que trata de decir es que si se reconoce y se impone una pena, también se puede reconocer e imponer una sanción administrativa ante el mismo hecho si la pena no ha extendido efectos empíricos que cumplen con la finalidad protectora de la normativa administrativa sancionadora.

Tanto en la regulación especial como general ante los casos en los que se refleje la presencia de una pena y de una sanción administrativa, ello no quiere decir que sea una excepción, lo que trata de manifestar es la restricción respecto a qué casos está prohibido y en qué casos es aceptable la concurrencia de una pena y una sanción administrativa (García, 2016, p. 30).

2.2. Dos procesos administrativos con el mismo objeto

Se dan dos situaciones:

2.2.1 Dos procesos simultáneos.- El non bis in ídem imposibilita que de manera conjunta se gestionen dos o más expedientes sancionadores en caso de que exista o se presente la triple identidad (sujeto, hecho y fundamento). El caso en el que respecto a un hecho que se encuentre incluido en dos o más categorías de infracciones administrativas conllevaría a un ejercicio arbitrario por parte de la potestad sancionadora pública; además, también acarrearía en complicaciones de coordinación, problemas de competencia y la posibilidad de que se den dictámenes opuestos (Gómez, 2017, p. 121).

En caso se diera esta situación, el administrado puede manifestar e informar en un proceso que existe simultáneamente otro (proceso sancionador) respecto al mismo hecho. Por lo que podría pedir que se suspenda uno de estos procesos alegando diversos criterios como:

- Temporalidad de los procedimientos.
- Gravedad de la sanción que se va a imponer y aplicar respecto al principio de proporción de medida.
- La regulación posterior deroga a la anterior.
- Principio de prevención (Gómez, 2017, pp. 121 - 122).

2.2.2 Dos procesos sucesivos.- El non bis in ídem impide que se tramiten dos procesos administrativos consecutivos, así en el primer proceso se haya establecido o no la responsabilidad del infractor. La mencionada duplicidad de procesos va a traer como consecuencia el repetitivo

ejercicio del ius puniendi por parte del Estado, además de repercutir en la seguridad jurídica.

La administración tuvo la posibilidad de seguir y adjudicar responsabilidad en el primer proceso, siendo intrascendente un dictamen final a dicho trámite en el segundo proceso, por lo que sería conveniente atribuir a este segundo proceso el sobreseimiento debido a que existe una sanción anterior (Gómez, 2017, pp. 122 - 123).

Se menciona también que otra situación en la que no se puede llevar a cabo un segundo proceso sancionador es cuando en el primer proceso se ha resuelto archivar las acciones dadas debido a la inacción en el proceso, o sea, cuando la administración no ha sido diligente al no resolver en el plazo establecido. Pero, se ha referido que hasta que no se dé la prescripción de la sanción, existe facultad por parte de un segundo aparato estatal con capacidad sancionadora para dar inicio a otro proceso sancionador; pero, ello involucraría perjudicar el principio non bis in ídem debido a que desplaza la actuación ineficiente, lenta de la Administración a un administrado que ya estuvo dentro de un proceso punitivo (Gómez, 2017, p. 123).

Sabiendo todo esto, podríamos afirmar que cuando se presenta variedad de procesos, ya sea penal o administrativo, así sea en disperso orden de temporalidad, estaría afectando el principio non bis in ídem perjudicando la confianza legítima que los ciudadanos han depositado en el ordenamiento jurídico. Es por ello que el Estado tiene la obligación de castigar una acción injusta o alguna omisión de manera pertinente, evitando que se den dos procesos o más al mismo tiempo o de manera consecutiva debido a que conllevaría a un despilfarro de recursos estatales, un actuar ineficiente por parte del órgano público y un ejercicio desmedido e injusto de la potestad sancionadora (Gómez, 2017, p. 124).

Se dan diversos problemas cuando se pretende aplicar el non bis in ídem ya que al presenciarse la triple identidad, la afluencia de varios procesos restrictivos de diversa índole, y el que no exista una regulación general que determine medidas fundamentales para que en ciertos supuestos pueda proceder, va a provocar un ambiente incierto, una aplicación fáctica del non bis in ídem inestable e insuficiente (Gómez, 2017, p. 124).

Ahora, hablar sobre pena y sanción ¿es lo mismo o estamos ante una diferencia conceptual?

En el ámbito penal y administrativo la similitud cuantitativa es que una pena y una sanción administrativa tienen la misma finalidad, que es el evitar una lesión de uno o varios bienes jurídicos futuros.

En el ámbito penal y administrativo, minoritarias tesis han estipulado la diferencia cualitativa en la que el injusto del delito va a alegar a una lesión del bien jurídico pues una infracción administrativa dirige su interés en la desobediencia al vínculo supeditado respecto a la autoridad pública o el que se afecte el funcionamiento general de diversos sectores sociales regulados como: financiero, crediticio, de Administración Pública, esto quiere decir, que se asegure un idóneo funcionamiento de dichos sectores. En cambio, la pena busca evitar la lesión en uno o varios bienes jurídicos (García, 2016, pp. 25 - 26).

La diferencia cualitativa es la que tiene un mayor acercamiento, certeza en cuanto al fundamento de una sanción y una pena. No dándose así situaciones que provoquen la vulneración del principio non bis in ídem pues, a pesar de que sea el mismo sujeto y el mismo hecho, el fundamento es distinto, no dándose en este caso la triple identidad y por consiguiente, eximido de que se prohíba por una supuesta doble sanción (García, 2016, p. 26) o que se encuentre afectando el principio non bis in ídem.

Por tanto, una sanción administrativa es cualitativamente diferente a una pena, debido a que esta busca crear una condición de naturaleza empírica para que los diversos sectores sociales que se regulan no se vean afectados. Esto se logra debido a incitaciones o impulsos negativos y externos respecto a los administrados que incentiven a examinar y percibir los establecidos estándares de intervención o actuación. Una sanción administrativa, puede además, no necesitar de motivaciones particulares e individuales en algún sector social (así sea complejo) buscando solamente realizar la atribución competente y eficaz de alguna contingencia o peligro. Es por ello que, no será indispensable que se presente el principio de culpabilidad para lograr imponer alguna sanción en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, así se manifiesta en el Derecho Ambiental, en el Derecho de Consumidor (García, 2016, p. 28).

Entonces, ¿que busca este principio?

Respetando el principio non bis in ídem, lo que desea prevenir es que a un mismo sujeto, en un mismo hecho, se dé una dualidad de sanciones, un proceso dual y una sanción desmedida (Ramírez, 2008, p. 109). Además, el non bis in ídem, al ser un principio general del Derecho y una garantía indispensable del administrado, debe verse reflejado, considerado

cuando se vayan a crear leyes y así impedir que coincidan y se dé la dualidad de sanciones o procesos bajo un mismo hecho y bajo un mismo fundamento; también, cuando se apliquen las sanciones se debe prohibir la doble sanción y un doble proceso cuando exista triple identidad (sujeto, hecho y fundamento) (Ramírez, 2008, p. 110).

Este principio es un instrumento de seguridad jurídica ya que va a tener un carácter preventivo garantizando la inmutabilidad de las decisiones judiciales ya ejecutoriadas, el debido proceso hacia el receptor de la norma sancionadora evitando un trato inhumano. Pues la ley tiene la obligación de otorgar a cada persona de manera proporcionada lo que les pertenece y/o corresponde, debido a ello, el que se dé una variedad de procesos y de sanciones perjudicaría el propósito de justicia que busca el Derecho (Gómez, 2017, p. 113).

Este principio es de gran importancia y siempre debe aplicarse dentro de cualquier procedimiento administrativo ya que es importante el cumplimiento del principio non bis in ídem en todo proceso administrativo sancionador que se presente debido a que es uno de los principios para que se dé el debido procedimiento. Este principio se halla considerado en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), y está originado en el numeral 3, del artículo 139 de nuestra Constitución Política peruana.

A pesar de todo lo mencionado nada va a imposibilitar respecto a que un administrado tenga que ser castigado ante un mismo hecho pero con diferentes y variadas sanciones. Por ejemplo, en la normativa de tránsito se puede imponer una multa y simultáneamente también el retener el automóvil debido a que se prohíbe la duplicidad de procedimientos pero no la duplicidad de sanciones (Ramírez, 2013, p. 4).

1.7. El Procedimiento Administrativo Sancionador

Los procedimientos administrativos son pautas de la acción respecto a la intervención, tanto del administrado como de la Administración Pública, en la organización de la actuación administrativa, en las solicitudes de tipo formal o el oponer, objetar reclamos y derechos pero sin que se llegue a un procedimiento contencioso administrativo (Chanamé, 2012, p. 484).

El PAS se conoce como la agrupación de hechos orientados a establecer la presencia de la responsabilidad y/o competencia administrativa, ello hace referencia a que se cometa una infracción y por ende, el que se le imponga la respectiva sanción. Dicho Procedimiento Administrativo Sancionador viene a ser una garantía fundamental, también el camino bajo el

cual los administrados (a los cuales se les atribuye el cometer algún tipo de infracción) hacen respetar sus derechos esenciales ante la Administración Pública (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017, p. 12).

Se define también como un procedimiento cognoscitivo debido a que conlleva a tomar una decisión basada en una evaluación preliminar, bajo el cual va a producir un hecho o acto administrativo. El procedimiento administrativo no va a conllevar a que se genere la manifestación de voluntad, debido a que dicha manifestación está condicionada por el principio de legalidad (Guzmán, 2013, p. 372).

El PAS, es el conglomerado de tramitaciones y requisitos que debe advertir y cumplir la Administración a fin de encaminar su función de potestad sancionadora y proporcionar a los administrados (a los que se les acuse de cometer alguna infracción administrativa) las debidas garantías (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017, p. 35).

Un procedimiento administrativo es el conglomerado de hechos, diligencias que se gestionan o tramitan en las diversas entidades que conllevan a que se produzca el acto administrativo que originen, ocasionen consecuencias legales, ya sean individuales o individualizables respecto a intereses, obligaciones o derechos de los administrados. Dicha definición se encuentra en el artículo 29 del capítulo I Disposiciones Generales del TUO de la mencionada ley (Procedimiento Administrativo General).

Lo que busca o la finalidad del procedimiento administrativo sancionador es que se hagan efectivas las sanciones (disposiciones graves, perjudiciales) por parte de la administración, en contra de los administrados cuando cometan alguna infracción (Guzmán, 2013, p. 648).

La Administración Pública tiene establecidas sus facultades restrictivas, que buscan hacer frente y disminuir o eliminar el impacto de los comportamientos contrarios a la ley que se encuentran apartados de la competencia penal. En relación a dicho aspecto, es que la potestad de la Administración Pública para imponer sanciones, se ampara en actos administrativos obligatorios sin que exista participación de algún tipo de voluntad ajena a la mencionada Administración Pública (o también denominada, autotutela administrativa), también en su facultad coercitiva, brindada por ley, logrando que se cumplan a cabalidad las obligaciones establecidas en la normativa administrativa y sancionar el incumplimiento o vulneración, si se presentara la situación (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017, pp. 9 - 10).

El PAS busca asegurar que se cumpla la ley y sus reglamentos, ya sea tanto por los funcionarios como por los servidores públicos, basado en su potestad sancionadora. En caso de que no se cumpla, va a facultar a que se establezca la presencia de una infracción, al igual que la responsabilidad y el castigo que se va a aplicar al que cometió dicha infracción (Instituto de Ciencias Hegel, 2022).

Cuando se logre establecer que se ha incurrido en alguna infracción, se va a atribuir el Derecho sancionador. Las infracciones se encuentran establecidas en la ley, dentro de los reglamentos de la entidad y se definen como comportamientos dañinos. La infracción también se puede dar cuando no se cumple con alguna responsabilidad por parte del administrado, debiendo la autoridad administrativa dar inicio a un proceso, haya existido o no una queja o un pedido de parte previo.

El Procedimiento Administrativo Sancionador se da de oficio y va a buscar establecer si hay una infracción o no. Debido a ello, lo primero que se hará es notificar al administrado (al que se le atribuye la infracción) para que proceda a declarar (Instituto de Ciencias Hegel, 2022).

El procedimiento sancionador cuenta con dos etapas:

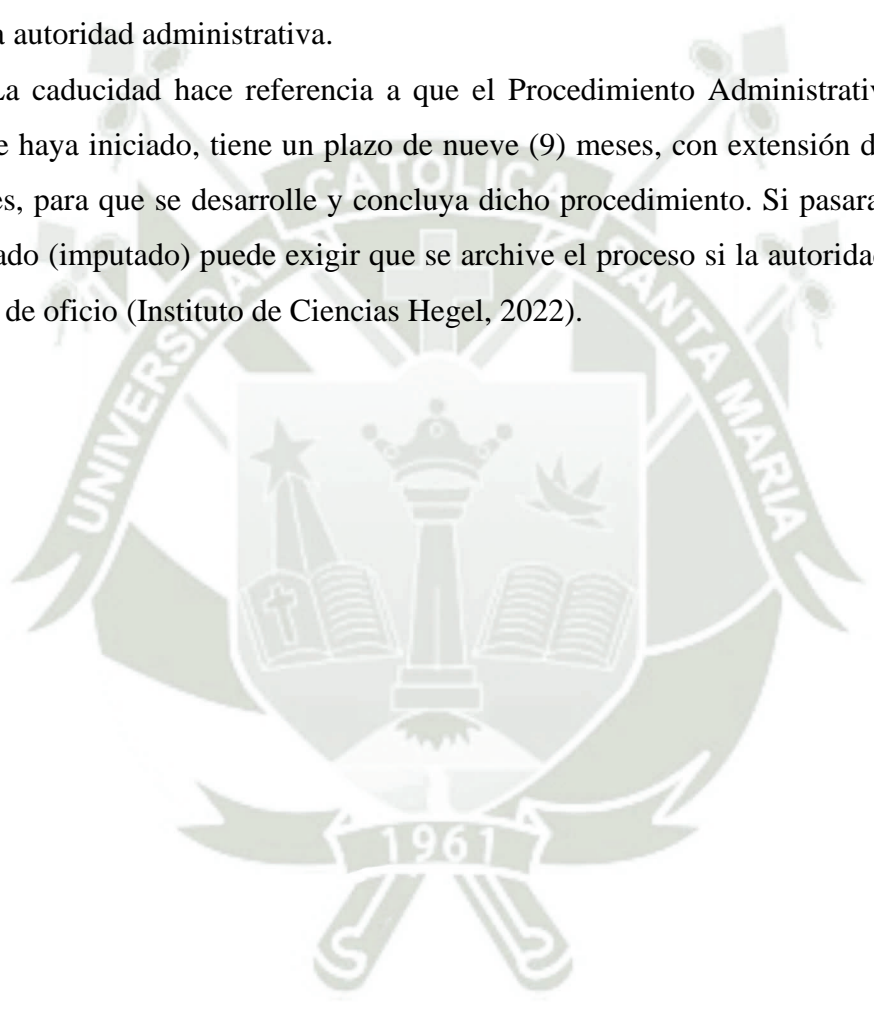
- a) **Etapla instructiva.-** Se va a notificar al administrado (a quien se le atribuye la infracción), establecer si hay alguna infracción o no y si le compete un castigo o sanción. En esta fase, el órgano instructor de la entidad pública va a tener que averiguar, conseguir toda la información posible para proceder a determinar si se va a realizar un Procedimiento Administrativo Sancionador, también si hay alguna causa (ya sea atenuante o agravante) en cuanto a la infracción realizada. Termina esta etapa cuando se emita la resolución que establezca el pasar a la siguiente etapa (la etapa sancionadora) o en todo caso, archivar el procedimiento.
- b) **Etapla sancionadora.-** Aquí se va a establecer que sanción se debe aplicar al administrado. El mismo administrado tiene derecho a la defensa, por lo que podrá hacerlo como considere conveniente. Al finalizar, la entidad decidirá si va a exigir alguna sanción o archivará el proceso. En caso se logre exigir e imponer alguna sanción, el administrado (imputado) no se encuentra exento de otro tipo de responsabilidad (sea civil o penal) según sea el caso (Instituto de Ciencias Hegel, 2022).

La facultad sancionadora con la que cuenta el Estado, no es absoluta, se encuentra regulada para que no existan actos arbitrarios. Por eso, el Procedimiento Administrativo

Sancionador no se puede iniciar cuando a la autoridad le plazca, sino que debe regirse bajo los plazos de prescripción y caducidad de dicha facultad.

La prescripción hace referencia a que existe un límite de tiempo de cuatro (4) años (salvo casos especiales) para dar inicio a un Procedimiento Administrativo Sancionador, según la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Por lo que, si se advierte algún tipo de infracción pero no se logra identificar adecuadamente antes del plazo de prescripción, ya no se podrá dar inicio a un Procedimiento Administrativo Sancionador por parte de la autoridad administrativa.

La caducidad hace referencia a que el Procedimiento Administrativo Sancionador, una vez se haya iniciado, tiene un plazo de nueve (9) meses, con extensión de tres (3) meses adicionales, para que se desarrolle y concluya dicho procedimiento. Si pasara dicho plazo, el administrado (imputado) puede exigir que se archive el proceso si la autoridad administrativa no expide de oficio (Instituto de Ciencias Hegel, 2022).



CAPÍTULO II: ANÁLISIS LEGAL

Análisis de la Ley N.º 27444, “Ley del Procedimiento Administrativo General” respecto a la potestad sancionadora de la Administración Pública.

En el artículo 248 del Capítulo III (Procedimiento Sancionador) del Título IV (Del Procedimiento Trilateral, del Procedimiento Sancionador y la Actividad Administrativa de Fiscalización) de la mencionada ley, se indican los principios de la potestad sancionadora administrativa.

Estos principios contienen disposiciones que van a ordenar que algo se realice en el mayor grado posible; por ello, su ejecución se puede calcular debido a la gradualidad, siendo distintos a las reglas, ya que estos se cumplen o no se cumplen, no existe un punto medio (Indacochea, 2008, pp. 99 - 100).

Los principios que se mencionarán posteriormente, tienen el objetivo de identificar qué valores serán fundamentales, indispensables y respetados por el legislador, si tiene la intención de normar la potestad sancionadora, lo mismo sucederá con las entidades administrativas cuando requieran aplicarla a los administrados. Estos principios tienen una base constitucional; por tanto, implica que sean exigibles a la función legislativa cuando se desee ajustar la potestad sancionadora en la administración pública y no son de aplicación esporádica o en ciertos casos ya que la Administración Pública debe cumplir estrictamente ya sea cuando deba reglamentar la potestad sancionadora así como cuando necesite aplicarlas en definidos casos. También realizan una triple función en cuanto a la potestad sancionadora, las cuales son:

- **Fundante.-** Anteceden a la presencia de cualquier criterio que se ejerza en un procedimiento sancionador.
- **Interpretativa.-** Método que va a servir para absolver dudas respecto a los criterios de la potestad sancionadora.
- **Integradora.-** Busca tapar vacíos o lagunas que se puedan presenciar al pretender aplicar, regular las normas sancionadoras (Morón, 2019, p. 398).

Estos principios (mencionados en el ordenamiento administrativo) son denominaciones semejantes a los que menciona el ordenamiento penal, pero esto no implica que se hayan trasladado las instituciones o las normas a esta rama del Derecho, sino se deberá racionalizar paralelamente partiendo de la seguridad jurídica, los derechos fundamentales de los administrados. Si bien las normas del Derecho Administrativo y del Derecho Penal deben

considerar los principios al momento de estipular normas, esto no quiere decir que ambos (tanto del proceso penal como del administrativo sancionador) apliquen la misma normativa ya que no tienen una misma configuración ni estructura.

A estos principios, el legislador puede incluir otros o adecuar los principios que se han dado de manera general.

El Tribunal Constitucional refiere que, cuando se quiera aplicar alguna sanción administrativa, esta va a integrar la manifestación del ejercicio de la potestad sancionadora en cuanto a la Administración Pública. La validez de la mencionada potestad está condicionada a respetar la Constitución, los principios establecidos en la mencionada Carta Magna, los derechos fundamentales. Además, debe distinguirse que se vincula a la Administración Pública, al seguimiento de procesos administrativos disciplinarios, al respeto al debido proceso, de los derechos fundamentales procesales, de los principios constitucionales como legalidad, razonabilidad, proporcionalidad, interdicción de la arbitrariedad (Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 1003-98-AA/TC. Jorge Miguel Alarcón Menéndez, 2002).

Por tanto, son aplicables a los procedimientos sancionadores, los que tengan leyes especiales de regulación.

Habiendo mencionado todo ello, procederemos a indicar el artículo donde se encuentran establecidos los principios de la potestad sancionadora administrativa, que son:

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

- 1. Legalidad.- Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad*** (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

El principio de legalidad reconoce el Derecho en la ley o con normativas con jerarquía semejante, y las diversas normativas de inferior jerarquía como lo son los decretos, las resoluciones, y normativas con interés de parte (Chanamé, 2012, p. 478). Por lo que, cualquier decisión que tome la administración o el tribunal, debe darse con la aplicación y consideración de la ley.

El principio de legalidad implica la reserva de la competencia en dos aspectos:

- a) Asignar a cualquier entidad pública específica la competencia sancionadora:***

Las autoridades no pueden atribuirse a sí mismas las competencias sancionadoras respecto a los administrados ya que deben contar con habilitación dada por una norma expresa que tenga rango de ley.

Al estar dicho principio mencionado en la potestad sancionadora, lo que hacen es reafirmar el principio de competencia que la ley establece como una regla uniforme, por lo que la Constitución y la ley son fuentes de la competencia administrativa.

b) Identificar las respectivas sanciones que serán aplicables por dichas entidades en caso de incurrir en ilícitos administrativos:

Esta facultad de determinar las consecuencias jurídicas coercitivas a los administrados en caso de la comisión de algún ilícito administrativo es exclusiva de las normas con rango de ley, ya que esta autorizará a la entidad que se encargará de aplicar las sanciones personales o patrimoniales. Este acto, en los derechos subjetivos de los administrados busca tener un efecto reaccional y aflictivo.

Ambos aspectos (asignar la competencia jurídica y el indicar las sanciones que se aplicarán en los administrados) solo se tratan, plantean o crean por una ley formal, una ley orgánica, un decreto legislativo o decreto ley; es decir, por normas con rango de ley y no por normas sublegales, que son las normas jurídicas que no tienen el rango de una ley formal, como son las reglamentarias ya que no cuentan con dicha atribución, tampoco podrá darse alguna sanción por alguna autoridad que desee hacerlo a título de acto administrativo singular; es decir, un acto cuyo destinatario es un sujeto o un grupo determinado, solo esta autoridad tiene la facultad de aplicar las modalidades de sanción sobre derechos ciudadanos, siempre que se encuentren estipulados en la ley.

Dichas sanciones, penas buscan desalentar a las personas, ya sean físicas o jurídicas, a que no cometan alguna infracción, por lo que deben estar indicados en las normas con rango de ley y no en las normas infralegales, que son las normas de rango inferior a la ley en sentido estricto.

Esta reserva de la competencia implica dos cosas, en primer lugar, el que una normativa con rango de ley exprese que sanción se deberá de aplicar, ya que puede ser una multa, una suspensión, o tal vez una inhabilitación; en segundo lugar, deberá precisar de manera detallada cuales son los márgenes de aplicación, la cuantía, duración en el tiempo, especialmente el de fijar el extremo máximo del probable agravio a los derechos de las personas (Morón, 2019, p. 400).

Si se cumple con enunciar la pena que será aplicable y se fijan de manera precisa los márgenes de aplicación, cantidad, duración, el extremo máximo del agravio a los derechos del ciudadano, entonces se logrará regular cuanto tiempo estará inhabilitado o suspendido el derecho de algún administrado, cuál será el límite máximo de la multa económica. Pero si no se cumple, la Administración Pública pondría una multa económica exacerbante, sin límite, inhabilitar al administrado de manera permanente y arbitraria, dejando sin una garantía jurídica, sin protección al administrado.

También se estaría alterando la garantía jurídica si la norma que indica la infracción, brinda márgenes extremos (entre lo mínimo y máximo) para la aplicación de la sanción de la multa y deja a la discrecionalidad de la Administración Pública la facultad de que pueda ponderar la graduación para los administrados.

Otra cosa que no puede hacer la Administración Pública es aplicar, determinar las sanciones de privación de la libertad, ya que esta solo la pueden aplicar las autoridades judiciales más no las administrativas. La función que si tiene la Administración Pública es ejecutar la afectación de la libertad individual como cumplimiento de algún mandato judicial debido a que se recurre al nivel superior de separación de funciones, en la cual el Congreso de la República permite afectar por medio de una normativa jurídico – penal, el Poder Judicial que la precisa o concreta en situaciones subjetivas determinadas y la autoridad administrativa que se encargará de ejecutar en cumplimiento de lo estipulado en los mandatos judiciales (Morón, 2019, p. 401).

Por tanto, el principio de legalidad hace referencia al atribuir la competencia sancionadora y habilitar las sanciones que serán aplicables a los administrados.

- 2. Debido procedimiento.-** *No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas* (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

Este principio establece que las sanciones que pudieran aplicar las entidades deberán estar sujetas al procedimiento establecido sin vulnerar las garantías del debido proceso.

El debido proceso es una garantía de los derechos fundamentales y de los principios nombrados en ejercicio jurisdiccional, resguarda los derechos de los justiciables y de los defensores ante una autoridad (Chanamé, 2012, p. 217).

El debido proceso tiene un alcance jurisdiccional y administrativo.

Para lograr obtener decisiones, pronunciamientos justos, deben considerar el conjunto de garantías que son inherentes a la dignidad de la persona.

Se ha mencionado este principio para evitar que las sanciones administrativas que se impongan no sigan el adecuado procedimiento legal o que, puedan seguir un procedimiento distinto al estipulado en las normas y que no llegue a respetar las garantías indispensables o que tenga algún vicio de nulidad del pleno de derecho (como el que falte alguna tramitación indispensable que refiera el procedimiento legal), también denominado Sanción de Plano. Las mencionadas sanciones de plano y las sanciones que provengan de otro procedimiento diferente al sancionador no pueden darse si nos basamos en el principio del debido procedimiento.

Un debido procedimiento brinda una formalización garantista al administrado ya que busca que se dé el cumplimiento de las garantías que se encuentran dentro del procedimiento sancionador con el objetivo de cuidar, proteger al administrado de cualquier acto arbitrario. Por lo que, el debido proceso implica lo referido en el título preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General; además, de los derechos de los administrados ante una pretensión sancionadora en curso, las cuales son: el derecho a que no se le discrimine en un proceso administrativo, derecho de acceder a alguna autoridad, derecho a ser partícipe en un proceso (ya sea como denunciante o denunciado), derecho a una autoridad con competencia preestablecida en la norma, derecho a la separación de instancias de instrucción y de sanción, derecho a que se le informe mediante notificaciones en cuanto a decisiones que le competen o que es partícipe, derecho a presentar y actuar medios probatorios y que la decisión que se anuncie sea de acuerdo a la actuación y valoración probatoria, derecho a que no se le exija al administrado el probar hechos que la Administración Pública tenga por ciertos o se deba actuar de oficio, derecho a no declarar en su contra, derecho a que se le brinden medidas cautelares de protección temporal, derecho a que el proceso que lleve se dé sin demoras indebidas, derecho a la defensa (condiciones adecuadas), derecho a la presunción de inocencia, derecho a la defensa técnica, (abogado defensor), derecho a acceder a la justicia, derecho a acceder al expediente, derecho a usar recursos que se encuentren establecidos en la norma, derecho a hacer presente alguna alegación en variadas situaciones de un proceso, derecho a que ante situaciones gravosas el contenido sea menos gravoso, derecho a que no se dé una reforma peyorativa (que cuando se impugne una decisión, ya sea por una o todas las partes, el órgano jurisdiccional no pueda aumentar el monto establecido en la reparación civil) (Morón, 2019, p. 405).

3. **Razonabilidad.**- *Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:*

- *El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;*
- *La probabilidad de detección de la infracción;*
- *La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;*
- *El perjuicio económico causado;*
- *La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.*
- *Las circunstancias de la comisión de la infracción; y*
- *La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).*

El principio de razonabilidad es un límite constitucional al poder que tiene el Estado, ejerce control sobre las normas para que su contenido se rija conforme a derecho, haciendo también que los derechos fundamentales no se encuentren afectados (Chanamé, 2012, p. 480).

La sanción que se aplique al infractor, debe seguir el principio de proporcionalidad con el fin de proteger los derechos e intereses del que comete la infracción al aplicar una sanción proporcional y racional (justa) y protege también el interés público para que la sanción no sea menor al daño causado.

Entonces, al mencionar que una sanción debe ser proporcional y racional ¿Estamos hablando de términos similares? El Tribunal Constitucional refiere que el principio de razonabilidad recomienda una valoración en cuanto a lo resuelto por el juez y que se refleja en su decisión, mientras que en el procedimiento se aplican los tres sub principios que son: el de adecuación, el de necesidad y el de proporcionalidad de manera estricta o ponderada (Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 2192-2004-AA/TC. Gonzalo Antonio Costa Gómez y Martha Elizabeth Ojeda Dioses, 2004).

Su vinculación con la Administración Pública se da debido a los parámetros de discreción bajo los que se basa la Administración Pública al atender las demandas de la

sociedad al considerar el interés general o bien común las cuales deben ser compatibles con la dignidad de la persona.

Por lo que, el principio de razonabilidad va a buscar encaminar y ejercer control en el establecimiento de una sanción que se aplicará al infractor, prohibiendo el que se den extremos agravantes como lo son la infrapunición y el exceso de punición o punición arbitraria (Morón, 2019, p. 407).

Infrapunición:

Hace referencia a una punición pequeña que busca perjudicar de manera insignificante al que cometió la infracción, la sanción que se imponga no va a lograr que el infractor desista de su actuar sino va a lograr que el infractor asuma el costo de la sanción con tal de obtener un beneficio mayor al del daño ocasionado (Morón, 2019, p. 408).

Por lo que si comercializo productos defectuosos, la multa que se me debe imponer, siguiendo este defecto de infrapunición, debe ser mucho menor respecto a toda la ganancia que obtuve en la comercialización (lucro), no afectándome dicha sanción y, por tanto, no tendría ningún efecto relevante para que la Administración Pública pueda hacer frente a la ilicitud.

Por esta razón, para que no se dé este defecto, la autoridad debe de graduar adecuadamente la sanción que se aplicará y que esta se cumpla dentro de los márgenes legales. La autoridad también puede promover modificaciones que apoyen a que la sanción llegue a inducir al administrado a que no realice o cometa alguna infracción, o al menos que piense muy bien lo que ocasionará su actuar para que desista y se logre su cambio de opinión, esto es el también llamado “efecto disuasivo”.

Exceso de punición o punición arbitraria

Este exceso es un vicio de lo que en realidad busca un acto sancionador, debido a que no existe proporcionalidad entre el objeto (involucra el contenido material de la sanción administrativa, la valoración o la tipificación) y la finalidad (producto de la normativa que dispone la competencia sancionadora) vinculados con la conducta realizada (Morón, 2019, p. 409).

Este vicio se da cuando la Administración Pública ha comprobado que el administrado ha cometido una conducta ilícita (según lo estipulado en la normativa), luego de ello se sigue con las pautas del debido proceso, después la autoridad deberá elegir qué medida o sanción legal debe de aplicarse al administrado. Ello no implica que todos los derechos o bienes tengan que encontrarse a favor o en beneficio de la

Administración Pública sino solo en la medida que esta sea proporcional al caso en específico y no sea arbitraria o carente de fundamento objetivo.

Entonces, este vicio no se da en un supuesto de comprobar la culpabilidad (si es infractor o inocente) sino se va a ver reflejado en el segundo supuesto, que es el brindar una adecuada proporcionalidad o razonabilidad entre la medida que se va a elegir para sancionar y el reproche que amerite la conducta incurrida.

La ley al autorizar a la respectiva autoridad pública a que aplique sanciones administrativas, tendrá esta una competencia discrecional; esto es, el tener una apreciación subjetiva al tipificar dicha conducta, establecer las pruebas necesarias, la valoración de circunstancias agravantes o atenuantes de la infracción, la sanción que deberá aplicarse siempre que se encuentren en la norma (si será un una amonestación, un decomiso, una multa, una suspensión o cancelación de derechos, etc.) además del quantum específico en cuanto a la afectación del patrimonio o los derechos de la persona (la duración en cuanto a suspensión de derechos o el monto de la multa).

El aplicar sanciones a actos ilícitos de manera desproporcionada se da cuando, por ejemplo, si un administrado informa de manera extemporánea sobre alguna actividad que no se consignó y como consecuencia ocasionará que la autoridad administrativa lo sancione con la pérdida de la licencia o le impida obtener una nueva licencia.

La Administración Pública para no caer en el mencionado vicio (exceso de punición) no deberá tener ningún interés personal, ningún interés político, ningún tipo de interés fiscalista de recaudación (desde una perspectiva económica) ya que una medida confiscatoria conllevaría a una sanción económica con un monto excesivo sobre el patrimonio del administrado al absorber una parte importante del capital o de su renta, sin ningún tipo de acto arbitrario ya que al cometer alguno de estos actos, desnaturalizaría la finalidad represiva del Estado.

Supuestos de exceso de punición:

1. El exceso de punición hace referencia a la violación del principio de razonabilidad al no ponderar adecuadamente las circunstancias atenuantes (mínima cuantía) y agravantes (mayor gravamen).

Estas dos circunstancias no alterarán de ninguna manera la existencia de la responsabilidad, lo único que lograrán es modular en cuanto a la dimensión del efecto dañoso y las consecuencias reprobables que se encuentre estipulado en la ley.

En el artículo también se mencionan siete criterios que deben considerarse a efectos de graduar la proporcionalidad de las sanciones respecto al incumplimiento (infracción). Estos deben complementarse con lo estipulado en el artículo 257 del TUO de la LPAG, que incluye causales atenuantes y eximentes de la responsabilidad que van a complementar la razonabilidad de la sanción.

Todos estos criterios de valoración o circunstancias, calificadas como relevantes, deben ser considerados por la autoridad administrativa y verse reflejados en su motivación, obedeciendo al principio de razonabilidad sin tener un razonamiento meramente mecánico al aplicar la normativa sino que también tenga una apreciación razonable de los hechos a cada caso concreto. Incurriendo en vicio si no valora todas las circunstancias que se califiquen como relevantes en el mencionado artículo.

La autoridad administrativa, además, debe tener siempre en mente que los administrados cuentan con el derecho de que la sanción que se le vaya a imponer (en cuanto a su categoría mínima y máxima) debe ser menos gravosa, y estas sanciones aumentarán cuando se den situaciones agravantes y no se presencien situaciones atenuantes establecidas en la normativa (Morón, 2019, p. 411).

2. El exceso de punición por la elección desproporcionada de la medida de sanción al caso concreto.

Las normas sancionadoras calificarán para que a un acto ilícito se le apliquen determinadas e individualizadas sanciones (como multas o suspensión de derechos), según lo determinado por la normativa, delimiten su alcance punitivo, ya sea mínimo o máximo, según el tipo de infracción (sea leve, grave o muy grave). La Administración Pública también cuenta con un ámbito de discrecionalidad para poder optar y aplicar el quantum de la sanción.

La Administración Pública al individualizar la sanción debe considerar que esta sea la menos lesiva a los derechos e intereses de los administrados, por lo que deberá de realizar una comparación de todas las sanciones que son aplicables al tipo de infracción de acuerdo a la intensidad de la lesión y prevaleciendo o destacando la que sea de menor restricción a los patrimonios o derechos del administrado, esto quiere decir, que sea la más moderada y que sea muy necesaria para lograr desalentar a que sigan cometiendo actos ilícitos.

Al momento de individualizar la sanción administrativa, la Administración Pública debe considerar estos momentos:

- a) *la identificación del rango mínimo que corresponde a la infracción comprobada;*
- b) *la ponderación de la existencia o no de aquellas circunstancias calificadas por la norma expresa, de modo que se permita razonablemente incrementar el mínimo de la sanción;*
- c) *la ponderación de la existencia o no de las circunstancias atenuantes previstas en las normas, de modo que el quantum sancionador estimado razonable con las agravantes sea moderado en función de los atenuantes comprobados* (Morón, 2019, p. 413).

Podemos decir entonces que el exceso de punición viene a ser la desproporcionalidad entre el objeto y la finalidad respecto a la conducta infractora, por lo que debe existir un equilibrio entre el tipo de medida y las circunstancias en las que se cometió la infracción, también seguir el objeto de la medida sancionadora administrativa, que busca desmotivar en cuanto a nuevas comisiones de infracciones.

Por tanto, el defecto de exceso de punición al darse en algún acto administrativo ocasionará que se dé un vicio de nulidad, la cual está prevista en el artículo 10 inciso 2 del TUO de la LPAG, debido a que contiene un defecto en la finalidad del acto, vulnerando el principio de legalidad.

Entonces, la proporcionalidad y la razonabilidad en la Administración Pública, lograrán que no se cometan estos excesos al momento de imponer sanciones y se encamine bajo criterios de equilibrio, moderación, prudencia y consideración.

Si bien estos términos no son iguales, pero están ligados en cuanto a hacer frente a la arbitrariedad mediante la razón debido a que la proporcionalidad es la dimensión o la medida de lo razonable y moderado de la sanción.

El principio de razonabilidad en la rama administrativa exige lo siguiente a las entidades: primero, que se den dentro de los parámetros de la facultad que se le atribuye; segundo, que se tenga relación entre los medios sujetos a ampliación y los propósitos públicos que se desee proteger; tercero, la medida que tome la Administración Pública debe lograr satisfacer el cometido, teniendo libertad (no plena) para seleccionar la medida sancionadora proporcional al propósito público de la medida, haciendo que desista de seguir cometiendo actos ilícitos administrativos y se dedique a satisfacer el interés público perseguido (Morón, 2019, p. 413).

Para que la decisión sancionadora siga el principio de la razonabilidad, deberá seguir tres exigencias que ha establecido el Tribunal Constitucional en el Expediente N.º 2192-2004-AA/TC: primero, elegir de manera idónea la normativa que se aplicará, con una interpretación debida, considerando un ordenamiento jurídico de manera conjunta y no solo una; segundo, contemplar de manera abstracta los hechos, la relación con los individuos sujetos a una posible sanción y así verificar si será más tolerable o menos tolerable, debiendo contraponer junto a los antecedentes del servidor; tercero, cuando se dé por establecida la necesidad de que se imponga una sanción, esta debe ser idónea y que cuente con una menor afectación o daño a los derechos de los involucrados en una determinada situación (Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 2192-2004-AA/TC. Gonzalo Antonio Costa Gómez y Martha Elizabeth Ojeda Dioses, 2004).

Dicho pronunciamiento ayuda a la Administración Pública en la aplicación del test de razonabilidad en su potestad sancionadora para que sus medidas sancionadoras sean proporcionales, y que no se den extremos agravantes como la infrapunción o el exceso de punición (también llamado punición arbitraria). Dichas exigencias también apoyarán a reducir la discrecionalidad de la Administración Pública al elegir las sanciones que se aplicarán, la graduación de estas tanto cualitativa (duración de la suspensión de derechos) como cuantitativamente (monto de la multa).

Por ello, ayudarán a que la autoridad administrativa al decidir la cuantía de la sanción, esta no sea libre, ya que tendrá que estar debidamente motivada o sustentada de acuerdo a la gravedad de los hechos, a los criterios de graduación establecidos normativamente como la intencionalidad, el perjuicio que se haya causado, en qué circunstancias se cometió la infracción, si ha existido reincidencia o repetición de la comisión, etc.

El test de razonabilidad implica que se cumplan tres dimensiones:

A. **El juicio de adecuación**

Implica que la medida sancionadora deberá ser adecuada, congruente para cumplir con el objetivo establecido por el legislador debido a que la potestad sancionadora recae sobre actividades concretas (Morón, 2019, p. 416).

Dicho juicio va a ejercer una valoración de la eficacia de la sanción que se va a aplicar evitando caer en una sanción insuficiente, además de que se pueda lograr sobre la comisión de los ilícitos una finalidad represiva y preventiva (superando así en juicio de razonabilidad) ya que la sanción no debe ser de mayor ventaja para el

infractor en relación al beneficio que obtuvo por alguna conducta prohibida. Por ejemplo, una multa ínfima respecto a la conducción sin licencia de conducir.

B. El juicio de necesidad

Implica que la medida sancionadora que se decida, deberá ser la que menor daño cause a los derechos e intereses de los administrados (es el caso de un patrimonio o de algún derecho subjetivo), no debiendo darse la existencia de otras medidas que cumplan de manera eficiente con el fin que busca la sanción respecto a determinadas situaciones (Morón, 2019, p. 417).

Este subprincipio hace caso a lo establecido en el artículo 66, Derechos de los Administrados, inciso 10 del TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (2019), la cual indica que uno de los derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo es:

“A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible.”

Otorgándole al administrado seguridad en cuanto a las actuaciones administrativas, ya que deberán elegirse y aplicarse las menos gravosas.

Por lo que, la Autoridad Administrativa debe hacer una comparación entre las sanciones autorizadas normativamente según el tipo de infracción y la intensidad de la lesión con el fin de que se logre aplicar una sanción moderada, menos restrictiva al patrimonio o derecho del administrado y la necesaria para que pueda cumplir con la finalidad represiva y preventiva.

C. El juicio de proporcionalidad stricto sensu

Este subprincipio hace mención al grado de una sanción, la cual debe ser proporcional y lograr el fin (Morón, 2019, p. 417).

Este juicio se encuentra en el artículo IV Principios del Procedimiento Administrativo, inciso 1.4 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (2019), que refiere lo siguiente:

“1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.”

Debiendo las medidas de la autoridad administrativa mantener una proporción debida entre los medios que va a emplear y los fines públicos que busque custodiar. Por lo que busca equilibrar en la sanción que se va a aplicar, el costo (intereses y derechos sacrificados) y beneficio (fin público de busca la sanción) de acuerdo al contexto de cómo se dieron los hechos y que circunstancias serán las determinantes de la responsabilidad del administrado infractor.

4. Tipicidad.- *Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.*

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

La tipicidad es una cualidad de la conducta, la cual debe estar regulada en la normativa (Chanamé, 2012, p. 571).

El principio de tipicidad se encuentra presente en las ramas de derecho administrativo y derecho penal. En la Constitución Política del Perú de 1993 se encuentra presente en el artículo 2, literal 24, inciso d. ya que “*Nadie será procesado ni condenado por acto u omisión que al tiempo de cometerse no esté previamente calificado en la ley, de manera expresa e inequívoca, como infracción punible; ni sancionado con pena no prevista en la ley*”.

Este principio nos ayudará a identificar tres aspectos:

I. Contenido del principio de tipicidad exhaustiva;

En esta se exige que se cumplan tres aspectos concurrentes:

a) *La reserva de ley para la descripción de aquellas conductas pasibles de sanción por la Administración Pública.*

La garantía formal de la reserva se da a favor de normativas con rango de ley para que estas solo cuenten con la función de calificar el comportamiento sujeto a sanción por parte de la Administración Pública, no siendo una función de la normativa reglamentaria de tipo administrativo (Morón, 2019, p. 419).

La mencionada reserva de ley tiene como objetivo garantizar la legitimidad democrática en el proceso de la fijar los ilícitos administrativos que es el que sea aprobado por los representantes directos de la ciudadanía, luego siguiendo el procedimiento de un debate parlamentario Público pero con el respeto de las minorías de la sociedad; que la Administración Pública cumpla de manera exclusiva su rol de inspección de actividades sujetas a fiscalización, instrucción de procesos sancionadores y el que aplique sanciones en caso se dé alguna infracción.

La única excepción es la que se encuentra en el artículo 46 de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (2003), la cual menciona lo siguiente:

Artículo 46.- Sanciones

Las normas municipales son de carácter obligatorio y su incumplimiento acarrea las sanciones correspondientes, sin perjuicio de promover las acciones judiciales sobre las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

Las ordenanzas determinan el régimen de sanciones administrativas por la infracción de sus disposiciones, estableciendo las escalas de multas en función de la gravedad de la falta, así como la imposición de sanciones no pecuniarias.

Las sanciones que aplique la autoridad municipal podrán ser las de multa, suspensión de autorizaciones o licencias, clausura, decomiso, retención de productos y mobiliario, retiro de elementos antirreglamentarios, paralización de obras, demolición, internamiento de vehículos, inmovilización de productos y otras.

A solicitud de la municipalidad respectiva o del ejecutor coactivo correspondiente, la Policía Nacional prestará su apoyo en el cumplimiento de las sanciones que se impongan, bajo responsabilidad.

Por lo que la tipificación en materia sancionadora municipal se ajusta por ordenanzas.

En la última parte del primer párrafo del principio de tipicidad dice de manera expresa “*salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria*” (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019), esto quiere decir que admite que la ley autorice a la Administración Pública, ya sea por conveniencia administrativa o por técnica jurídica, que por vía reglamentaria habilite la tipificación de los ilícitos, desestabilizando lo que busca el principio a la reserva de ley ya que vendría a ser una cobertura legal para que el reglamento logre tipificar. Pero la fijación, creación de hechos ilícitos de interés público aún está en poder del legislador y no ha pasado a las manos de la autoridad administrativa, la cual sigue en su rol de inspector y sancionador.

b) La exigencia de certeza o exhaustividad suficiente en la descripción de las conductas sancionables constitutivas de las infracciones administrativas.

Las conductas que serán sancionables de manera administrativa solo pueden ser las identificadas como infracciones, ilícitos. Es por ello que la norma debe describir de manera absoluta, específica y sin dar lugar a discusión u oposición (taxativa) los elementos de una conducta sancionable para que la Administración Pública tenga un adecuado grado de certeza y precisión de lo que involucra un ilícito sujeto a sanción y disminuya en el enunciado cualquier vaguedad o generalidad que pueda hacer imposible en un ciudadano con formación básica el saber, comprender que es o que involucra un ilícito o conducta sancionable establecido en la norma.

Por lo que existe responsabilidad en el mandato de tipificación en el legislador al redactar que será considerado como ilícito, también en la autoridad Administrativa al instruir el respectivo procedimiento sancionador y la debida subsunción de la conducta en algún tipo legal estipulado.

c) *La interdicción de la analogía y la interpretación extensiva en la aplicación de los supuestos descritos como ilícitos*

Desde el punto de vista concreto, la tipificación es de interpretación restrictiva y correcta.

La autoridad administrativa al tipificar la infracción deberá de incluir o considerar la conducta en la falta que tenga los elementos tanto subjetivos como objetivos de la mencionada conducta y no subsumirla en estos dos casos:

- En cuanto a una descripción de la norma de manera general, no detallada, no pudiendo verificarse o evidenciarse la conducta sujeta a sanción.
- En cuanto a una descripción de la norma que cuente con un elemento (sea objetivo o subjetivo) que no se haya evidenciado en un caso determinado (Morón, 2019, p. 421).

Esto quiere decir que, no deberán de darse tipificaciones que sean ambiguas o imprecisas, no deberán de darse normas administrativas que indiquen una conducta que sea sujeta a sanción pero no brinden información sobre el comportamiento sujeta a infracción debido a que serían contrarios al principio, ya que si se usa ello, dará lugar a que además se dé el margen de apreciaron, opción y decisión en la validez de una conducta ilícita por parte de la autoridad administrativa. Pero los aspectos que nos enrumbarían a seguir este principio es cuando se defina alguna conducta que sea sancionable mediante el uso de conceptos jurídicos indeterminados; que se utiliza para señalar de forma imprecisa algún supuesto de hecho. En el caso del área administrativo, el concepto jurídico indeterminado sería el interés público, la urgencia (Miras, 2012, p. 346); esto quiere decir, de algún elemento que contenga la norma jurídica y que pueda expresar de forma abstracta o genérica solo si son razonables, factibles, cuenten con criterios lógicos que otorguen seguridad en el logro de los conceptos, naturaleza o características de relevancia en las conductas infractoras.

Líneas arriba se mencionó el uso de conceptos jurídicos indeterminados, pues bien, el uso de esta en las normas sancionadoras es admisible, debido a la existencia de una forma de resolver y el aplicar la norma no dará pie a

que al definir la conducta sancionable, se dé en la autoridad administrativa el margen de discrecionalidad. Como se sabe, la actuación administrativa se encuentra regularizado en el Derecho, libre siempre que se cumplan con los elementos establecidos.

El uso de un concepto jurídico indeterminado en cuanto a la actuación discrecional no tiene inconveniente en este sentido debido a que esta actuación si respeta los elementos establecidos, no siendo arbitraria, siendo posible de que se encuentre entre las facultades de elección de la autoridad que ejerce actuación (Miras, 2012, p. 346).

Cabe recalcar que la discrecionalidad va a admitir varias soluciones pero que sean legítimas y el juez no ejercerá actuación respecto al contenido de la decisión solo cuando se logre comprobar el supuesto de hecho y el cumplimiento de los requisitos ya que si el juez lo hiciera, invadiría las atribuciones de la autoridad administrativa.

Pero existe inconveniente en el concepto jurídico indeterminado cuando se use para enunciar algún requisito que la normativa pide para que se dé la actuación de la autoridad (Miras, 2012, p. 346).

Por lo que no siempre que se hable de concepto jurídico indeterminado, va a involucrar el supuesto de discrecionalidad.

II. Las particularidades de la tipicidad exhaustiva en materia administrativa:

Si bien el principio de tipificación es importante, en el ámbito administrativo no se recomienda que se lleve al legislador a extremos como:

a) Sobreinclusión

Es el incluir dentro de la calificación de supuestos determinados que no son partícipes para ser sancionables (Morón, 2019, p. 423).

Ello se ve reflejado cuando por el miedo de que se incluyan supuestos que se puedan cuestionar se recurre a fórmulas generales que darán lugar a esta figura de incluir conductas que no sean sancionables o menores.

b) Infrainclusión

Es el excluir de los supuestos que tendrían que ser sancionados (Morón, 2019, p. 423).

Esto involucra el recurrir a pautas precisas, minuciosas y no generales, haciéndose cargo de posibles riesgos que puedan darse como el de

recriminar supuestos de manera minoritaria a los que debería de corresponder por ser todos los supuestos ilícitos.

Por tanto, para no caer en ambos vicios, corresponde autorizar a la autoridad administrativa u operador jurídico actuar dentro de sus parámetros para poder establecer la infracción y que sanción será aplicable sin que pueda excederse en crear figuras o conductas que serán supuestos de infracción en caso de que la norma sea imprecisa. Además de que la tipificación administrativa presente, según Morón Urbina, estas cuatro pautas:

1. *El fenómeno de la admisión de la colaboración reglamentaria en la tipificación.*

Indica que los reglamentos ejecutivos pueden precisar o estimar las previsiones legales previas con el propósito de reconocer las conductas que constituyen algún ilícito, sin llevar a constituir recientes conductas sancionables, solo las estipuladas en la norma (Morón, 2019, p. 424).

La misma ley puede solicitar el apoyo por parte de la Administración Pública para terminar con la tarea de tipificar, este apoyo involucra a que pueda regular solo lo indispensable e importante al desear tipificar. Dentro de este apoyo se encuentran las siguientes premisas:

El reglamento.- Su tipificación se da porque la ley lo indica.

- Implica que el legislador va a delegar tareas en caso considere que se van a plantear aspectos dinámicos o técnicos que no requieren que se encuentren en la norma pero si el establecer lo importante de la conducta antijurídica o que constituya un ilícito.

El legislador tiene la facultad para remitir a las normas reglamentarias, mas no pueden consentir a las normas reglamentarias a que puedan crear tipos ilícitos.

- Se considera falta aquellos supuestos en los que la ley valora de manera imprecisa; sin embargo, puede asignar la potestad sancionadora, establecer la posible sanción.
- Va a estructurar todos los supuestos que se encuentren en las diversas disposiciones y así lograr obtener el conglomerado de la totalidad de faltas administrativas respecto a una materia.

- La potestad reglamentaria es autónoma o de las entidades consideradas como autónomas, tal como sucede con el Poder Legislativo, ya que al tener dicha potestad, determinaría su garantía institucional.

Se permite a una norma reglamentaria participar en la tipificación de los ilícitos en materia administrativa en los siguientes supuestos: cuando exista complejidad técnica (de acuerdo a cada materia), la imposibilidad de ser casuística en una ley, cuando se desee asistir el dinamismo en una actividad. Los denominados supuestos no deben vulnerar la pauta constitucional para que no se dé el caso de sustituir una ley por un reglamento ya que el reglamento debe ser un colaborador subordinado para que se dé la tipificación exhaustiva.

Por lo que, una modalidad de ejercicio es la tipificación por vía reglamentaria, ya que si en la ley contiene en su normativa lo que es indebido, permitirá que la norma reglamentaria pueda completar la descripción de lo ilícito, esta es una habilitación colaborativa ya que obedece a lo que la ley le indica y no a iniciativa propia, cumpliendo así con el principio de la Reserva de Ley.

La ley que va a remitir o habilitar al titular de la potestad reglamentaria respecto de las normas reglamentarias debe previamente establecer los parámetros de la conducta ilícita, indicar que puntos debe tratar o satisfacer, incluir las situaciones para lograr el ejercicio discrecional de la potestad reglamentaria, buscar que se respeten los fines, los objetivos que persigue y no remitirla en blanco, vacía de contenido como límite o algún referente que sea importante para que se dé la actuación administrativa. Ya que si no se hace caso a las delimitaciones se produciría una infracción a la regla constitucional de la reserva legal, esto es, la indebida deslegalización de la materia reservada, haciendo que se regule de manera independiente y sin subordinación a la ley, dentro de dicha deslegalización se encuentra el caso de que la Administración Pública dicte un reglamento en el que tipifique infracciones sin una ley previa, mientras que una degradación del ordenamiento jurídico es cuando en la vía reglamentaria se aprueba la tipificación de infracciones previa ley pero esta no cuenta con un contenido

como límite o algún referente importante para que se dé la actuación administrativa.

Por tanto, las normas reglamentarias deben respetar y no alterar los fines, los objetivos, la naturaleza, límites, adición de infracciones y sobre todo, estar subordinada a una ley previa ya que vulneran este principio.

2. *El empleo de la tipificación indirecta.*

Su uso va a lograr que se identifique la infracción mediante la incorporación de diversas normas legales y reglamentarias

Según Morón Urbina, la aplicación de la tipificación indirecta administrativa se da o determina a través de tres elementos:

- Primer elemento de tipo.- Determina algún mandato o alguna prohibición establecida para el administrado, mencionando: Queda prohibido realizar... (determinada cosa).
- Segundo elemento de tipo.- Nota que no se está cumpliendo, dándose una infracción sujeta a sanción, mencionando: Constituye infracción el incumplimiento de X.
- Tercer elemento de tipo.- La sanción que se desee aplicar al presente caso (Morón, 2019, p. 427).

Los mencionados elementos se presentan de manera dispersa en diversas normas distintas y no solo en una, logrando que se dé la tipificación indirecta.

El problema o conflicto de esta tipificación será cuando:

- Hacer uso de una norma sancionadora para castigar respecto a una conducta que anteriormente no se impuso por la norma como una infracción.

Entonces, las norma en la cuales se encuentran tipificadas las infracciones no puede obligar a que el administrado cumpla con obligaciones que no se encuentren estipuladas o establecidas en la norma legal o reglamentaria.

Por lo que se deben tener dos normas, una que determine de manera clara el deber del administrado, sea pasivo o activo, y la otra que lo estipule como sancionable.

- Que la ley al remitir (para que se dé la debida norma reglamentaria) lo haga de manera general o imprecisa, haciendo que el administrado no tenga claro sobre lo que es punible.

Acá involucra el ajuste y la remisión de la norma en blanco o vacía de contenido, también involucra el que no se dé el principio de previsibilidad al permitir actuar a la autoridad administrativa para que determine que será sancionable y que no es punible.

3. *La tendencia a extender la exigencia de taxatividad a las causales de eximencia de responsabilidad.*

Para que no se incurra en ningún tipo de riesgo y se dé un balance o moderación de la sobreinclusión de los ilícitos administrativos, se debe exigir en la norma el contemplar los supuestos objetivos, una descripción de la conducta de manera detallada y completa, elementos de conducta que lo hagan sancionable, e incluir además los supuestos que puedan atenuar o eximirla de responsabilidad.

4. *La prohibición de tipificar como infracción conductas constitutivas de delito.*

Busca que no se dé la afectación a la figura del non bis in ídem, entre el legislador (el que crea la norma) y el funcionario (el que colabora en la parte reglamentaria) para que al calificar una infracción administrativa, en esta no se den supuestos de hecho o fundamentos idénticos respecto de infracciones ya establecidas en las normas administrativas sancionadoras.

III. *La colaboración reglamentaria en materia de tipificación.*

Involucra que los reglamentos ejecutivos pueden graduar, profundizar respecto de una norma legal previa con el objetivo de mejorar en la identificación de la conducta sujeta a infracción, la función reglamentaria no debe extenderse a crear otras conductas que no sean las estipuladas en la ley. Es un apoyo a la norma legal.

- 5. *Irretroactividad.-*** *Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.*

Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

Entonces, ¿Qué es la irretroactividad? Es un principio del Derecho que indica que las normas se van a actuar cuando estas se rijan (Chanamé, 2012, p. 355).

Este principio se encuentra establecido en diversas normativas como:

En el artículo 103 de la Constitución Política del Perú (1993) se establece lo siguiente:

Art. 103.- Pueden expedirse leyes especiales porque así lo exige la naturaleza de las cosas, pero no por razón de las diferencias de las personas. La ley, desde su entrada en vigencia, se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes y no tiene fuerza ni efectos retroactivos; salvo, en ambos supuestos, en materia penal cuando favorece al reo. La ley se deroga sólo por otra ley. También queda sin efecto por sentencia que declara su inconstitucionalidad.

La Constitución no ampara el abuso del derecho.

El mencionado artículo refiere entonces que, se aplicarán las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas desde que la ley entra en vigencia, no teniendo efecto retroactivo, con excepción en la materia penal, siempre y cuando se favorezca al reo.

En el artículo III del Título Preliminar del Código Civil menciona:

Artículo III.- Aplicación de la ley en el tiempo

La ley se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. No tiene fuerza ni efectos retroactivos, salvo las excepciones previstas en la Constitución Política del Perú (Código Civil, Decreto Legislativo N.º 295, 1984).

Tanto la Constitución Política del Perú como el Código Civil guardan relación en cuanto a la irretroactividad de las normas determinando que no se puede aplicar una norma legal de manera retroactiva ya que dicha norma será aplicable a las consecuencias sucesivas a la entrada en vigor, estando exceptuados de ser aplicables a hechos que se dieron anteriormente.

La única excepción de la retroactividad es la que se da en materia penal cuando menciona que será aplicable la retroactividad de la norma (que se aplique la norma cuando su promulgación fue posterior) siempre que sus disposiciones sean favorables o beneficiosas para la persona que cometió la infracción desde una perspectiva de acercamiento a sus valores

constitucionales, en virtud del principio de humanidad de las penas, que tiene como base la dignidad de la persona (la cual se encuentra en el artículo 1 de la Constitución Política del Perú) y no desde un punto de vista que busca solo los intereses del que cometió la infracción. Por lo que se denomina como una retroactividad benigna.

En las normas sancionadoras administrativas, el legislador ha permitido la aplicación de la retroactividad siempre que sean favorables al ciudadano, siguiendo las siguientes reglas:

- Las normas sancionadoras administrativas solo se aplicarán cuando su vigencia sea anterior a la comisión del acto infractor y siga en vigencia cuando la autoridad califique. Tampoco se podrá sancionar con normas posteriores a la comisión del hecho si es desfavorable para el administrado (se emplea la retroactividad benigna normativa).

El requerir de la preexistencia de normativas sancionadoras, dará como consecuencia:

- Denegar la aplicación de una sanción cuando el comportamiento infractor se haya dado antes de la tipificación normativa y solo se aceptará la aplicación de normas sancionadoras a los hechos (no a la producción del hecho ni cuando nació la voluntad infractora sino a la consumación de la infracción o cuando la voluntad fue materializada) que se dieron en el lapso entre la entrada en vigor y su derogación.
- Cuando se quiera imponer alguna sanción, además de que las conductas típicas deben de estar contempladas en una normativa vigente, tener una sanción cuando se cometa la infracción (antes de darse el ilícito), deben considerar también el tiempo en el que se concreta la conducta sancionable, esto es, que deben seguir permaneciendo referente a hechos cuando la autoridad u órgano competente la aplique. Pero, si durante la tramitación del Procedimiento Administrativo Sancionador la conducta que se pretendía sancionar ya no está tipificada como una infracción, ya no es ilícita o la sanción que se había estipulado en la normativa queda derogada, será inadecuada la aplicación de la sanción, siendo un criterio favorable en la situación del infractor (principio de retroactividad). Este mismo criterio se sigue en caso de que se modifique la normativa sancionadora previa o preexistente con el objetivo de que esta modificatoria sea más drástica para el infractor, debido a que no se aplicará al infractor la modificatoria, ya que es más gravosa, sino la normativa previa o preexistente a la modificación ya que es benigna, a esto se denomina ultractividad de la Ley.

En cuanto a esta primera regla, se deben dar ciertos cambios para resguardar la seguridad jurídica; por lo que, no debe imponerse una norma gravosa vigente cuando se dé la comisión del ilícito.

- Las normas sancionadoras administrativas que se den después de cometerse el ilícito solo se aplicarán integralmente, sin ningún fraccionamiento cuando sea favorable para el infractor, denominándose una retroactividad benigna. Ya que, no se permitirá que la autoridad u órgano administrativo aplique una parte de la normativa preexistente o previa (parte favorable) y luego aplicar otra parte de la normativa posterior (parte favorable); o sea, no aplica ninguna de las dos normas en su totalidad solo por el hecho de cumplir con el criterio de favorabilidad al administrado, debido a que lo idóneo es considerar y aplicar integralmente solo una norma, la menos gravosa.

Con esta segunda regla, el legislador, luego de que se cometa la falta, no considera necesario intervenir de manera severa sobre los bienes jurídicos del administrado.

Por lo que, al desear aplicarse, sea una norma previa a la comisión del ilícito o normas posteriores retroactivamente, la autoridad debe hacer un juicio de benignidad; esto es, comparar cuál de estas normas administrativas tiene una sanción menos gravosa y favorable al administrado (cuantía), la posibilidad de reducción (por conformidad) o eximirse cuando se subsane la conducta ilícita por parte del administrado; cuál de estas tiene plazos de prescripción menor; en cual el carácter ilícito de la conducta se deroga; si los elementos del tipo se modificaron logrando que no se aplique al caso concreto y cualquier otra circunstancia; para luego verificar que marco legal aplicará integralmente.

Habiendo mencionado líneas arriba el juicio de benignidad, la doctrina señala dos reglas para aplicar dicho juicio, las cuales son:

- La valoración debe darse concretamente y no de manera abstracta, ello quiere decir que, se debe tomar en cuenta la sanción que se le daría si se aplica la nueva normativa, incluyendo todas las circunstancias que se dieron, las previsiones legales en ambas normativas (la anterior y la nueva).
- Cuando se compara una norma con otra (anterior y nueva regulación), se debe considerar aplicar una determinada normativa pero en conjunto, esto quiere decir que, no se podrá escoger el aspecto más favorable de cada normativa debido a que ello conllevaría a una falta de coincidencia respecto a ambas normativas (Morón, 2019, p. 434).

Otro punto a tratar es, ¿hasta qué oportunidad de un procedimiento administrativo sancionador se podrá aplicar una normativa beneficiosa posterior? La doctrina menciona que son tres las oportunidades:

- En primer lugar, antes de que la administración resuelva el caso en una última instancia.
- En segundo lugar, antes de que se resuelva definitivamente en un proceso contencioso administrativo.
- En tercer lugar, refiere que sea en cualquier oportunidad siempre que sea antes de la ejecución de la sanción.

De estas tres oportunidades, nuestra regulación acepta la tercera oportunidad para aplicar el criterio de favorabilidad, esto es, si la modificatoria normativa favorece al administrado se aplicará a hechos anteriores si la sanción no se ejecutó totalmente, no siendo necesario o suficiente que se dé una de las dos primeras oportunidades mencionadas.

Entonces, la autoridad Administrativa decidirá que:

- Si la norma previa u originaria está vigente, se aplicará dicha norma.
- Si la norma previa u originaria se deroga, se archiva el proceso.
- Si la norma previa u originaria se modifica por otra más gravosa, se aplicará la norma previa (ultractividad).
- Si la norma previa u originaria se modifica por otra beneficiosa al administrado, se aplicará la norma modificada (retroactividad benigna).

En caso de sucesiones normativas, esto es que, de una norma previa, surge una modificación o derogación y posteriormente otra modificación (modificación de la modificación), siendo la primera modificación o derogación una normativa intermedia ya que entró en vigencia después de la comisión de la infracción ¿Qué pasaría si esta norma intermedia es más favorable integralmente a comparación de la norma previa y de la posterior? ¿Será aplicable? Pues si bien esta sucesión normativa se dio con posterioridad a la comisión de la infracción (aclarando que la norma previa debió estar vigente cuando se cometió la infracción) y antes de que se aplique una sanción administrativa, no será aplicable la regla de la retroactividad benigna en la norma intermedia debido a que esta fue derogada y sustituida antes de resolverse el caso (de la resolución sancionadora), a pesar de que sea favorable al administrado. Por lo que, la autoridad administrativa u órgano administrativo cuando se convenza de que se cometió la falta (culpabilidad) y tenga que elegir aplicar una

sanción, deberá decidir y comparar (en cuanto a favorabilidad de contenido normativo hacia el infractor) entre la norma previa, la que estuvo en vigencia cuando se cometió la infracción (ultractividad) y la norma vigente al momento de resolverse el caso, declarando la responsabilidad y la aplicación de la sanción, esto es, del procedimiento sancionador (retroactividad benigna).

Por tanto, la retroactividad benigna en una sucesión normativa se dará con una norma en vigencia (ya sea en la ejecución del ilícito o cuando se establezca la sanción que se aplicará) y que no se encuentre derogada.

Es por ello que la autoridad administrativa al resolver un caso determinado deberá respetar el principio de celeridad sin demora desleal y el principio de conducta procedimental, las cuales se encuentran establecidas en el artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (2019), en la que mencionan lo siguiente:

Principio de celeridad.- *Quienes participan en el procedimiento, deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.*

Principio de conducta procedimental.- *La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.*

Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

No aceptándose que la autoridad administrativa actúe en ciertos casos rápidamente y pueda aplicar una ley intermedia favorable (debido a su vigencia), mientras que en otros casos ejerza demora y no pueda aplicar la ley intermedia debido a la derogación de esta, perjudicando al administrado.

- 6. Concurso de Infracciones.-** *Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).*

Refiere que la conducta infractora puede estar considerada en dos o más supuestos de los hechos típicos pero dentro de una misma ordenación y dentro de un mismo procedimiento sancionador.

Esta busca que la sanción de una infracción de mayor gravedad absorba a una sanción de una infracción de menor gravedad.

La autoridad administrativa pensará en realizar dicha absorción en base a la selección del ilícito de mayor gravedad y no de ilícitos que tengan una gravosa sanción.

7. Continuación de infracciones.- *Para determinar la procedencia de la imposición de sanciones por infracciones en las que el administrado incurra en forma continua, se requiere que hayan transcurrido por lo menos treinta (30) días hábiles desde la fecha de la imposición de la última sanción y que se acredite haber solicitado al administrado que demuestre haber cesado la infracción dentro de dicho plazo.*

Las entidades, bajo sanción de nulidad, no podrán atribuir el supuesto de continuidad y/o la imposición de la sanción respectiva, en los siguientes casos:

- a) Cuando se encuentre en trámite un recurso administrativo interpuesto dentro del plazo contra el acto administrativo mediante el cual se impuso la última sanción administrativa.*
- b) Cuando el recurso administrativo interpuesto no hubiera recaído en acto administrativo firme.*
- c) Cuando la conducta que determinó la imposición de la sanción administrativa original haya perdido el carácter de infracción administrativa por modificación en el ordenamiento, sin perjuicio de la aplicación de principio de irretroactividad a que se refiere el inciso 5 (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).*

Si el órgano administrativo nota que el administrado incurre en infracciones de manera continua deberá imponer sanciones, requiriendo lo siguiente:

- Que transcurran desde la fecha en la que se impuso la última sanción, unos treinta días.
- Que se confirme el haber solicitado al administrado que pruebe que ha cesado la infracción.

Para que pueda darse o configurarse una infracción de manera continua administrativamente, deberán de darse conjuntamente los siguientes presupuestos:

A) Identidad subjetiva activa

Hace referencia a la identidad del que cometió la conducta ilícita sujeta a infracción administrativa; esto quiere decir, del administrado.

Además, no se puede excluir la presencia de otros administrados siempre que la actuación de estos haga referencia a hechos aislados y que estos no configuren alguna infracción administrativa (Morón, 2019, p. 440).

B) *Identidad subjetiva pasiva*

Administrativamente, se requiere la identidad de la entidad afectada por la conducta ilícita o los distintos actos sancionables o sujetos a infracción; o la que se encargue de proteger, garantizar que se cumpla con el deber que fue vulnerado por el administrado.

C) *Pluralidad fáctica*

Se requiere que se generen diversos hechos o conductas en la que cada una de estas (individualmente) logre constituirse en una infracción sancionable en el ámbito administrativo y que deriven en una sola voluntad (unidad subjetiva y objetiva).

D) *Proximidad temporal*

La pluralidad de los hechos sancionables administrativamente deben darse sucesivamente o que se interrumpe y prosiga cada cierto tiempo de manera reiterada y que responda a una finalidad.

E) *Identidad en los preceptos administrativos lesionados*

Los diversos hechos o acciones que se configuren como sancionables deben vulnerar las mismas normas administrativas; esto quiere decir, que debe darse una identidad normativa para que exista una continuación de infracciones.

Todos los mencionados presupuestos buscan proteger al administrado para que la Administración Pública evite iniciar distintos procedimientos administrativos hasta que no haya una resolución firme en el primer procedimiento por una infracción única o continuada que quiebre la unidad de la conducta infractora.

La Administración Pública en caso de infracciones continuadas debe actuar y cumplir las siguientes condiciones:

- i) Formar un expediente sancionador;
- ii) Establecer la resolución sancionadora; y,
- iii) Pedir al administrado que pruebe, dentro del plazo de treinta (30) días, el haber parado con la infracción (Morón, 2019, p. 442).

Cumplidas dichas condiciones, posteriormente podrá darse el segundo procedimiento administrativo sancionador.

Si la Administración Pública desea imponer o ya haya aplicado más de una sanción al administrado por un comportamiento que se configura como infracción continuada, fragmentando la supuesta infracción en periodos considerados de manera individualizada, ello estaría acarreado en una vulneración al principio non bis in ídem, la cual se encuentra regulada en el inciso 11 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Morón, 2019, p. 442).

El non bis in ídem protege al administrado y evita que la Administración Pública sancione lo que ya ha sido sancionado y que se dé una doble punición simultánea de un mismo hecho.

Las entidades, bajo sanción de nulidad no pueden considerar como una infracción continuada los siguientes supuestos:

- Cuando esté en trámite un procedimiento administrativo, la cual se ha introducido dentro del plazo establecido contra el acto administrativo bajo el cual se ha establecido la última sanción administrativa.
- Cuando el recurso administrativo procedimiento administrativo entablado no haya quedado como un acto firme.
- Cuando el comportamiento bajo el cual se estableció una sanción administrativa haya perdido su carácter de ser una infracción administrativa debido a diversos cambios o modificaciones en la norma, sin perjuicio de se pueda aplicar el principio de irretroactividad (Morón, 2019, p. 442).

8. Causalidad.- *La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable* (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

Esto quiere decir que, el administrado asume la responsabilidad exclusivamente por la comisión de la conducta propia que está prohibida en la norma y no por otras conductas ajenas o por actos cometidos en la que la responsabilidad es conjunta; y por tanto, la sanción se aplica todos y siendo indispensable comprobar la responsabilidad subjetiva del agente infractor del bien jurídico. Cabe recalcar, que la sanción debe ser adecuada a la conducta o

hecho que causó la lesión, ello implica una adecuada valoración en los tipos determinados normativamente.

Igualmente, el hecho o conducta debe ser suficiente para lograr o producir la lesión sin que medie otra causa como la fuerza mayor, que la conducta sea cometida por un tercero o sea la conducta del que resultó perjudicado que causó la infracción debido a que en el ámbito administrativo no se puede sancionar a la persona que instiga o sea un colaborador a menos que el hecho que se conoce o considera como una falta propia. Además, la Administración Pública no puede atribuir arbitrariamente ninguna responsabilidad solidaria o subsidiaria, a menos que la norma lo mencione expresamente.

El Tribunal Constitucional establece además en el Expediente N.º 2868-2004-AA/TC (2004) que, siguiendo la Constitución, no se va a aceptar que a un individuo se le sancione por un acto u omisión de una obligación legal que no se le haya atribuido. Por lo que, en caso de omisión del deber jurídico que no le sea imputable, no es causal para que se dé una sanción.

9. Presunción de licitud.- *Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario* (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

También conocido como presunción de inocencia, de corrección y siguiendo la línea de los demás ámbitos, administrativamente también se configura como una regla de tratamiento y como una regla de juicio.

Se encuentra establecido en la Constitución Política del Perú (1993), en el artículo 2, inciso 24, literal e) que menciona: *“Toda persona es considerada inocente mientras no se haya declarado judicialmente su responsabilidad”*.

La presunción de licitud protege al imputado durante el procedimiento sancionador y poco a poco mientras se va desarrollando la actividad probatoria se va a confirmar la inocencia o la culpabilidad del imputado definiéndose a través del acto administrativo final del mencionado procedimiento.

Para que ya no se dé una presunción, se necesita evidencia suficiente, certeza provisional respecto a la autoría y los hechos, que se hayan dado y probado el conjunto de

elementos integrantes del tipo previsto, además de un razonamiento lógico que pueda enlazar el conjunto de elementos y otorguen convicción, todo ello por parte de la Entidad.

Los atributos del imputado que deben ser respetados en el procedimiento son:

- a) No puede ser sancionado por sospechas, inferencias (deducir, derivar hacia alguna conclusión o alguna probabilidad debido a premisas), en caso no se apersonen, el no absolver de cargos a menos que existan pruebas suficientes, convincentes y que se hayan adquirido de manera legítima respecto a la responsabilidad del imputado, con garantías de control y contradicción por parte del administrado que fundamenten la decisión administrativa.
- b) Al administrado no le corresponde la actividad probatoria respecto a su inocencia sino que recae en quien acusa; es decir, en la Administración Pública, es por ello que las autoridades administrativas deben identificar, atraer al expediente y deben actuar la evidencia que sea suficiente para sí poder desestimar la presunción, ello quiere decir que debe existir siempre actividad probatoria (aunque sea mínima) para probar el hecho ya que no es suficiente alguna declaración o afirmación por parte de los denunciantes o algún tercero (a pesar de que se encuentre bajo la presunción de veracidad) debido a que el administrado se encuentra bajo la presunción de inocencia, la cual es un límite al ejercicio de la potestad sancionadora del Estado.
- c) El administrado merece respeto en cuanto a sus derechos subjetivos como el honor, la dignidad, la buena reputación, merece tener un tratamiento inocente durante todo el procedimiento sancionador sin que se le indique como culpable por parte de la autoridad administrativa y todas las actuaciones que realice hasta que no se dicte una resolución firme.

Por ello, se encuentra delimitada el iniciar acciones para dictar medidas cautelares, publicitar de manera innecesaria el inicio o apertura del procedimiento sancionador y demás actuaciones que den apariencia de que se está dando o ejerciendo al administrado una condena previa, dándose así la garantía de que se le reconozca en su dignidad por parte de la colectividad.

- d) Si no existen pruebas suficientes o alguna duda razonable; es decir, que la evidencia no forma convicción en cuanto a la ilicitud del acto y respecto a la culpabilidad del administrado; por tanto, no elimina la presunción de inocencia, se

debe dar la absolució del administrado, siguiéndose el principio jurídico in dubio pro reo (en caso de duda, a favor del acusado).

10. Culpabilidad.- *La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva* (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

Es uno de los principios básicos del Derecho Administrativo Sancionador, se dio su incorporación como principio del Derecho Administrativo Sancionador (puesto que solo se aplicaba en el ámbito penal) en la reforma del Decreto Legislativo N.º 1272 debido a que, al darse la Ley de Procedimiento Administrativo General y con la aprobación del Decreto Legislativo N.º 1029 se planteó nuevamente el querer considerar y aceptar el que exista la responsabilidad subjetiva u objetiva en el ámbito sancionador, involucrándose el principio de culpabilidad.

Para que exista una sanción, ya sea penal o disciplinaria, debe comprobarse en el agente infractor la responsabilidad subjetiva del bien jurídico, no debiendo darse una sanción por algún acto u omisión del deber jurídico que no se le imputó.

La STC Expediente N.º 01873-2009-PA/TC (2010), en su fundamento 12 respecto a la culpabilidad y su vinculación con el Derecho Administrativo Sancionador, indica que si bien entre el Derecho Penal y el Derecho Administrativo existen diferencias, también existen similitudes, siendo un punto importante los principios generales del Derecho Penal ya que estos son de recibo, y cuentan con cierta matización en el Derecho Administrativo sancionador, como lo es el principio de culpabilidad debido a que es un principio de recibo, de protección y de amparo en sede administrativa. Este principio indica que la acción sujeta a sanción se debe imputar como dolo o culpa y que no se presente una responsabilidad objetiva, ya que para imponer alguna sanción será necesaria la existencia de un comportamiento prohibido y que las consecuencias se encuentren establecidas en la norma.

Por ello, la responsabilidad será objetiva en estos procedimientos cuando una ley o un Decreto Legislativo expresamente lo establezcan.

La culpabilidad, en el ámbito penal es sinónimo de reproche respecto a las acciones que toma el sujeto.

Dogmáticamente, la culpabilidad puede ser vinculada con la infracción (como elemento integrante) o la sanción.

Para que exista una infracción administrativa, se debe corroborar una acción típica, que sea contraria al Derecho o antijurídica (sin causales de no antijuridicidad como un error invencible de prohibición) y culpable (si las condiciones individuales, circunstancias de la comisión lo colocan en una situación jurídico – personal que logre atribuirle la infracción).

La culpabilidad en una categoría jurídica, es un requisito el que se aplique la sanción al infractor, involucrando elementos como la capacidad de imputación, antijuridicidad y la exigibilidad de la conducta conforme a Derecho, en este último elemento donde se revisarán causales que excluyan o eximan de responsabilidad.

Como un principio en la potestad sancionadora, la Administración Pública castigará para lograr un perjuicio en el administrado que cometió la infracción, para ello necesita justificar su actuar al aplicar la sanción; esto quiere decir, que el administrado haya actuado de manera dolosa o negligente en la comisión de dicho hecho infractor (circunstancias subjetivas del que cometió la infracción) y no por la conducta o por la producción de un efecto dañoso (el resultado material dado por la acción). Logrando con ello, establecer un límite al ius puniendi, sancionando al que actuó bajo los parámetros necesarios para poder asumir y responder por su actuar (factores individuales, voluntarios, caracterológicos y sociales para una valoración jurídica de la responsabilidad del infractor) bajo los principios de seguridad jurídica y dignidad humana.

La culpabilidad en el ámbito administrativo cuenta con características jurídicas como:

- No se debe responsabilizar a un sujeto por hechos que son atribuibles a terceros. Es por ello que se debe primero individualizar la imputación y luego la sanción, para que responda por hechos solo quien cometió la infracción y no se atribuya responsabilidad a otro (principio de personalidad).
- No se sancionará algún daño a menos que este se haya dado como efecto de alguna acción u omisión, que se haya exteriorizado y que pueda justificar con ello la sanción, mas no de actitudes internas o de comportamiento que no ocasionen daños (principio de responsabilidad por el hecho).

- Bajo un claro discernimiento se considerarán y analizarán las condiciones, ya sea individuales o psíquicas, que logren que se aplique una sanción bajo la capacidad de imputación (principio de culpabilidad en sentido estricto).
- Se va a atribuir al administrado la culpabilidad por una acción u omisión como dolo o culpa, dándose así una responsabilidad subjetiva al infractor. Cabe recalcar que en el ámbito administrativo, la responsabilidad es subjetiva.

Partiendo de una responsabilidad subjetiva se necesita:

- ✓ Que se cometa la infracción
- ✓ Que se dé objetivamente el resultado
- ✓ Que la acción se dé bajo un elemento subjetivo: sea dolo (que se haya deseado cometer la infracción) o culpa (que se haya cometido la infracción por una actuación imprudente)

Por lo que el cometer la conducta estipulada como infracción no hace que el administrado sea sancionado sino que deberán de darse los tres puntos anteriormente indicados.

Administrativamente, las infracciones mayormente se dan por culpa o negligencia debido a que las estas infracciones necesitan poner en peligro bienes jurídicos y estos se dan particularmente por imprudencia, sin voluntad de transgredir la norma, contando con un descuido al realizar o cometer la infracción, además de que no hay distinción en la tipificación en caso se cometa por dolo o por culpa.

Si se lograra distinguir el dolo en la actuación del infractor, dicho elemento subjetivo será un factor en la graduación de la sanción agravándola y dándose una mayor sanción, tal como se encuentra establecido en el artículo 248 inciso 3 del TUO de la Ley N° 27444, LPAG (2019) que refiere:

Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a. El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;*
- b. La probabilidad de detección de la infracción;*

- c. *La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;*
- d. *El perjuicio económico causado;*
- e. *La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.*
- f. *Las circunstancias de la comisión de la infracción; y*
- g. *La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor*

Cabe recalcar que existen niveles de culpa, siendo los siguientes:

La ***imprudencia***, tiene diversos grados de acuerdo a cuan grave sea la infracción a la norma establecida en nuestro ordenamiento. La modalidad menos gravosa es la culpa levísima, la cual refiere una vulneración o descuido en la cual se comete la falta de una cuidadosa diligencia que acataría una persona juiciosa, cuidadosa. Luego sigue la ***culpa o imprudencia simple*** en la cual de la vulneración o infracción de una norma de cuidado que respeta y es exigible a cualquier persona diligente, incumpliendo por la inobservancia y por la atención con el que se debe proceder. La siguiente modalidad es la más grave, la ***culpa o imprudencia temeraria***, en esta se da la vulneración, la inobservancia de una norma que debe respetar hasta la persona con menor diligencia, con menor cuidado.

Teniendo ya estos diversos grados de culpa, ¿Cuál es el nivel que se exigirá o aceptará para poder imputar a la persona la comisión de algún tipo de infracción? Pues depende de cada determinado caso ya que algunas actividades van a requerir una mayor diligencia o cuidado como el sector salud, o las que requieran realizar actuaciones para obtener un título habilitante por parte de la Administración Pública, es el caso de las concesiones mineras.

Finalmente, un límite a la potestad sancionadora del Estado está representado por el principio de culpabilidad (Morón, 2019, pp. 452 - 458).

11. Non bis in idem.- *No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.*

Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 7

(Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

El concepto de este principio se encuentra desarrollado ampliamente en el capítulo I Nociones Preliminares, en el sexto punto, la cual refiere específicamente que una persona no podrá ser castigada, procesada o sancionada más de una vez cuando se trate de un mismo hecho.

Pues bien, en materia penal el principio non bis in ídem se encuentra vulnerado cuando en un doble juzgamiento o en una doble sanción se reconoce la existencia de una triple identidad (sujeto activo, hecho y fundamento). Mencionado ello, entonces en el caso de la figura de concurso de delitos, ¿podría existir una vulneración del Non bis in ídem? La respuesta es un “no”, debido a que si bien existe identidad de sujeto activo, identidad de hecho, no existe una identidad de fundamento debido a que un mismo hecho puede acarrear en una pluralidad de lesiones a los bienes jurídicos protegidos en los diversos tipos penales (delitos distintos), debiendo ser sancionado de manera independiente en cada uno de estos.

En materia administrativa, el principio non bis in ídem es una garantía que beneficia al administrado, siendo una limitación en el actuar de persecución y sanción por parte del Estado para que cuente con una solo ocasión de ejercer su facultad sancionadora, o también denominada, ius puniendi.

Proscribe una duplicidad simultánea o sucesiva en cuanto a alguna imputación, proceso o sanción cuando se presencien estas ocasiones:

1. ***Cuando haya acumulación de procesos en una entidad de Administración Pública que ya castigó al administrado infractor.***- Esto refiere que cuando una entidad estatal quiere abrir nuevamente un caso o procedimiento y desea atribuir otra sanción, debido a que la anterior sanción fue benévola. Esto no involucra que el anterior proceso se haya anulado de manera legítima debido a algún vicio grave que perjudique el dictamen.
2. ***Cuando haya acumulación de procesos en las diversas entidades estatales.***- Refiere que frente a un determinado caso, se quiera castigar al administrado infractor tanto por una entidad nacional como por una local.
3. ***Cuando haya acumulación de procesos entre la competencia administrativa y la competencia penal.***- Menciona que el mismo hecho ilícito busca ser objeto de un proceso administrativo y un procedimiento penal.

El principio non bis in ídem guarda relación con otros principios (de legalidad y proporcionalidad) y la seguridad jurídica, las garantías del Estado que otorga se vería afectada si se sancionara nuevamente la conducta o hecho, dándose actos arbitrarios.

El non bis in ídem tiene dos dimensiones:

Dimensión material. No puede haber dos o más sanciones en un mismo sujeto y por una misma infracción debido a que sería un abuso de poder sancionador por parte del Estado, una trasgresión a las garantías del Estado.

Dimensión procesal. Si el administrado llevó un procedimiento administrativo, haya sido sancionado o no, no puede ser sujeto a un nuevo proceso por el mismo hecho, evitando así la dualidad de procesos, como el llevar dos procesos administrativos o llevar un proceso administrativo y un proceso penal por la misma conducta.

El principio non bis in ídem protegerá de una doble sanción si presencia una triple identidad, que involucra:

Identidad de sujeto: Cuando existen sanciones contra un mismo sujeto o administrado, independientemente de su grado de participación. No se daría esta identidad de sujeto si el primer procedimiento se da contra una persona jurídica y el segundo procedimiento se da contra quien representa a la persona jurídica (persona natural), por lo que sería factible ambos procesos.

Identidad de hecho: Cuando el hecho es el mismo en ambos procesos.

Identidad de fundamento: Cuando la causal es la misma, los mismos bienes e intereses jurídicos, no debiendo darse la doble punición.

En caso de que no exista triple identidad, será aceptable el que se den sanciones acumulables en el procedimiento penal y administrativo debido a que lo resuelto tanto en la competencia administrativa como penal no se encuentran vinculados.

Lo ideal en un proceso, es que existan competencias administrativas sancionadoras determinadas, y así, en caso de que se cometa alguna infracción, esta sea de competencia por una sola entidad (que se encuentre establecido en la norma), además de que la potestad sancionadora se ejerza una vez; pero, al no existir ello, sino competencias difusas,

concurrentes en varias entidades administrativas (material y territorial), dándose el ejercicio de la potestad sancionadora en el ámbito administrativo por diversas entidades, es que nace este principio para limitar, en este caso, diversos ejercicios arbitrarios y excesivos.

Artículo 249.- Estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora

El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

Toda persona tiene derecho a que se le otorgue un debido proceso judicial, debiendo ser procesado por la autoridad correspondiente de acuerdo a lo que establezca nuestro ordenamiento jurídico peruano y nuestra carta magna, la Constitución Política del Perú, con una ley previa y vigente que determine la competencia de las autoridades, que no se den normas ni actos que desvíen al administrado de la autoridad competente para que lleven un procedimiento distinto al que pueda corresponderle normalmente (determinado por una norma previa y pertinente), y sin descuidar la imparcialidad por parte de dicha autoridad, además de que su nombramiento se haya dado anteriormente para evitar así supuestos indicios de que se esté actuando injustamente.

Morón Urbina refiere que para establecer reglas de competencias se debe cumplir con tres criterios objetivos, respondiendo lo siguiente: ¿Qué ocurrió? En un determinado caso, ¿Cuándo ocurrió? En qué ocasión se efectuó el acto que será investigado, y ¿dónde ocurrió? El lugar donde se dieron los hechos (Morón, 2019, p. 468). Ello implica que, no se deberán de modificar las normas de manera arbitraria, tampoco establecer procedimientos especiales para que intervengan otros órganos sobre el hecho o la pretensión de algún caso para aplicar una sanción, no se deberán crear comisiones o instancias ad hoc, ni modificar la composición del colegiado o cambiar autoridades, sino será exigible el derecho a la jurisdicción predeterminada por la ley, ello implica que, deberá estar previamente estructurado funcionalmente un órgano administrativo por alguna norma de carácter jurídico que establezca el debido procedimiento sancionador, que confiere competencia a dicha autoridad u órgano para que se pronuncie o tome acciones y aplique sanciones administrativas sobre el caso u hecho sujeto a infracción.

Por tanto, deberá existir o establecerse previamente un procedimiento administrativo y que órgano deberá pronunciarse al respecto.

Artículo 250.- Reglas sobre el ejercicio de la potestad sancionadora.

En virtud del principio de razonabilidad en el ámbito de los procedimientos administrativos sancionadores deberán observarse las siguientes reglas:

- a) *En el caso de infracciones administrativas pasibles de multas que tengan como fundamento el incumplimiento de la realización de trámites, obtención de licencias, permisos y autorizaciones u otros procedimientos similares ante autoridades competentes por concepto de instalación de infraestructuras en red para servicios públicos u obras públicas de infraestructura, exclusivamente en los casos en que ello sea exigido por el ordenamiento vigente, la cuantía de la sanción a ser impuesta no podrá exceder:*
- *El uno (1%) de valor de la obra o proyecto, según sea el caso.*
 - *El cien por ciento (100%) del monto por concepto de la tasa aplicable por derecho de trámite, de acuerdo a Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente en el momento de ocurrencia de los hechos, en los casos en que no sea aplicable la valoración indicada con anterioridad.*

Los casos de imposición de multas administrativas por montos que excedan los límites señalados con anterioridad, serán conocidos por la Comisión de Acceso al Mercado del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual,(2) para efectos de determinar si en tales supuestos se han constituido barreras burocráticas ilegales de acceso al mercado, conforme al procedimiento administrativo contemplado en el Decreto Ley N.º 25868 y el Decreto Legislativo N.º 807, y en sus normas modificatorias y complementarias.

- b) *Cuando el procedimiento sancionador recaiga sobre la carencia de autorización o licencia para la realización de varias conductas individuales que, atendiendo a la naturaleza de los hechos, importen la comisión de una actividad y/o proyecto que las comprendan en forma general, cuya existencia haya sido previamente comunicada a la entidad competente, la sanción no podrá ser impuesta en forma individualizada, sino aplicada en un concepto global atendiendo a los criterios previstos en el inciso 3*

del artículo 248 (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

Este artículo establece que las limitaciones para la potestad sancionadora se dan en dos casos:

- ✓ En procedimientos que apliquen sanciones (de multa) en casos de incumplimiento de trámites, la obtención de licencias, permisos, autorizaciones u otro tipo de procedimientos en base a las obras públicas de infraestructura, instalaciones de infraestructuras en red para los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, transmisión y distribución de electricidad, alumbrado público, gas natural, telecomunicaciones. El límite de las multas que se aplicarán son cuantitativos ya que no puede ser mayor del 1% del valor de la obra o del proyecto. En caso de que no se aplique dicha valoración, será del 100% del monto de la tasa aplicable, de acuerdo al TUPA vigente (cuando ocurrieron los hechos), por el derecho de trámite.

El Decreto Legislativo N.° 1014 indica varias medidas que se van a implementar para propiciar la inversión en servicios y obras públicas y que logren eliminar sobrecostos y una efectiva simplificación administrativa que beneficien a todos los usuarios de dichos servicios públicos.

- ✓ En procedimientos que lleven a aplicar sanciones debido a la falta de autorización o licencia para realizar una o varias conductas individuales que importen una actividad y/o proyecto que las comprendan de manera general, cabe recalcar que la existencia de esta actividad o proyecto debió ser informada a la entidad competente. Por lo que, el límite es que la sanción se va a imponer de manera global y no individualizada.

En este artículo indica además la incorporación de una competencia de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi para que conozcan de algún reclamo que se dé debido a la imposición de las multas administrativas, a partir de la vigencia del Decreto legislativo N.° 1014, por montos que excedan el límite señalado en dicho decreto legislativo, dándoles un tratamiento de barrera burocrática a la inversión. Cabe recalcar que en dichos supuestos sujetos a reclamo no se debe entender que existe una barrera burocrática ilegal, debido a que la Comisión determinará si la sanción impuesta ha originado que se dé una barrera burocrática ilegal por la legalidad de fondo (la entidad no tiene facultad para exigir) o la legalidad de forma (no se ha cumplido con la debida formalidad y procedimiento para hacerla exigible).

Artículo 251. -Determinación de la responsabilidad

251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

En una sanción administrativa es posible y compatible la concurrencia de otras medidas (también administrativas) que no trasgredan el principio non bis in ídem debido a que son complementarias, y persiguen fines de interés general.

Las medidas pueden ser:

- ***De reposición:*** Buscan retornar a su estado anterior (antes de que se cometa la infracción administrativa).
- ***Resarcitorias:*** Buscan recuperar algún costo hacia la Administración Pública. Esto no involucra una indemnización de daños y perjuicios derivados hacia el sector público ya que ello se determina en un ámbito judicial más no administrativo.
- ***De coacción:*** Busca obligar al administrado a que cumpla con un deber al cual este se resiste.

Una sanción administrativa busca detener y castigar el acto causado de manera ilícita mientras que las medidas administrativas buscan darse de manera complementaria a la sanción y ejercer la voluntad de la Administración Pública, siendo la más relevante la medida de reposición. Las medidas correctivas buscan producir un determinado efecto jurídico sobre una situación concreta y respecto a las obligaciones, intereses o derechos de los administrados, debiendo cumplir con exigencias legales como: competencia, contenido legal,

determinado, factible, con fin público, con motivación adecuada y que cuente con un proceso previo ordinario. Si no se cumpliera con las exigencias anteriormente mencionadas, causará que se invaliden dos cosas: el acto y la responsabilidad del administrado.

Para aplicar medidas correctivas, la Administración Pública debe cumplir exigencias como: cumplir con las formalidades legales y principios, debe darse dentro de un proceso en el que se individualice, asegure y confirme la responsabilidad del administrado, el contenido de esta medida no deberá ser igual al de la sanción que se va a atribuir ya que ello va a involucrar anticiparse a la medida que se va a tomar.

Entonces, estas medidas correctivas deben cumplir y atender los principios de tipificación (previamente establecidas), razonabilidad y proporcionalidad, logrando que la Administración Pública sea disciplinada y no realice prácticas inadecuadas que quieran eludir la severidad del castigo o sanción a imponer.

Artículo 252.- Prescripción

252.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 255, inciso 3. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos.

En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

La prescripción busca otorgar seguridad jurídica ¿De qué manera? Pues buscando el que no se extienda de manera indefinida circunstancias que acarrearían en una sanción o el que no pase mucho tiempo sin que se haga efectivo el castigo debido a que con el tiempo la situación puede variar y será inexistente la vinculación de la sanción con la acción.

Es por ello que, aplicando la figura de la prescripción, la cual se ha establecido en cuatro años desde que se cometió la infracción. Posterior al mencionado plazo, la entidad sancionadora tendrá incompetencia (por razón de tiempo) para seguir o iniciar un proceso sancionador.

En cuanto a la suspensión del plazo de prescripción se dará cuando se notifique al sujeto investigado del inicio del procedimiento sancionador respecto a una presunta comisión de actos ilícitos. Los actos de la administración inspectora (esto es: el requerimiento de la información, levantamiento de actas respecto a las declaraciones, investigaciones bajo reserva, etc.) no tienen un alcance suspensivo respecto a la prescripción. Cuando se dé la suspensión del plazo prescriptorio, esta se va a mantener suspendida hasta que la autoridad instructora del proceso no tramite el expediente por un plazo superior a veinticinco días hábiles. En caso de que así se dé, el plazo se volverá a iniciar de manera inmediata hasta llegar a los cuatro años.

La prescripción se puede declarar de oficio por parte de la autoridad, evitando que se siga extendiendo el proceso debido a que no se ubica al administrado o este no se dio cuenta y no ha planteado la figura de la prescripción, ello no involucra un favorecimiento indebido, sino el cumplimiento debido de plazos; o, puede alegarla el administrado que será beneficiado como una defensa cuando se le desee imponer una sanción, debiendo la Administración Pública constatar el vencimiento del plazo, sin solicitar otras actuaciones o formar incidentes, lo que si deberá hacer es tomar acciones de responsabilidad administrativa.

El cómputo del plazo de prescripción va a variar dependiendo de la infracción:

En cuanto a infracciones instantáneas.- La exposición al peligro o la lesión del bien jurídico se van a dar en una situación determinada, la infracción se comete y se agota en el momento, sin que se ocasione una persistente condición antijurídica (sus efectos no perduran en el tiempo, no se prolongan). Se establece el cómputo del plazo de prescripción a partir del día de la comisión de la infracción.

En cuanto a infracciones instantáneas con efecto permanente.- La comisión y consumación es inmediata (al producirse la situación antijurídica) y las consecuencias de la acción sujeta a infracción perduran y se van agotando a lo largo del tiempo hasta que cesan las consecuencias (subsiste la voluntad infractora). Debido a ello, el plazo de prescripción debe computarse desde la comisión.

En cuanto a infracciones continuadas.- Se evidencian diversas acciones y de cada una de estas nace una infracción, este conglomerado de infracciones se atribuye como una única infracción siempre que sea parte de un único proceso, es una voluntad sujeta a infracción. Se establece el cómputo del plazo de prescripción respecto a cuando se dio la última actuación que constituya infracción.

En cuanto a infracciones permanentes.- El administrado persiste en su actuar sujeta a infracción, las consecuencias jurídicas no son las que persisten pero sí la conducta (ya sea por dolo o imprudencia), la que se comete a lo largo de los efectos de la acción que dio pie a dicha conducta (esta conducta se mantiene hasta que se detengan los efectos) y cuya voluntad infractora se extiende durante los efectos de la acción. Se establece el cómputo del plazo de prescripción desde el día que la actuación terminó.

Por ello, la prescripción hace referencia al plazo que tiene la Administración Pública para ejercer su potestad sancionadora en cuanto a determinar la responsabilidad al darse una infracción, calificándolas como infracciones instantáneas, instantáneas con efectos permanentes, infracciones permanentes o infracciones continuadas, dando la prescripción como consecuencia el que la autoridad sancionadora tenga incompetencia (respecto a tiempo) para continuar o iniciar la tramitación de un procedimiento administrativo sancionador, otorgando seguridad jurídica (Morón, 2019, pp. 478 - 486).

Artículo 253.- Prescripción de la exigibilidad de las multas impuestas

1. *La facultad de la autoridad para exigir por la vía de ejecución forzosa el pago de las multas impuestas por la comisión de una infracción administrativa prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales. En caso de no estar determinado, la prescripción se produce al término de dos (2) años computados a partir de la fecha en que se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:*
 - a) *Que el acto administrativo mediante el cual se impuso la multa, o aquel que puso fin a la vía administrativa, quedó firme.*
 - b) *Que el proceso contencioso administrativo destinado a la impugnación del acto mediante el cual se impuso la multa haya concluido con carácter de cosa juzgada en forma desfavorable para el administrado.*
2. *El cómputo del plazo de prescripción se suspende en los siguientes supuestos:*
 - a) *Con la iniciación del procedimiento de ejecución forzosa, conforme a los mecanismos contemplados en el artículo 207, según corresponda. Dicho cómputo debe reanudarse inmediatamente en caso que se configure alguno de los supuestos de suspensión del procedimiento de ejecución forzosa que contemple el ordenamiento vigente y/o se produzca cualquier causal que determine la paralización del procedimiento por más de veinticinco (25) días hábiles.*
 - b) *Con la presentación de la demanda de revisión judicial del procedimiento de ejecución forzosa o cualquier otra disposición judicial que suspenda la ejecución forzosa, conforme al ordenamiento vigente. La suspensión del cómputo opera hasta la notificación de la resolución que declara concluido el proceso con calidad de cosa juzgada en forma desfavorable al administrado.*
3. *Los administrados pueden deducir la prescripción como parte de la aplicación de los mecanismos de defensa previstos dentro del procedimiento de ejecución forzosa. La autoridad competente debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, pudiendo en los casos de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causales de la inacción administrativa, solo cuando se advierta se hayan producido situaciones de negligencia.*

En caso que la prescripción sea deducida en sede administrativa, el plazo máximo para resolver sobre la solicitud de suspensión de la ejecución forzosa por prescripción es de ocho (8) días hábiles contados a partir de la presentación de dicha solicitud por el administrado. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento expreso, se entiende concedida la

solicitud, por aplicación del silencio administrativo positivo (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

Este artículo hace referencia que, pasado el plazo establecido por las leyes especiales o de la presente ley (Ley del Procedimiento Administrativo General), la autoridad administrativa no podrá requerir el pago de la multa impuesta mediante los diversos mecanismos de ejecución forzosa de los actos administrativos, otorgando seguridad jurídica para que no se prolongue indefinidamente el recurrir a la vía de ejecución forzosa para lograr que se efectúe el pago de alguna multa impuesta como consecuencia de haber cometido alguna infracción administrativa.

Si el plazo de prescripción para exigir las multas no se encontrara establecido en la normativa especial, se aplicará el término de dos (2) años, y dentro de este plazo, la Administración Pública deberá realizar todas las acciones correspondientes (a través de medios de ejecución forzosa) para concretar el pago de la multa que se encuentra determinada en una resolución y que es notificada al administrado.

Para que se proceda con la ejecución forzosa, se solicita el cumplimiento de las siguientes premisas:

- Lo exigible haga referencia a una obligación de dar, hacer o no hacer a favor de la Administración Pública.
- Que la mencionada obligación se dé por escrito, de manera clara y exacta.
- La obligación debe proceder de una atribución por parte de la Administración Pública o de algún vínculo respecto al Derecho Público que se tiene con la entidad.
- Que la autoridad administrativa haya solicitado al administrado que cumpla voluntaria y espontáneamente la prestación, bajo apercibimiento de ejercer medidas coercitivas para que se dé el cumplimiento de lo solicitado.

Los mecanismos de ejecución forzosa son: ejecución coactiva, subsidiaria, compulsión relativa a las personas, multa coercitiva o pena ejecutiva, las cuales se encuentran establecidas en el artículo 207 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Dichos mecanismos van a garantizar el cumplimiento de lo dispuesto por la autoridad administrativa y que esta autoridad actúe adecuadamente respecto al administrado o sus bienes.

La multa es de naturaleza pecuniaria, por lo que recae sobre los bienes patrimoniales administrado infractor y el mecanismo de ejecución forzosa compatible para exigir el cumplimiento de la obligación (en cuanto a la multa impuesta), será:

Primero, la ejecución coactiva, la cual buscará disminuir al administrado (que cuenta con alguna deuda) algún bien mueble o inmueble, derecho respecto a algún patrimonio hasta lograr cubrir lo adeudado.

Segundo, la multa coercitiva, que busca la presión económica hacia el administrado para obligarlo a que realice la conducta que la Administración Pública ordenó.

El cómputo de plazos de prescripción para exigir el cumplimiento de la multa por alguna medida de ejecución forzosa cuenta con dos presupuestos, las cuales son:

Inicia cuando la sanción queda firme.- El artículo 222 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, indica que el acto administrativo quedará firme o será “cosa decidida” cuando se hayan vencido los plazos para interponer algún recurso administrativo impugnatorio o jurisdiccional (interposición de una demanda contencioso – administrativo). Por ello, la sanción será ejecutable cuando exista un acto firme.

Inicia cuando el procedimiento jurisdiccional contencioso – administrativo (que busca impugnar el acto sujeto a multa) tenga carácter de cosa juzgada (inimpugnable) y sea perjudicial hacia el administrado.

Ahora bien, cuando se agote la vía administrativa, el administrado recién procederá a llevar a cabo un procedimiento jurisdiccional (la demanda contencioso – administrativa), y dentro del plazo establecido, para someter a cuestionamiento la resolución en la cual se encuentra la sanción impuesta (validez del acto administrativo que contiene la sanción) debido a que no tiene carácter firme, además de no ejercer interrupción respecto a la prescripción de la resolución sancionadora que se diera. Mientras en este procedimiento no se declare la validez del acto administrativo en dicha resolución, o sea, el que tenga calidad de cosa juzgada, no será factible la iniciación del cómputo del plazo para ordenar el cumplimiento de la multa que se impuso.

Según el artículo 253, numeral 253.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador, refiere que, se suspende el cómputo del plazo de prescripción para exigir el cumplimiento de la multa cuando se inicia el procedimiento de

ejecución forzosa a través de sus diversos mecanismos (que ya se mencionaron). En un procedimiento de ejecución coactiva, la suspensión se dará cuando se notifique del acto por el cual inició dicho procedimiento; mientras que un procedimiento de ejecución coercitiva, la suspensión será cuando se notifique del acto por parte de la autoridad administrativa que exige el cumplimiento del pago de la multa.

En la exigibilidad del cumplimiento de la multa, su plazo de prescripción se reiniciará cuando se suspenda el proceso de ejecución forzosa, esto quiere decir que, si se detiene por más de veinticinco (25) días hábiles el proceso de ejecución forzosa, ello acarreará en el volver a iniciar el cómputo del plazo de prescripción para exigir al administrado el cumplimiento del pago de la multa.

El administrado es quien plantea la prescripción de la exigibilidad del cumplimiento del pago de la multa como mecanismo de defensa, mas no se dará de oficio por parte de la autoridad administrativa debido a que no puede fundamentar dicha decisión en la inacción e incumplimiento de sus funciones. La autoridad administrativa se pronunciará sobre dicho planteamiento (del administrado), dentro de un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, las cuales se contarán desde que se presenta el documento que solicita la prescripción de la exigibilidad del cumplimiento del pago de la multa, admitiendo o denegando dicha figura basándose en comprobar si se dio el vencimiento del plazo de prescripción sin recurrir a una etapa probatoria, formar algún incidente o solicitar un acto de instrucción. Habiéndose cumplido el plazo de ocho (8) días hábiles, se empleará el silencio administrativo positivo, la cual involucrará la aceptación de lo pedido por el administrado. En cuanto a la inacción por parte de la autoridad administrativa, ello conllevará al inicio de acciones disciplinarias o de responsabilidad funcional en contra de los servidores públicos que se encontraban a cargo de los procesos de ejecución forzosa y lograr precisar las causas por las cuales no ejerció acción.

Mediante el Decreto Legislativo N.º 1452, se modificó el artículo 2, indicando que el cómputo del plazo de prescripción de la exigibilidad de las multas se suspende en dos supuestos, los cuales son:

- **Con la iniciación del procedimiento de ejecución forzosa.-** En dicha situación, el cómputo debe reanudarse de manera inmediata en caso de que se constituya alguno de los supuestos de suspensión del procedimiento de ejecución forzosa que contemple la normativa vigente y/o se produzca cualquier causal que establezca la paralización del procedimiento por más de veinticinco (25) días hábiles.

- *Con la presentación de la demanda de revisión judicial del procedimiento de ejecución forzosa o cualquier otra disposición judicial que suspenda la ejecución forzosa, conforme al ordenamiento vigente.-* En dicha situación, la suspensión del cómputo opera hasta la notificación de la resolución que declara concluido el proceso, teniendo calidad de cosa juzgada en forma desfavorable hacia el administrado (Morón Urbina J., 2019, pp. 488 - 495).

Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

- 1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.*
- 2. Considerar que los hechos probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.*
- 3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.*
- 4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 173.2 del artículo 173, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.*

254.2 La Administración revisa de oficio las resoluciones administrativas fundadas en hechos contradictorios con los probados en las resoluciones judiciales con calidad de cosa juzgada, de acuerdo con las normas que regulan los procedimientos de revisión de oficio (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).

El mencionado artículo indica que el procedimiento administrativo sancionador debe cumplir lo siguiente:

- La diferencia orgánica entre dos autoridades: la autoridad instructora y la autoridad sancionadora.

- Se debe notificar al administrado la imputación de los cargos, esta debe contener información suficiente para que el administrado pueda ejercer de manera debida su derecho de defensa.

Al plantear una acusación hacia el administrado, esta debe ser previa, clara, detallada y no recaer en la ambigüedad o generalidad, debiendo contener el tiempo, lugar y circunstancia de la causa (sea por alguna acción u omisión), el fundamento por parte del Estado para plantear la acusación, los medios probatorios, fundamentos de Derecho (calificación legal).

La notificación debe darse antes de que el administrado presente sus descargos ante cualquier autoridad pública. El contenido de esta va a variar de acuerdo a como vaya avanzando la investigación.

Así el administrado sujeto a investigación tomara conocimiento del hecho a través de cualquier medio de comunicación o por deducción, ello no es una situación que logre eximir al Estado respecto de su obligación de informar de manera anticipada y detallada la acusación.

En cuanto a la función de la potestad sancionadora por parte de las entidades, en indispensable el acto procedimental de la formulación de cargos, ya que este va a lograr informar plenamente al administrado sobre los hechos que se le imputan y que califican como ilícitos, las sanciones en las que podría devenir, la autoridad competente y demás información que garanticen el derecho a un debido procedimiento.

Por lo que, la notificación preventiva de los cargos deberá cumplir los siguientes requisitos:

- *Preciso.*- Debe ser exacto y no estar sujetos a deducciones por parte de los administrados sujetos a imputación.
- *Claro.*- Que sea entendible el hecho, la calificación.
- *Inmutable.*- No se puede cambiar por la autoridad.
- *Suficiencia.*- Debe tener toda la información y su sustento, ya sean informes o documentación.

Se irá en contra de esta regla cuando la Administración Pública cuando:

- Se omita de manera total una formulación previa de cargos, ya sea por los hechos como por su calificación legal.

- Habiendo formulado los cargos, estos se informen de manera incompleta, sin precisión y confusa.
- Al formular los cargos, se otorgue un plazo menor al administrado para ejercer su defensa.
- Al formular los cargos, estas se den por un hecho o calificación legal y en su decisión final se base en razones distintas debido a que el administrado no ejerció defensa en cuanto a dichas razones.

Es por ello que:

- *El administrado debe contar con un plazo para poder ejercer su derecho de defensa.*

El administrado debe contar con tiempo y medios necesarios para ejercer su derecho de defensa, no debiendo estar impedido de ejercerla y colocándolo en un estado de indefensión. La calificación jurídica se puede modificar durante el proceso por la autoridad acusadora pero sin arremeter contra el derecho de defensa, no debiendo variar los hechos y que se vean reflejadas las garantías procesales.

El derecho a la defensa se ejerce por medio de otros derechos como: Derecho a ser oído, derecho a un traductor o intérprete según fuera el caso, derecho a la autodefensa material, derecho a intervenir en las mismas condiciones en la fase probatoria, derecho a usar diversos medios probatorios siempre que sean pertinentes, derecho a abstenerse de declarar, derecho a no autoincriminarse, derecho a una defensa técnica.

- *La Administración Pública debe estar sujeta a los hechos que la autoridad jurisdiccional haya verificado, así hubiera concluido el procedimiento sancionador.*

La autoridad sancionadora e instructora deben cumplir en cuanto a lo indicado en la vía jurisdiccional o arbitral.

Existe duda en cuanto a la coherencia entre la vía jurisdiccional (condición de cosa juzgada) y administrativa (condición de cosa decidida), pero existe una figura en la que las entidades de la Administración Pública revisan cualquier resolución administrativa, de oficio, así estas se encuentren firmes, basándose en la presencia de hechos contradictorios respecto a lo probado en una resolución

judicial, evitando con ello resultados diferentes entre estas dos vías (Morón, 2019, pp. 497 - 502).

Artículo 255.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

- 1. El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.*
- 2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.*
- 3. Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente para que presente sus descargos por escrito en un plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.*
- 4. Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.*
- 5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.*

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser

notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.

6. *La resolución que aplique la sanción o la decisión de archivar el procedimiento será notificada tanto al administrado como al órgano u entidad que formuló la solicitud o a quién denunció la infracción, de ser el caso (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2019).*

Instrucción preventiva

Las autoridades con competencia para investigar van a establecer si existe un motivo que justifique la iniciación formal de un procedimiento administrativo sancionador o no, en caso de que existiera tendrá la facultad de aperturar la actuación previa a la iniciación formal del procedimiento.

Las actuaciones de la instrucción van a buscar actuar la evidencia necesaria y determinar de manera exacta los hechos que van a motivar el procedimiento, identificar a los supuestos involucrados, circunstancias destacadas y que serán necesarias para que se actúen en un proceso sancionador. La instrucción no es completa ya que solo es el averiguar y delimitar el caso, que las etapas del proceso sean cortas.

Si no se identificara ningún hecho que pueda ser sujeto a investigación, entonces se procederá a archivar la instrucción preliminar por medio de un acto expreso y motivado que relaciona a la autoridad administrativa, debiendo notificar de dicha decisión a quien se encargue de motivar la apertura, o sea, el superior jerárquico, el denunciante.

Estas actuaciones preliminares tienen calidad de antecedentes, por lo que no suspende el plazo de prescripción y no serán parte del procedimiento administrativo sancionador.

Acto de iniciación

Configura un acto administrativo bajo la forma de una resolución. Este acto tiene que comprender: la identificación de los antecedentes que hayan propiciado la apertura (puede ser una denuncia, una orden superior, en cumplimiento de un deber legal), los administrados que serán objeto de una posible sanción administrativa, exposición de los hechos de manera concisa, la norma legal bajo la que se acoge el inicio del proceso, la adopción de medidas provisionales que fueran necesarias. En este acto se debe dar cumplimiento a entregar la notificación con la información establecida en el artículo 66, numeral 5 del Texto Único

Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo, también el plazo de duración (un estimado), los derechos y obligaciones en el proceso.

En caso de que se desee ampliar posteriormente los hechos, los administrados o la calificación jurídica, estos serán objeto de materia en otro proceso.

Notificación del cargo

Junto a la notificación del acto de apertura, debe informarse al administrado el cargo respecto del que se le pide presentar sus descargos, como una imputación provisional. El plazo mínimo con el que cuenta el administrado para absolver los cargos es de cinco (5) días hábiles, la cual se contabilizará desde el día siguiente de efectuada la notificación personal del cargo. Dicho plazo busca proteger el derecho de defensa del administrado ya que brindará un tiempo preciso e importante para ejercer dicho derecho.

Instrucción del procedimiento

El instructor del proceso debe ejecutar la prueba que sea necesaria para lograr alcanzar la verdad. Esto se dará de oficio.

Propuesta de sanción

Apenas termine la actuación probatoria, el instructor deberá crear una propuesta de resolución, la cual deberá contener:

- La vinculación circunstancial de los hechos investigados.
- Los autores el hecho ilícito investigado.
- La normativa legal en la que se encuentra establecido como ilícito el hecho que se va a sancionar.
- El análisis de los medios probatorios que se acumularon en el proceso.
- La condición personal del instruido o administrado que influya en la determinación de la gravedad del hecho.
- El motivo bajo el cual se decidió desestimar el descargo presentado por el instruido o administrado.
- La justificación de lo que determine; es decir, si decide absolver o si desea elegir alguna sanción.

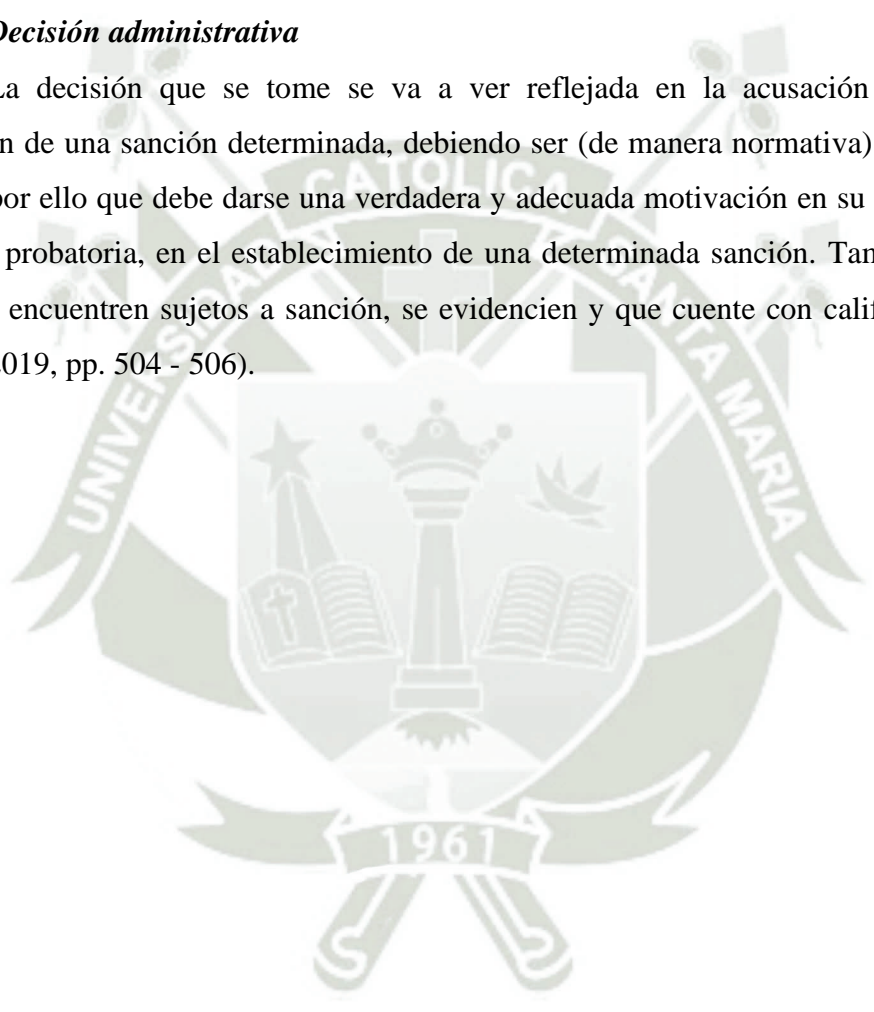
La autoridad instructora deberá exponer en un informe final de instrucción de manera motivada, justificada las conductas que se hayan probado y que constituyan alguna infracción, la normativa en la que se establezca la imposición de alguna sanción y por último, la sanción

que propone o el que declare la inexistencia de alguna infracción. Se debe de notificar del informe final de instrucción al administrado, para que este realice sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.

El órgano competente apenas reciba el informe final y antes de que opte por aplicar la sanción, puede ordenar para que se den actuaciones complementarias cuando le sean de suma importancia para dar por resuelto el proceso.

Decisión administrativa

La decisión que se tome se va a ver reflejada en la acusación definitiva y la imposición de una sanción determinada, debiendo ser (de manera normativa) aplicable a este caso. Es por ello que debe darse una verdadera y adecuada motivación en su contenido, en la actuación probatoria, en el establecimiento de una determinada sanción. También el que los hechos se encuentren sujetos a sanción, se evidencien y que cuente con calificación jurídica (Morón, 2019, pp. 504 - 506).



Análisis de la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683.

La mencionada ley establece una protección a un determinado grupo de personas, las cuales son: mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Al mencionar a los beneficiarios no existe mayor inconveniente en cuanto a reconocerlos ya que refiere como:

- **Mujer embarazada.-** La OMS (Organización Mundial de la Salud) refiere que *“el embarazo comienza cuando termina la implantación, que es el proceso que comienza cuando se adhiere el blastocito a la pared del útero (unos 5 o 6 días después de la fecundación, entonces este, atraviesa el endometrio e invade el estroma. El proceso de implantación finaliza cuando el defecto en la superficie del epitelio se cierra y se completa el proceso de nidación, comenzando entonces el embarazo. Esto ocurre entre los días 12 a 16 tras la fecundación”* (Menéndez, Navas, Hidalgo & Espert, 2012, p. 334). Por tanto, se considera mujer embarazada a quien se encuentre en la etapa de gestación.
- **Adultos mayores.-** Lo que refiere la OMS es que *“las personas de 60 a 74 años son consideradas de edad avanzada; de 75 a 90 viejas o ancianas, y las que sobrepasan los 90 se les denomina grandes viejos o grandes longevos. A todo individuo mayor de 60 años se le llamara de forma indistinta persona de la tercera edad”* (Silva, Morales, & Juárez, 2019). Mientras que las Naciones Unidas consideran anciano a toda persona mayor de 65 años para los países desarrollados y de 60 para los países en desarrollo (Silva, Morales & Juárez, 2019). En el Perú, según la Ley N.º 30490 “Ley de la persona adulta mayor” se considera por adulto mayor a quien cuente con 60 años de edad o más; por tanto, será beneficiario de una atención preferencial el adulto mayor a partir de los sesenta (60) años de edad.
- **Las niñas, niños.-** No se encuentra establecido un determinado rango de edad respecto a los niños y niñas por lo que deberá aplicarse lo dispuesto por el Código del Niño y Adolescente (norma de rango legal) (LP Pasión por el Derecho, 2020). En el artículo I de la Ley N.º 27337 del Código de los Niños y Adolescentes (2000) refiere que *“Se considera niño a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los 12 años de edad y adolescente desde los 12 hasta cumplir los 18 años de edad. Si existiera duda acerca de la edad de una persona, se le considerará niño o adolescente*

mientras no se pruebe lo contrario". Por tanto, será beneficiario de la atención preferente el niño o niña hasta los doce años de edad.

- **Personas con discapacidad.**- La Ley N.º 29973, Ley General de la persona con discapacidad (2012) define a la persona con discapacidad como *“aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás”*.

Es el caso del **EXPEDIENTE N.º 921-2017/CC2**, en la que el denunciante, el señor Carlos Alberto Sam Samanamud denuncia a la empresa CINEPLEX S.A. el 3 de agosto de 2017 aduciendo:

Una presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N.º 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor” pues en primer lugar, la empresa CINEPLEX S.A. no permitió que el señor denunciante junto con su menor hija de tan solo ocho (8) años accedan a la caja de la boletería que brinda atención preferencial; y, en segundo lugar, se puso a disposición del señor denunciante un aviso de atención preferencial, la cual no obedece a lo dispuesto en la Ley N.º 27408.

Una presunta infracción a los artículos 1 numeral 1, literal d), y 38 de la mencionada ley ya que el personal de la empresa CINEPLEX S.A., habría discriminado al denunciante y a su menor hija pues no les permitieron formar la fila en la caja que brinda atención preferencial.

La empresa denunciada, CINEPLEX S.A., presentó sus descargos mencionando que la normativa respecto a la atención preferente no indica que son beneficiarios los adultos acompañados de un niño; pero, si la menor se hubiera presentado sola para la compra de la entrada, la situación habría variado ya que si se le habría atendido preferencialmente.

También menciona que si un adulto acompañado de un niño se encontrara dentro del grupo de beneficiarios en el caso de las películas infantiles, se le priorizaría a este que a un niño solo.

Advierte que la Ley de Atención Preferencial menciona a cuatro (4) grupos de personas: mujeres embarazadas, niños y niñas, adultos mayores y personas con discapacidad; la empresa incorporó a las madres con niños menores de dos años. Por

tanto, no existe trato discriminatorio ya que el aviso colocado reúne todas las condiciones requeridas en la Ley de Atención Preferencial.

Habiendo recibido los argumentos de ambas partes, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor N.º 2 se pronuncia e indica en su Resolución Final N.º 605-2019/CC2 que:

La Ley de Atención Preferencial no establece un rango de edad cuando menciona a los niños y niñas beneficiarios de dicha ley, por lo que se debe considerar lo establecido por el Código del niño y del Adolescente que menciona que son los menores de edad hasta los doce (12) años.

También menciona que la Ley de Atención Preferencial no hace distinción alguna respecto a que los niños y niñas acudan tanto acompañados como solos, y más si la cola que hacía el señor Sam junto con su hija de ocho (8) años de edad era para una función (película) dirigida a niños (público infantil).

Se constató que la empresa CINEPLEX S.A no brindó la atención preferencial al señor Carlos Alberto Sam Samanamud junto con su menor hija de ocho (8) años de edad, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad ante este incumplimiento.

En cuanto al trato diferenciado y discriminación refiere que hay dificultad por parte del consumidor para demostrar el trato discriminatorio (porque no brindó medio probatorio respecto a este punto); pero, se estableció que el impedir la atención preferencial fue porque la niña no hizo o formó la cola y no por el motivo de su condición de hombre o padre. Declarándose infundado este último punto.

Esta resolución refleja lo que se debe considerar en ciertos vacíos que deja la Ley de Atención Preferencial en cuanto al rango de edad que se considera a un niño o niña, que este grupo de beneficiarios (hace extensión) pueden acudir solos o acompañados de un adulto lo cual no implica que se les inhabilite por una causa u otra su derecho de recibir atención inmediata, preferente y, además que no importa si es una madre con su menor hijo (a) o un padre con su menor hijo (a) ya que se brinda atención preferente a ambos. Caso contrario ello genera incumplimiento y una posterior sanción (Comisión de Protección al Consumidor N.º 2. Resolución Final N.º 605-2019/CC2, 2019).

Ahora bien, ¿Quién busca proteger a ese determinado grupo? ¿Qué establece? Busca proteger a este determinado grupo el derecho a no ser discriminado; respecto a la segunda interrogante, lo que establece es la atención preferente en lugares donde se da la atención al

público, y ¿Quién debe cumplir dicha ley? Las entidades ya sean públicas o privadas de uso público.

Para ello establece obligaciones que deben cumplir dichas entidades, las cuales se encuentran establecidas en el artículo 2, que refiere:

1. Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente ley.

- **Banco de la Nación** en su **Directiva N.º 7200-057-03 Rev.9 “Atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, adultos mayores (*) personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos”**, menciona en el numeral 10.1 del tema 10 Responsabilidades, que la Gerencia de Relaciones Institucionales es responsable de diseñar el afiche en la que se consignara el texto de la Ley N.º 28683, además del diseño del letrero “Atención Preferencial” que se colocará en la Ventanilla de Atención Preferencial, considerando simbologías e imágenes de todos los beneficiarios de dicha ley o los más representativos.

También refiere en la segunda enumeración del numeral 10.2 del tema 10 Responsabilidades que la Gerencia de Logística es responsable de producir, imprimir y distribuir los afiches de material informativo, los letreros de “Atención Preferencial” a toda su Red de Agencias.

- **La Municipalidad Provincial de Arequipa**, mediante Resolución Gerencial N.º 149-2007-MPA/GGM de fecha 6 de Julio de 2007 aprueba la **Directiva N.º 003-2007-MPA/GPPR-SGR** refiere en el numeral 6.1 del tema 6 Disposiciones Específicas, indicando que las Unidades Orgánicas encargadas de la Atención al público junto con la Sub Gerencia de Relaciones Públicas y Prensa son responsables de colocar en un lugar visible y de fácil acceso, caracteres comprensibles que identifiquen la atención preferente.

En el numeral 6.3 menciona además que estas mismas Unidades Orgánicas designarán las ventanillas de Atención Preferente, identificarlas adecuadamente con apoyo de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana.

- **El Gobierno Regional de Arequipa**, mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 327-2016-GRA/GR de fecha 20 de junio de 2016 aprobaron la **Directiva**

N.º **005-2016-GRA/OPDI** indica en el numeral 2 del tema IV Normas Específicas explica que en su Sede Regional y demás Dependencias donde se brinde la atención al público otorgarán una ventanilla para una atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, discapacitados y personas con niños en brazos.

Hace mención además que en dicha ventanilla se atenderá a todos los clientes pero priorizando el trato preferencial. La misma que mostrará en la parte superior la palabra “Atención Preferencial”.

- **El Ministerio Público** emitió con fecha 24 de abril del 2018 la **Directiva General 008-2018-MP-FN-GG “Normas para la Atención Preferencial en el Ministerio Público”**, en el numeral 3.2.2. Lugares de atención al público: Mesa de partes de las Fiscalías, Divisiones Médico Legales, Gerencias Centrales, Gerencias, Oficinas Centrales y Oficinas del punto 3. Disposiciones, menciona en la enumeración a) que asignarán una ventanilla para que se brinde la atención preferente, la cual se va a distinguir de las ventanillas regulares ya que tendrá un letrero de “Atención preferencial”; en la enumeración b) indica que dicha ventanilla preferencial debe contener una señalética que grafique lo dispuesto por la Ley N.º 28683, debiendo estar en un lugar visible y de rápido acceso al público, tal como detalla en su Anexo N.º 01. En la enumeración c) refiere que en caso de que alguna de sus sedes no contara con un área de “Mesa de partes”, el beneficiario será identificado y el personal de seguridad lo orientará al área de recepción de la atención que requiera inmediatamente.

Según el punto 4 de la Directiva, manifiesta que la Gerencia Central de Logística es responsable de la adquisición y/o elaboración de señaléticas para distinguir la ventanilla de Atención Preferencial sobre la Ley N.º 28683. El diseño de la señalética se coordinará con la Oficina de Imagen Institucional, considerando la referencia del Anexo 1.

- **Defensoría del Pueblo:** Mediante Resolución Administrativa N.º 103-2006/DP-PA, de fecha 29 de noviembre del 2006, aprobó la **Directiva N.º 001-2006/DP-PA, “Directiva para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad (Ley N.º 27408 modificada por la Ley N.º 28683)”**, la cual refiere en el numeral 4.2 que, se pondrá en un lugar visible y accesible, en lugares de atención al público, el texto de la Ley N.º 28683, mencionando

además que contendrá el tipo de letra Arial 12. En el numeral 4.3 indica que los afiches instructivos tendrán también accesibilidad y visibilidad.

- **SEDAPAR S.A.:** En agosto del 2010 emitió la **Directiva N.° 01-2010/S-1010 “Normas para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad”**, la cual refiere que en el numeral 5.1 de Disposiciones Específicas que, la Jefatura de Relaciones Públicas debe implementar en los lugares de atención al público que se coloque de manera visible, en lugares de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley N.° 27408, de igual manera las especificaciones del lugar, cargo o persona ante quien quejarse en caso no se cumpla.

En el numeral 5.2 de las Disposiciones Específicas menciona que, en las ventanillas o lugares de atención, se colocarán carteles visibles con sistemas de señales, pictograma o señalética que logre identificar la atención preferente según el texto de la Ley: “Atención preferente a mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y Personas con Discapacidad”.

- **Autoridad Nacional del Servicio Civil:** Mediante Resolución N.° 044-2016-SERVIR-GG de fecha 3 de agosto del 2016 se aprobó la **Directiva N.° 004-2016-SERVIR-GG-OGAF “Lineamientos internos sobre la atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos, en la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR”**, esta indica en el primer punto de la enumeración VI de las Disposiciones Generales que, se exhibirá en un lugar de manera visible y de fácil acceso el contenido de la Ley N.° 27408 y sus modificatorias.

En el segundo punto refiere que se va a distinguir con el letrero de “Atención Preferencial” a la ventanilla que brinde la atención preferente.

En el cuarto punto refiere que en una Sede Central, el personal de Mesa de Partes guiará a la persona beneficiada a acercarse a la ventanilla de Atención Preferencial para que lo atiendan.

- **Caja Municipal Cusco:** En noviembre de 2018 emitió la **Directiva de Atención Preferente** refiere en el punto d) del numeral 2 de Lineamientos Específicos que, se publicará en un lugar visible, accesible y con caracteres legibles la Ley N.° 28683 que modifica la Ley N.° 27408 en los lugares que

brinden atención al público. Se encargará de verificar el cumplimiento de ello el Administrador de Agencia u Oficina Especial y/o la Plataforma de Atención al Cliente.

2. Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico.

Como claro ejemplo tenemos:

- **Banco de la Nación:** Emitió y publicó la **Directiva N.º 7200-057-03 Rev. 9 “Atención Preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos”**, la cual tiene como objetivo adecuar, supervisar y controlar la atención preferente a mujeres embarazadas, menores de edad, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños o niñas en brazos, teniendo un alcance en toda su red de agencias, oficinas especiales y ventanillas especiales a nivel nacional con la finalidad de asegurar el uso y/o acceso adecuado de las ventanillas de atención preferencial brindando un servicio inmediato y de calidad.

Dentro de sus disposiciones generales menciona:

Primero: Todas sus agencias, oficinas y ventanillas especiales a nivel nacional van a destinar una ventanilla para la atención preferencial de: mujeres embarazadas, la entidad la define como mujer en estado de gestación; menores, la entidad los define como niño o niña menor de dieciocho (18) años de edad, quienes deberán de identificarse con su documento de identidad y que necesite realizar operaciones a título personal acompañado de un representante legal; adultos mayores, la entidad los define como personas de sesenta (60) años de edad a más, la cual deberá acreditar mediante su documento nacional de identidad (DNI); y personas con discapacidad, a las cuales define la entidad como personas que tienen alguna deficiencia física, mental, sensorial o intelectual de manera permanente que no ejerza o se vea impedido en el ejercicio de sus derechos y su inclusión en la sociedad e igualdad de condiciones que los demás y si no presenta una discapacidad aparente, se verificará dicha condición en el DNI o en el documento emitido por el CONADIS. Además, exonera el turno o cualquier otro mecanismo de espera a los anteriormente mencionados, debiendo ser atendidas en cualquier ventanilla de manera preferente.

Segundo: La ventanilla especial se va a distinguir por tener un letrero de diga “Atención Preferencial”, que deberá estar en un lugar visible para todos los clientes.

Tercero: En caso de ausencia de clientes preferenciales, en la ventanilla especial se atenderá a otros clientes de la entidad.

Cuarto: Cuando se deba pagar a pensionistas o cuando existan más personas a quienes se les deba brindar un trato preferente, se habilitaran otras ventanillas para que se les atienda, no siendo necesario el que tenga un letrero de atención preferente.

Quinto: Exhibirán en lugares visibles y de fácil acceso un afiche que será diseñado por la Subgerencia de Publicidad y posicionamiento de marca de la Gerencia de relaciones institucionales con el texto de la Ley N.º 28683.

Sexto: Los administradores deben en primer lugar instruir a su personal sobre el brindar de manera inmediata la atención preferencial, en segundo lugar deben supervisar que su personal tome acciones de prevención de maltrato promoviendo el buen trato y por último el velar el cumplimiento de la Directiva.

Sétimo: Cualquier operación que realice el menor deberá ser atendida por el administrador o jefe de operaciones y deberá de darse con la presencia de su tutor o representante legal y luego derivarlo a una ventanilla.

Octavo: Refiere que las personas sordociegas son personas con discapacidad, según lo establecido en la Ley N.º 29524 y; por tanto, gozan de dicha atención preferencial. Además se consideran disposiciones para su atención como el servicio de guía interprete para la atención de personas sordociegas.

En sus disposiciones específicas enumera:

1. En el numeral 8.1 menciona que son pasibles de sanción económica en caso incumplieran lo dispuesto en la Ley N.º 28683, la cual no excederá del 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) y deberá aplicarse según la magnitud de la infracción y con criterio de gradualidad. Las entidades encargadas de aplicar dicha multa serán las municipalidades provinciales o distritales según su ámbito de jurisdicción.
2. En el numeral 8.2 indica que si algún beneficiario de la Ley N.º 28683 tuviera alguna queja en contra de un funcionario o trabajador responsable y

que amerite sanción, deberá registrarse en el Aplicativo de Atención de Reclamos y Requerimientos, la cual se informara de manera anual a la municipalidad correspondiente.

3. En el numeral 8.3 refiere que en caso de incumplimiento de la Ley N.º 29830, modificada por la Ley N.º 30433, el Banco estará sujeto a una sanción económica no menor de 2 UIT ni mayor a 8 UIT, siendo la Comisión Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) quien recaude y administre dicha sanción.

El administrador o funcionario autorizado deberá de verificar que se esté empleando adecuadamente la ventanilla de Atención Preferencial, de igual manera tomar acción inmediata en caso de que haya una persona discapacitada que esté usando silla de ruedas, muletas, con discapacidad visual, que tenga un perro guía y que lo acredite (exhibición de carnet emitido por la CONADIS y demás situaciones que considere pertinentes.

- **La Municipalidad Provincial de Arequipa**, mediante Resolución Gerencial N.º 149-2007-MPA/GGM de fecha 6 de Julio de 2007 aprueba la **Directiva N.º 003-2007-MPA/GPPR-SGR “Normas para la Atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Arequipa”** en la que estipula como finalidad es que sus disposiciones cumplan con la Ley N.º 28683, su objetivo es mejorar y adecuar la atención preferente a los beneficiarios de la mencionada ley, siendo de alcance a la totalidad de funcionarios y servidores que brinden atención al público en la respectiva municipalidad.

Dentro de las Disposiciones Generales mencionadas en el punto 5 se encuentran:

En el numeral 5.1. Establece que los Gerentes y Subgerentes de las Unidades Orgánicas de atención al público son responsables del cumplimiento de la atención preferencial.

En el numeral 5.2. Refiere que son beneficiarios de una atención preferente las mujeres embarazadas o con niño bebe en brazos, niñas, niños, adultos mayores y las personas con discapacidad.

En sus disposiciones específicas indica los numerales 6.1, 6.3 ya desarrollados, además de los numerales 6.2, 6.4, 6.5, 6.6 que veremos en los siguientes párrafos.

En el tema 8, Responsables de su ejecución y supervisión hace mención en el numeral 8.1 que el Órgano de Control Institucional es el encargado de supervisar; en el numeral 8.2 hace referencia a la capacitación del personal encargado de la atención al público, la cual se verá a profundidad en líneas abajo; en el numeral 8.3 refiere que la Sub Gerencia de Racionalización junto con la Sub Gerencia de Informática son los encargados de publicarla en el portal electrónico de la Municipalidad.

- **El Gobierno Regional de Arequipa**, mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 327-2016-GRA/GR de fecha 20 de junio de 2016 aprobaron la **Directiva N.º 005-2016-GRA/OPDI “Lineamientos para orientar la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en el Gobierno Regional de Arequipa”**, la cual tiene como objetivo disponer procedimientos internos para la atención preferencial de mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

Tiene la finalidad de promover el cumplimiento de la normativa, lograr el apoyo a los beneficiarios.

Deberán de cumplir la Directiva todos los funcionarios, servidores públicos y personal contratado por operación que laboran en la Sede Regional y demás dependencias.

En el punto V Normas Generales, refiere que el mencionado Gobierno busca garantizar el ejercicio total de los derechos, la igualdad en brindar oportunidades a través de normas, políticas y programas, evitando la discriminación a las personas que tengan alguna limitación. También menciona la práctica de equidad social.

En el punto VI Normas específicas, consigna todas las obligaciones que se encuentran en la Ley N.º 27408, modificada por la Ley N.º 28683, ciertos detalles adicionales en cuanto a cada obligación.

- **El Ministerio Público** emitió con fecha 24 de abril del 2018 la **Directiva General 008-2018-MP-FN-GG “Normas para la Atención Preferencial en el Ministerio Público”**, indica como beneficiarios de su Directiva a: mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos.

En el numeral 3.1.2. Generalidades del punto 3. Disposiciones, menciona que el público usuario preferente está exonerado de turnos por lo que su atención debe ser inmediata respecto a lo que solicite; que se va a disponer de una ventanilla para la atención preferente en todas las sedes; que los funcionarios y/o servidores de las sedes fiscales, Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, y dependencias Administrativas del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación van a velar por la correcta y obligatoria atención preferencial; y que la Gerencia Central de Potencial Humano va a adoptar las medidas necesarias hacia los servidores (as).

Dentro de las Disposiciones Específicas (3.2.) menciona nuevamente la exoneración de turnos; que los trabajadores que brinden atención al público deben hacerlo de manera cordial, amable, con equidad y sin distinción; que los encargados de acondicionar el ambiente colocando mecanismos de espera o asientos facilitando la atención preferente son: los Presidentes de la Junta de Fiscales Superiores, los Fiscales Superiores y Provinciales, el Jefe Nacional del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, el Jefe de las Divisiones Médico Legales, Los Gerentes Centrales, los Gerentes, los Gerentes de las Unidades Ejecutoras y los Administradores de los Distritos Fiscales; si hay más de un beneficiario, será factible habilitar ventanillas regulares sin necesidad de que exista alguna señalética, en caso no se presente algún usuario beneficiario, la mencionada ventanilla de atención preferencial será usado para atender a los otros usuarios; si el usuario beneficiario tuviera dificultad para desplazarse, el personal designado o el agente de seguridad (quien deberá de estar instruido en cuanto a esta norma), lo guiarán a la ventanilla de atención preferencial o la salida del Ministerio Público; indica los lugares de atención al público (visto en el punto 1. del presente documento); en el numeral 3.2.3 Requerimiento de Atención Preferente, establece que, en caso no se evidencia a simple vista la condición de beneficiario a la Ley de Atención Preferente, se le pedirá cualquiera de estos documentos: Documento emitido por CONADIS, DNI o carnet de extranjería y/o pasaporte, algún documento que acredite su condición a beneficiario; sobre cuando presentar una queja (numeral 3.2.4); el procedimiento que se llevará a cabo sobre la queja (numeral 3.2.5); la capacitación del personal (numeral 3.2.6); la adecuación de la infraestructura arquitectónica (numeral 3.2.7).

- **Defensoría del Pueblo:** Mediante Resolución Administrativa N.º 103-2006/DP-PA, de fecha 29 de noviembre del 2006, aprobó la **Directiva N.º 001-2006/DP-PA, “Directiva para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad (Ley N.º 27408 modificada por la Ley N.º 28683)”**, la cual

tiene como objetivo establecer disposiciones para que se brinde la atención preferente además de implementar medidas para el acceso a los servicios que brinda la institución.

En la presente Directiva, menciona la exoneración de turnos, el colocar en lugares visibles y accesibles el texto de la Ley N.º 28683 y los afiches instructivos, mecanismos de atención ante la presentación de quejas, quien se encargará de la revisión del buzón de quejas, adecuación de la infraestructura, las sanciones administrativas en caso de incumplimiento, el registro de control de sanciones, capacitación al personal y las pautas para interactuar con personas con discapacidad.

En el numeral 4.8 indica que el texto de la mencionada Directiva se publica en el portal electrónico de la institución, siendo responsable la Oficina de Información, Sistemas y Estadísticas.

- **SEDAPAR S.A.:** En agosto del 2010 emitió la **Directiva N.º 01-2010/S-1010 “Normas para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad”**, cuya finalidad es garantizar el cumplimiento de la Ley N.º 27408, teniendo un alcance en el ámbito de Arequipa Metropolitana o de Provincia.

Menciona Disposiciones específicas como el colocar en lugares visibles y accesibles el texto de la Ley N.º 27408, carteles que identifiquen la atención preferente, adecuación de la infraestructura, capacitación de personal, y en caso de incumplimiento de la Directiva se impondrá una sanción.

Como disposición final refiere que la Jefatura de Relaciones Públicas inopinadamente evaluará la correcta aplicación de lo dispuesto en la Directiva, podrá plantear mejoras informando semestralmente a la Gerencia General.

Esta Directiva refiere que la Jefatura de Planificación se encarga de publicar las disposiciones en la página web de la mencionada entidad.

- **Autoridad Nacional del Servicio Civil:** Mediante Resolución N.º 044-2016-SERVIR-GG de fecha 3 de agosto del 2016 se aprobó la **Directiva N.º 004-2016-SERVIR-GG-OGAF “Lineamientos internos sobre la atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos, en la Autoridad**

Nacional del Servicio Civil – SERVIR”, esta indica en el séptimo punto del numeral VI de Disposiciones Generales que en caso no se apersonen los beneficiarios de la Ley de Atención Preferente, la Ventanilla Preferente podrá atender a los demás ciudadanos (as).

En el punto 7.1 sobre Atención a través de Trámite Documentario (Mesa de Partes) del numeral VII de Disposiciones Específicas, establece que las sedes que tengan Mesa de Partes, el beneficiario del trato preferente deberá ser identificado, orientado por el personal de seguridad hacia la ventanilla de Atención Preferencial para que sea atendido. En caso no cuenten con Mesa de Partes, también serán identificados los beneficiarios, orientados por el personal de seguridad en este caso hacia la Recepcionista quien atenderá inmediatamente y si requiere dejar algún documento también será recibido por esta, firmando y sellando el respectivo cargo. Tal como se encuentra graficado en el Anexo 01 “Flujo de Atención al Ciudadano con Atención Preferente – Mesa de Partes”.

En el punto 7.2 de Atención a través de la Plataforma de Atención al Ciudadano de la misma Disposición, dispone que el personal a cargo de Mesa de Partes le entregue un pase al beneficiario de la ley, para dirigirse a la Plataforma de atención al Ciudadano, debiendo acompañarlo el personal de seguridad en caso la persona tenga dificultad para desplazarse. Luego será recibido por la Recepcionista, quien le dará un ticket de atención preferencial para que ingrese o pase de manera inmediata al servicio que desea acudir. Tal como se encuentra graficado en el Anexo 02 “Flujo de Atención al Ciudadano con Atención Preferente – Plataforma de Atención al Ciudadano”.

En caso de que el beneficiario no pueda trasladarse hacia la Plataforma de Atención al Ciudadano, el Asistente de Servicio al Ciudadano hará las coordinaciones pertinentes para que el servidor se traslade hasta donde se encuentra el beneficiario para que le brinde la atención requerida.

En el punto 7.3 de Visitas a Funcionarios y Servidores Civiles de la ya mencionada Disposición (numeral VI Disposiciones Específicas) refiere que si el beneficiario necesita entrevistarse con algún funcionario o servidor, la Recepcionista lo recibirá, solicitará que tome asiento y comunicará de este requerimiento al funcionario o servidor respectivo. También menciona que concluida la entrevista, el beneficiario será acompañado por el servidor o funcionario hasta donde se encuentra la Recepcionista, siendo por ultimo guiado (a) por el personal de seguridad en caso exista dificultad para desplazarse. Tal como se

encuentra graficado en el Anexo 03 “Flujo de Atención al Ciudadano con Atención Preferente – Visita a Funcionarios o Servidores Civiles”.

- **Caja Municipal Cusco:** En noviembre de 2018 emitió la **Directiva de Atención Preferente**, la cual busca establecer mecanismos que ayuden a brindar atención preferente a los beneficiarios (mujeres embarazadas, adultos acompañados con niños o niñas, personas adultas mayores y personas con discapacidad). En el numeral 2. Tiene como Lineamientos Específicos que: se brinde atención preferente en todos los sistemas de atención y locales; garantizarles seguridad al desplazarse en las instalaciones de los locales, cuentan con módulos de atención preferente para los beneficiarios ya mencionados para realizar operaciones de ahorro y créditos; publicación de la Ley N.º 28683 que modifica la Ley N.º 27408 de manera visible, accesible y legible; presentación de sugerencias y/o quejas, la cual será atendida preferentemente; permitirán el uso de mecanismos de apoyo para el transporte de los clientes y quienes no puedan usar los miembros superiores pueden ser acompañados por una persona de confianza al hacer uso de servicios como digitar contraseñas, firmar, contar dinero y demás; proveer gratuitamente el servicio de interprete, guía interprete y formatos en sistema Braille para hacer uso de los productos pero debe ser a solicitud del cliente con un mínimo de tres (3) días hábiles de anticipación en agencias u oficinas especiales de las capitales de la región, dándose una prórroga para las que se encuentren en provincia. Quienes se pondrán en contacto con el proveedor para pedir este servicio especial serán los Administradores de Agencia u Oficina Especial; exoneración de turnos; adecuación de infraestructura. Posteriormente se mencionan las capacitaciones, las características que deberá tener el módulo de atención y accesos.

Finalmente, en el punto e) del numeral 2. De Lineamientos Específicos refiere que la Directiva mencionada se publicará en el portal web “Atención al Usuario” de la entidad, en caso de actualización, ello le corresponderá a la Oficialía de Conducta de Mercado.

3. Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.

- El **Banco de la Nación** en su **Directiva N.º 7200-057-03 Rev. 9 “Atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, adultos mayores**

(*) **personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos**”, en el primer punto del numeral 10.2 del tema 10 de Responsabilidades, establece que la Gerencia de Logística es responsable de adecuar la infraestructura arquitectónica de su Red de Agencias, brindando un servicio inmediato y de calidad, contando con rampas de acceso para las personas con discapacidad además de una adecuada señalización, eliminando así cualquier impedimento arquitectónico que impida el libre tránsito o el desplazamiento.

- **La Municipalidad Provincial de Arequipa**, mediante Resolución Gerencial N.º 149-2007-MPA/GGM de fecha 6 de Julio de 2007 aprueba la **Directiva N.º 003-2007-MPA/GPPR-SGR** menciona en el numeral 6.2 del tema 6, Disposiciones Específicas, que las Unidades Orgánicas en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Urbano y Sub Gerencia de Logística deben adecuar la infraestructura arquitectónica y lograr cumplir con lo dispuesto en la Ley N.º 28683, además la Sub Gerencia de Presupuesto debe brindar la asignación presupuestal pertinente para aplicar y difundir la mencionada Directiva.
- **El Gobierno Regional de Arequipa**, mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 327-2016-GRA/GR de fecha 20 de junio de 2016 aprobaron la **Directiva N.º 005-2016-GRA/OPDI** indica en el numeral 3 del tema IV Normas Específicas que en el acceso a los lugares donde se brinda la atención al público debe darse la construcción de rampas con respectivos pasamanos para un acceso fácil bajo la responsabilidad de la Oficina de Abastecimiento y Patrimonio quien se encargará de adecuar toda la infraestructura para el correcto cumplimiento de la Directiva.

En el numeral 5 refiere que las oficinas más concurridas deben estar en el primer piso, implementar ventanillas especiales, reservar asiento de espera para un servicio eficiente.

En las últimas líneas de la enumeración b) del numeral 2 refiere que se coordinará con el área de logística para adecuar la infraestructura arquitectónica, la señalización.

- **El Ministerio Público** emitió con fecha 24 de abril del 2018 la **Directiva General 008-2018-MP-FN-GG “Normas para la Atención Preferencial en el Ministerio Público”**, la cual indica en el numeral 3.2.7. Adecuación, infraestructura y/o acondicionamiento del punto 3. Disposiciones Específicas que, la Gerencia Central de Infraestructura es la encargada de adecuar la

infraestructura y/o acondicionamiento de los lugares o puntos de atención preferente; de igual manera las nuevas edificaciones y/o ampliaciones que se den en sus sedes, siempre en coordinación con las Presidencias de las Juntas Superiores y con el jefe del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

- **Defensoría del Pueblo:** Mediante Resolución Administrativa N.º 103-2006/DP-PA, de fecha 29 de noviembre del 2006, aprobó la **Directiva N.º 001-2006/DP-PA, “Directiva para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad (Ley N.º 27408 modificada por la Ley N.º 28683)”**, refiere que se adecuará la infraestructura mediante el colocado de rampas, un escritorio, mostrador o ventanilla que tenga una altura máxima de 0.80 metros.
- **SEDAPAR S.A.:** En agosto del 2010 emitió la **Directiva N.º 01-2010/S-1010 “Normas para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad”**, refiere que la Jefatura Administrativa se encargará de la adecuación de la infraestructura existente, la nueva deberá tener obligatoriamente accesos, ambientes o corredores de circulación, adecuación de las instalaciones para las personas con discapacidad para que pueda acceder totalmente, cumpliendo lo establecido por el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- **Autoridad Nacional del Servicio Civil:** Mediante Resolución N.º 044-2016-SERVIR-GG de fecha 3 de agosto del 2016 se aprobó la **Directiva N.º 004-2016-SERVIR-GG-OGAF “Lineamientos internos sobre la atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos, en la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR”**, no emite pronunciamiento alguno sobre esta obligación.
- **Caja Municipal Cusco:** En noviembre de 2018 emitió la **Directiva de Atención Preferente** menciona en el punto a) de las Características de los Módulos de Atención y Accesos que, el beneficiario podrá ingresar en silla de ruedas, con bastones, andadores, muletas u otro tipo de apoyo por lo que para acceder al módulo de atención preferencial este deberá de estar sin obstáculos, con libertad de desplazamiento y movilidad. Los Administradores de Agencia

u Oficina Especial deben reportar al Departamento de Logística los requerimientos para que se brinde el adecuado cumplimiento de la atención preferencial.

En el punto b) de las Características de los Módulos de Atención y Accesos de las indica que los módulos que brindan atención preferencial deben ubicarse lo más cercanos posibles a la puerta de ingreso y salida de su sede.

En el punto c) Características de los Módulos de Atención y Accesos, menciona que el Departamento de Logística se encargará de implementar los requerimientos del proyecto de implementación, remodelación de las Agencias.

En el punto d) de las Características de los Módulos de Atención y Accesos establece que la altura de los módulos que brindan atención, esto es: ventanillas, plataformas; deberán de cumplir lo que establece la Norma Técnica de Accesibilidad para personas con discapacidad y así el beneficiario sea atendido sentado.

En el punto k) del numeral 2. De Lineamientos Específicos refiere que, en caso de no contar con accesos para la atención preferente, esta infraestructura se adecuará y/o modificará para que accedan las personas con discapacidad instalando rampas, pasamanos de acceso, debiendo implementarla el Departamento de Logística.

4. Capacitar al personal de atención al público.

- **El Banco de la Nación** en su **Directiva N.º 7200-057-03 Rev. 9 “Atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, adultos mayores (*) personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos”**, establece en el numeral 10.3 que la Gerencia de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de programar periódicamente cursos de programación y motivación al personal para brindar un servicio adecuado y de calidad a todos los beneficiarios mencionados en la Directiva.
- **La Municipalidad Provincial de Arequipa**, mediante Resolución Gerencial N.º 149-2007-MPA/GGM de fecha 6 de Julio de 2007 aprueba la **Directiva N.º 003-2007-MPA/GPPR-SGR**, que dispone en el numeral 8.2 del tema 8 Responsables de su Ejecución y Supervisión, que la Sub Gerencia de Relaciones Públicas y Prensa en coordinación con la Sub Gerencia de Recursos Humanos serán los encargados de implementar el programa de

capacitación para el personal que tenga vinculación a la atención al público respecto a la mencionada Directiva.

- **El Gobierno Regional de Arequipa**, mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 327-2016-GRA/GR de fecha 20 de junio de 2016 aprobaron la **Directiva N.º 005-2016-GRA/OPDI**, en el numeral 1 del tema Normas Específicas solo refiere que para poder asegurar el uso y/o acceso adecuado, inmediato, amable y de calidad están obligados a cumplir con las obligaciones estipuladas en la Ley N.º 28683, estando dentro de estas la capacitación al personal de atención al público.
- **El Ministerio Público** emitió con fecha 24 de abril del 2018 la **Directiva General 008-2018-MP-FN-GG “Normas para la Atención Preferencial en el Ministerio Público”**, refiere en el numeral 3.2.6. Capacitación del personal de Atención al Público del punto 3. Disposiciones Específicas que, la capacitación debe ser programada por las Presidencias de las Juntas de Fiscales Superiores en coordinación con la Escuela del Ministerio Público de manera periódica para lograr otorgar un trato preferente a los beneficiarios de la Ley de atención preferente.

En el séptimo párrafo del numeral 3.2.1 Sobre la Atención Preferencial del punto 3.2. Disposiciones específicas, menciona que el Gerente de la Oficina de Seguridad, los Gerentes de las Unidades Ejecutoras o Administradores de Distritos Fiscales deben informar al supervisor de seguridad para que enseñe al personal de seguridad que se encuentre bajo su cargo sobre las normas que se rigen en el Ministerio Público de Atención preferencial; ya que, según el párrafo sexto de mismo numeral refiere que en caso de que el usuario beneficiario tuviera dificultad para desplazarse, el personal designado o el agente de seguridad, lo guiarán a la ventanilla de atención preferencial o la salida del Ministerio Público.

- **Defensoría del Pueblo:** Mediante Resolución Administrativa N.º 103-2006/DP-PA, de fecha 29 de noviembre del 2006, aprobó la **Directiva N.º 001-2006/DP-PA, “Directiva para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad (Ley N.º 27408 modificada por la Ley N.º 28683)”**, la cual refiere en el numeral 4.11 que el Equipo de Defensa y Promoción del Derecho de las Personas con Discapacidad de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad en coordinación con jefes de los respectivos

órganos y unidades orgánicas, se encargaran de capacitar al personal en cuanto al derecho de Atención preferencial. En el numeral 4.12 menciona además que, los jefes de los órganos y unidades orgánicas en donde se dé la atención al público, capacitarán al personal bajo su cargo sobre la presente Directiva.

En el numeral 4.7 refiere que los trabajadores (as) que se encarguen de brindar atención al público deben considerar las pautas sobre cómo se debe interactuar con una persona con discapacidad, las que se encuentran establecidas en los “Lineamientos de Intervención Defensorial: Defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad” elaborado por el equipo de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.

- **SEDAPAR S.A.:** En agosto del 2010 emitió la **Directiva N.º 01-2010/S-1010 “Normas para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad”**, esta menciona en el numeral 5.4 de las Disposiciones Específicas que, se encargará de capacitar la Jefatura Administrativa a través del Departamento de Personal sobre la Ley N.º 27408 y de los valores empresariales a los trabajadores que atiende al público sin importar la condición de trabajo y lugar, ya sea en ventanilla, sean anfitriones, informes, vigilancia particular o policial.
- **Autoridad Nacional del Servicio Civil:** Mediante Resolución N.º 044-2016-SERVIR-GG de fecha 3 de agosto del 2016 se aprobó la **Directiva N.º 004-2016-SERVIR-GG-OGAF “Lineamientos internos sobre la atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos, en la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR”**, esta indica en el sexto punto de la enumeración VI de las Disposiciones Generales que, en caso las sedes o áreas no tengan ventanilla de atención preferencial, contarán con personal capacitado en cuanto a este beneficio.
- **Caja Municipal Cusco:** En noviembre de 2018 emitió la **Directiva de Atención Preferente** en el punto a) de las Capacitaciones indica que, a los usuarios se les capacitará en todo lo relacionado a la Atención Preferente, difundiendo en la página web información oportuna y clara, mientras que a los colaboradores que brinden atención directa al cliente, la capacitación es dada

por la Oficialía de Conducta de Mercado coordinando con la Sub Gerencia de Gestión Humana.

5. Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente ley.

- El **Banco de la Nación** en su **Directiva N.º 7200-057-03 Rev. 9 “Atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, adultos mayores (*) personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos”**, en el segundo párrafo del numeral 7.1, que está dentro del punto 7 de las Disposiciones Generales, refiere que se exonerará de turnos u otro mecanismo de espera a las mujeres embarazadas, menores, adultos mayores y personas con discapacidad, debiendo ser atendidas de manera preferente en cualquier otra ventanilla.
- **La Municipalidad Provincial de Arequipa**, mediante Resolución Gerencial N.º 149-2007-MPA/GGM de fecha 6 de Julio de 2007 aprueba la **Directiva N.º 003-2007-MPA/GPPR-SGR** nombra en el numeral 6.4 del tema 6 Disposiciones Específicas que están exonerados de turnos u otro mecanismo de espera las mujeres embarazadas o con niño en brazos, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad debiendo ser atendidos inmediatamente en la ventanilla de Atención Preferencial considerando el orden de llegada de los beneficiarios.
- **El Gobierno Regional de Arequipa**, mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 327-2016-GRA/GR de fecha 20 de junio de 2016 aprobaron la **Directiva N.º 005-2016-GRA/OPDI** indica en el numeral 4 del tema IV Normas específicas, que la atención al público debe ser cordial, con equidad y sin distinción, también refiere que no se les va a exponer a ningún tipo de espera innecesario ya que se programaran citas previamente, teniendo así programada la agenda.
- **El Ministerio Público** emitió con fecha 24 de abril del 2018 la **Directiva General 008-2018-MP-FN-GG “Normas para la Atención Preferencial en el Ministerio Público”**, la cual expone en la enumeración a) del numeral 3.1.2. Generalidades, del punto 3. Disposiciones que: el usuario preferente está exonerado de esperar algún turno ya que su atención debe ser inmediata por el

personal encargado respecto a lo que solicita. También en el primer párrafo del numeral 3.2.1. Sobre Atención Preferencial, del punto 3.2. Disposiciones Específicas reafirma nuevamente sobre la exoneración de turnos que le pueda corresponder según orden de llegada.

- **Defensoría del Pueblo:** Mediante Resolución Administrativa N.º 103-2006/DP-PA, de fecha 29 de noviembre del 2006, aprobó la **Directiva N.º 001-2006/DP-PA, “Directiva para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad (Ley N.º 27408 modificada por la Ley N.º 28683)”**, esta, en el numeral 4.1 indica que, se exonerará de turnos a los beneficiarios mencionados en la presente Directiva o se establecerán otros mecanismos de espera que puedan brindar el trato preferente.
- **SEDAPAR S.A.:** En agosto del 2010 emitió la **Directiva N.º 01-2010/S-1010 “Normas para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad”**, la cual en el numeral 5.2 refiere en los últimos tres renglones que, en casos corresponda de acuerdo a la modalidad de atención, se dará la exoneración de turnos u otro mecanismo de espera hacia los beneficiarios de la ley.
- **Autoridad Nacional del Servicio Civil:** Mediante Resolución N.º 044-2016-SERVIR-GG de fecha 3 de agosto del 2016 se aprobó la **Directiva N.º 004-2016-SERVIR-GG-OGAF “Lineamientos internos sobre la atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos, en la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR”**, esta indica en el tercer punto de la enumeración VI de Disposiciones Generales que, los beneficiarios de la ley quedan exonerados de los turnos, debiendo ser atendidos inmediatamente por el personal encargado de la atención que requiere.

En el quinto punto de la enumeración VI de Disposiciones Generales, indica que, en caso la persona sea atendida en la Plataforma de Atención al Ciudadano que se ubica en la Sede Central, el Asistente de Atención al Ciudadano le brindará el ticket de atención preferente sin necesidad de formar cola para que le brinden dicho ticket.

- **Caja Municipal Cusco:** En noviembre de 2018 emitió la **Directiva de Atención Preferente** refiere en el punto j) del numeral 2. De Lineamientos

Específicos que, se exonera de turnos a clientes y usuarios preferentes para usar el Cajamático.

6. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.

- El **Banco de la Nación** en su **Directiva N.º 7200-057-03 Rev. 9 “Atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, adultos mayores (*) personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos”**, en el numeral 8.2 dentro del punto 8 de Disposiciones Generales refiere que en caso un beneficiario de la Ley N.º 28683 presente una queja contra algún funcionario o trabajador responsable y que amerite una sanción, esta se registrará en el Aplicativo de Atención de Reclamos y Requerimientos, dicha información se comunicará a las municipalidades anualmente.
- **La Municipalidad Provincial de Arequipa**, mediante Resolución Gerencial N.º 149-2007-MPA/GGM de fecha 6 de Julio de 2007 aprueba la **Directiva N.º 003-2007-MPA/GPPR-SGR** en el numeral 6.5 del punto 6 Disposiciones Específicas menciona que las quejas contra funcionarios o servidores que no cumplan con la atención preferente, deberán de llenar debidamente un formato con carácter de declaración jurada que deberá de destinarse u orientarse a la Gerencia General Municipal o Alcaldía. Dicho modelo se encuentra en el anexo 1 de la mencionada Directiva con la denominación de “Solicitud Declaración Jurada por Omisión de Atención Preferente”.

También refiere en el numeral 6.6 que la Sub Gerencia de Recursos Humanos tendrá el registro y el control de las quejas, además de la ejecución de las sanciones hacia los funcionarios públicos o servidores de la respectiva Municipalidad, siendo parte de su legajo personal.

- **El Gobierno Regional de Arequipa**, mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 327-2016-GRA/GR de fecha 20 de junio de 2016 aprobaron la **Directiva N.º 005-2016-GRA/OPDI** menciona en el tema VII Registro de Reclamaciones lo siguiente:

En el numeral 1 refiere que los funcionarios, servidores públicos y el personal contratado por operación que no cumplan con lo dispuesto en la mencionada Directiva sobre atención preferente, se va a disponer de un Registro de Reclamaciones implementado por la Oficina Regional de Administración o la que haga sus veces.

En el numeral 2 refiere que dicho Registro de Reclamaciones será para tramitar las quejas que se presenten contra el personal por incumplir con la atención preferente, la cual será tramitada en el tercer día hábil de recibida para ser derivada a la Oficina de Recursos Humanos u otra que haga sus veces.

En el numeral 3 indica que dicho Gobierno si no cumpliera con lo establecido en la Ley N.º 28683 será pasible de una sanción económica, la cual no excederá del 30% de la UIT. La sanción recaerá en las Municipalidades Provinciales o Distritales según la jurisdicción.

- **El Ministerio Público** emitió con fecha 24 de abril del 2018 la **Directiva General 008-2018-MP-FN-GG “Normas para la Atención Preferencial en el Ministerio Público”**, refiere en el numeral 3.2.4. Presentación de quejas que, el usuario que tenga el derecho a una atención preferencial que considere que no se cumplió con la Ley N.º 27408 y la mencionada Directiva, podrá interponer de manera personal una queja dirigida al jefe inmediato del personal y en la sede donde se dieron los hechos contra el servidor que incumplió con dicha obligación. Esta será presentada en el formato “Queja por incumplimiento de atención preferencial” que se encuentra en el Anexo N.º 02 de la presente Directiva y que será distribuida, facilitada a dicho usuario.

El procedimiento de la Queja se encuentra en el numeral 3.2.5., la cual indica que la presentación de la queja debe ser presentada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho. El jefe inmediato que reciba dicha queja la va a remitir a la Secretaría Técnica de Procesos Disciplinarios del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, la cual iniciará la investigación, el trámite conforme a lo estipulado en la Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil, su reglamento y modificatorias. Después, la Gerencia Central de Potencial Humano a través de la Secretaría Técnica antes mencionada, llevará el registro de control de todas las sanciones impuestas a los servidores en cuanto a la Atención Preferencial tal como se detalla en el formato “Control de sanciones impuestas al funcionario (a) al servidor (a) por incumplimiento de atención preferencial” del Anexo N.º 03. Posteriormente, la Gerencia Central de Potencial Humano, la Gerencia Administrativa de la Unidad Ejecutora o Administración del Distrito

Fiscal, informará de manera anual la imposición de sanciones que se hayan registrado a la Municipalidad Distrital respectiva ya que esta es competente de aplicar las multas de acuerdo a su jurisdicción.

- **Defensoría del Pueblo:** Mediante Resolución Administrativa N.º 103-2006/DP-PA, de fecha 29 de noviembre del 2006, aprobó la **Directiva N.º 001-2006/DP-PA, “Directiva para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad (Ley N.º 27408 modificada por la Ley N.º 28683)”**, establece en el numeral 4.4 que se implementará un buzón para la presentación de quejas, esta deberá de estar cerca al lugar de atención al público, señalizada, a una altura no mayor de 1.20 metros. Además deben estar disponibles y junto al buzón los formularios, dicho formato se encuentra como anexo en la Directiva con la denominación “Formulario para interposición de quejas sobre atención preferente (Ley N.º 28683).

En el numeral 4.5 menciona que el jefe (a) de cada unidad orgánica donde se preste la atención al público o a quien se delegue, será el responsable, encargado (a) de revisar diariamente el buzón de quejas, determinar la procedencia o improcedencia y brindar el trámite correspondiente.

En el numeral 4.9, fija que las sanciones administrativas que se logren imponer a los trabajadores (as) por incumplimiento de la Ley N.º 27408 y modificatorias, será previsto en el Reglamento Interno del Trabajo.

En el numeral 4.10 dispone que el jefe (a) de cada unidad orgánica que brinde atención al público, deberá llevar el registro de las sanciones que se imponga a los trabajadores (as) a su cargo por incumplimiento de la Ley N.º 27408, modificada por la Ley N.º 28683. De igual manera, mediante reportes mensuales pondrán en conocimiento de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y de la Municipalidad correspondiente las sanciones que se hayan impuesto.

- **SEDAPAR S.A.:** En agosto del 2010 emitió la **Directiva N.º 01-2010/S-1010 “Normas para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad”**, esta indica que en caso de incumplimiento, se seguirá el procedimiento de sanción según lo que

establece el RIT (Reglamento Interno de Trabajo) para los trabajadores y en una modalidad distinta.

En el numeral 5.1 de Responsabilidades, menciona que se encargarán de implementar y supervisar el cumplimiento de la Directiva el Subgerente Comercial, el Jefe de Zonales y Jefaturas de Zonas, mientras que las Jefaturas Administrativas y de Relaciones Públicas brindarán el apoyo correspondiente.

En el numeral 5.2 de Responsabilidades, se menciona que es responsable de llevar el registro de control de las sanciones la Jefatura del Departamento de Personal, quienes además deberán informar de manera anual, con oficio de la Gerencia General, propuesto por el Jefe del Departamento de Personal a la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

- **Autoridad Nacional del Servicio Civil:** Mediante Resolución N.º 044-2016-SERVIR-GG de fecha 3 de agosto del 2016 se aprobó la **Directiva N.º 004-2016-SERVIR-GG-OGAF “Lineamientos internos sobre la atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos, en la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR”**, esta indica en el octavo punto de la enumeración VI de las Disposiciones Generales que, en caso la persona desee presentar alguna queja por el incumplimiento de la atención preferente, se le brindará el Formato de Queja por incumplimiento de Atención Preferente, la cual se encuentra en el Anexo 4 de la presente Directiva. Esta queja se recibirá inmediatamente exonerándolo de las colas, esperas.

En el numeral VIII de Responsabilidad, indica que la Sub Jefatura de Servicio al Ciudadano realizará el reporte de las quejas respecto al incumplimiento de la Atención Preferencial contra algún servidor. Siendo responsable también de realizar el Registro de Control de las Sanciones impuestas al personal que no cumpla según formato “Registro de Control de Sanciones impuestas al funcionario/servidor por incumplimiento de Atención Preferente” que se encuentra en el Anexo 5 de la Directiva. Luego, la Oficina General de Administración y Finanzas se encargará de comunicar sobre las sanciones que se registren cada año a la Municipalidad de Jesús María. Por último, si no cumplieran con brindar atención preferente se les aplicará lo establecido en la Ley del Servicio Civil N.º 30057 y el Reglamento General.

- **Caja Municipal Cusco:** En noviembre de 2018 emitió la **Directiva de Atención Preferente** la cual establece en el punto f) del numeral 2. De Lineamientos Específicos que, en caso de inconformidad se presentará la sugerencia y/o queja contra el funcionario o algún colaborador de la CMAC Cusco S.A. que no cumplió con otorgar atención preferente mediante el Libro de Reclamaciones (virtual) o el Buzón de Sugerencias. Se encargarán y son responsables el Administrador de Agencia u Oficina Especial, Jefe de Operaciones y la Plataforma de Atención al Cliente de que su uso esté disponible al público en cualquier momento.

En el punto g) del numeral 2. De Lineamientos Específicos menciona que quien desee brindar una sugerencia o reclamo debe ser atendido preferentemente en la Plataforma de Atención al Cliente, independientemente de la condición física; habilitándose un orden de atención preferente para las personas que deseen expresar su disconformidad.

7. Otras que establezca el reglamento.

Lo estipulado deberá ser cumplido a cabalidad y lograr lo que busca proteger la mencionada ley de atención preferente en cuanto a este determinado grupo, esto es, comunicar la existencia de dicha ley, informar sobre lo que trata mediante instrumentos para consignar dicho texto, adecuar sus instalaciones para este determinado grupo de personas; que exista una disposición legal que deba ser difundida en el portal electrónico de dicha institución para lograr cumplir esta ley; capacitar al personal que labora en cada entidad atendiendo al público; contar con elementos que ayuden en la presentación de quejas en caso de incumplimiento hacia funcionarios, servidores, empleados; contar con un registro de control de las sanciones que se impongan por el incumplimiento de la atención preferente, este registro deberá ser informado a la entidad competente, la municipalidad. Además de ello refiere que se debe exonerar de turnos u otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la ley, en este punto podemos notar que las entidades públicas implementaron un espacio en la que solo atienden a dichos beneficiarios (exclusividad); pero ¿Qué pasa si asiste una mujer embarazada, un adulto mayor y un padre con su hijo al mismo tiempo? Todos los mencionados son los beneficiarios de contar con atención preferencial y lo que la mayoría de entidades suele hacer es, o se suele observar continuamente, que los hacen formar cola pero en un respectivo “espacio exclusivo” para estos en donde colocan “atención preferencial”; pero, lo que se busca es exonerar de colas y no se está cumpliendo por una mala

interpretación de la ley pensando que solo debe contar con un “lugar especial”. Entonces si existen varios beneficiarios de la ley en su Entidad, esta deberá de atenderlos inmediatamente en otros lugares u oficinas de atención sin hacerlos esperar, lográndose así una correcta interpretación de la norma.

Todas las obligaciones del artículo 2 de la Ley N.º 27408 modificadas por la Ley N.º 28683 se mencionan en las diversas Directivas y solo varían en cuanto a detalles, mayores especificaciones, en otros casos solo se dedican a plasmar tal cual lo que refiere la normativa.

Si la entidad, sea pública o privada, comete alguna infracción será pasible de ser multado como se menciona en el artículo 3 de la ley, la cual no debe sobrepasar el 30% de la UIT (Unidad Impositiva Tributaria). Para aplicar la multa y saber qué porcentaje aplicar, deberá de considerar la gradualidad y la magnitud de la infracción. Además, el monto que se recaude de dichas multas se destinará a financiar programas que tengan como objetivo promocionar, educar y difundir la mencionada ley y así aminorar el porcentaje de desobediencia y vulneración de la ley de atención preferente a este grupo vulnerable.

En el artículo 4 de la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683 (2006), establece las infracciones, esto es, el no cumplir con las obligaciones establecidas en dicha ley, que son:

- 1. No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público.*
- 2. Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente ley.*
- 3. No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la ley y/u omitir publicarlas en su portal electrónico.*
- 4. No adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.*
- 5. No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente.*
- 6. No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.*
- 7. No exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente ley.*
- 8. Otras que establezca el reglamento.*

- ✓ El **Banco de la Nación** en su **Directiva N.º 7200-057-03 Rev. 9**, en el numeral 10.4 Gerencia de Banca y Servicio establece que los administradores son responsables de cumplir, hacer cumplir a sus trabajadores sobre lo dispuesto en las Leyes N.º 28683 y N.º 29830 , debiendo evitar el no brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños o niñas en brazos; el no exhibir el texto de la Ley N.º 28683 en un lugar visible y de fácil acceso; el no implementar una Ventanilla de Atención Preferencial que tenga un acceso rápido y fácil; el no atender los reclamos presentados en contra de los funcionarios o trabajadores a través de su Aplicativo: Atención de Reclamos sobre el incumplimiento de la atención preferente; el no exonerar de turnos, formar colas u otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la Ley N.º 28683; y el prohibir el ingreso a sus instalaciones a personas con discapacidad visual acompañados de sus perros guía.

Estos mismos administradores también tienen la responsabilidad de solicitar a la Subgerencia Publicidad y Posicionamiento de Marca de la Gerencia de Relaciones Institucionales y con copia al Jefe de la Subgerencia Macro Región que corresponda, de manera oportuna el material informativo, también deben tener un stock para que el afiche sea reemplazado en sus agencias.

- ✓ **La Municipalidad Provincial de Arequipa**, mediante Resolución Gerencial N.º 149-2007-MPA/GGM de fecha 6 de Julio de 2007 aprueba la **Directiva N.º 003-2007-MPA/GPPR-SGR** establece en el tema 7 De las Sanciones que, los funcionarios, servidores serán sancionados en caso de: no supervisar ni brindar atención preferente el lugares de atención al público a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad; el no consignar en lugares visibles, de fácil acceso y de manera legible el texto de la Ley N.º 28683 en los lugares de atención al público; el no implementar mecanismos para la presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores, empleados que incumplan con otorgar la atención preferente; en caso de que no se exonere de turnos u otros mecanismos de espera a los beneficiarios y demás que pueda establecer el reglamento de la Ley N.º 28683.
- ✓ **El Gobierno Regional de Arequipa**, mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 327-2016-GRA/GR de fecha 20 de junio de 2016 aprobaron la **Directiva N.º 005-**

2016-GRA/OPDI no establece las infracciones o el no cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley de atención preferente.

- ✓ **El Ministerio Público** emitió con fecha 24 de abril del 2018 la **Directiva General 008-2018-MP-FN-GG “Normas para la Atención Preferencial en el Ministerio Público”**, no refiere punto alguno sobre infracciones a la ley.
- ✓ **Defensoría del Pueblo:** Mediante Resolución Administrativa N.º 103-2006/DP-PA, de fecha 29 de noviembre del 2006, aprobó la **Directiva N.º 001-2006/DP-PA, “Directiva para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad (Ley N.º 27408 modificada por la Ley N.º 28683)”**, no indica o ahonda sobre las infracciones que menciona la ley.
- ✓ **SEDAPAR S.A.:** En agosto del 2010 emitió la **Directiva N.º 01-2010/S-1010 “Normas para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad”**, esta no detalla las infracciones que establece la ley.
- ✓ **Autoridad Nacional del Servicio Civil:** Mediante Resolución N.º 044-2016-SERVIR-GG de fecha 3 de agosto del 2016 se aprobó la **Directiva N.º 004-2016-SERVIR-GG-OGAF “Lineamientos internos sobre la atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos, en la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR”**, esta no menciona las infracciones a la Ley N.º 27408, modificada por la Ley N.º 28683 de Atención Preferencial.
- ✓ **Caja Municipal Cusco:** En noviembre de 2018 emitió la **Directiva de Atención Preferente** no menciona, detalla infracciones a la ley.

También refiere en su artículo 5 que la entidad competente para multar (establecer el porcentaje sin exceder el 30% de la UIT) y cobrar por incumplir con la atención preferente es la municipalidad de acuerdo a su jurisdicción (ámbito de aplicación de autoridad) debiendo comunicar a tres oficinas, las cuales son: la DEMUNA (Defensoría Municipal del Niño y Adolescente), OMAPED (Oficina Municipal de atención a las Personas con Discapacidad), y por ultimo a la oficina de Servicio Social de dicha municipalidad o la que haga sus veces.

En el artículo 6 menciona que las municipalidades antes de otorgar una licencia de funcionamiento a cualquier establecimiento deben percatarse de que se dé el cumplimiento

total de la ley y lo que busca otorgar, esto es la atención preferencial a determinados beneficiarios.



Análisis de la Ley N.º 29571, Código de protección y defensa del consumidor, respecto de la regulación sobre atención preferente.

Previo a mencionar el artículo en la que se pronuncia sobre la atención preferente de manera específica, mencionaremos que en el capítulo V de Protección de los intereses sociales y económicos del Título I de Derechos de los Consumidores y relación consumidor – proveedor, que se encuentra dentro de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), establece en su artículo 38 lo siguiente:

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

Indica que ningún proveedor puede ni debe ejercer actos discriminatorios, cualquiera sea el motivo en contra de los consumidores, cuando este adquiera un producto o contrate un servicio, o se encuentre en vías de que adquirir o contratar.

No se puede apartar a un determinado consumidor por ningún motivo, a menos que sean por causas de seguridad en cuanto al establecimiento, perturbe la tranquilidad de los demás consumidores o clientes u otros motivos con similar importancia que desestabilicen la relación de consumo.

Se puede dar un trato diferenciado siempre que se base respecto a causas objetivas, razonables que logren argumentar debidamente esta diferenciación en cuanto a la atención, también este debe ser proporcional al fin que se persigue.

Artículo 39.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la

administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios (Ley N.º 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

Si el consumidor evidenciara un trato desigual, deberá contar con la carga probatoria cuando decida iniciar un proceso e interponga una denuncia, mientras que si fuera la administración la que desee iniciar un procedimiento, corresponderá a esta misma administración contar con la carga probatoria.

Para probar dicho trato desigual, no será necesario que el sujeto afectado cuente con relación de pertenencia a determinado grupo. El proveedor, del producto o servicio que ofrezca, deberá probar que si se dio un trato desigual, esta se debió a causas debidamente justificadas, si así lo hiciera, el consumidor deberá de probar que lo mencionado por el proveedor no es más que una excusa o está aparentando y encubriendo el acto discriminatorio.

Es por ello que, será necesario el uso de todo tipo de indicios que prueben si se dio o no dicha actuación discriminatoria.

Artículo 40.- Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos

Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones tienen la obligación de informar dichas restricciones a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no pueden ser redactadas de manera genérica o ambigua (Ley N.º 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

Los establecimientos públicos que cuenten con alguna restricción para acceder a sus instalaciones, esta debe ser objetiva y justificada, deberá ser informado a todos los consumidores directamente, con claridad y oportunamente, esto quiere decir que deberá de

informarse antes de realizar un acto de consumo mediante avisos visibles, de fácil acceso (parte exterior, de ingreso del mencionado establecimiento), también informará de su restricción de manera complementaria, ello ya involucra otros medios que logren informar al consumidor antes de que se dé una posible afectación.

La restricción del acceso a sus establecimientos no deberá recaer en generalidades ni en ambigüedades.

En el artículo 41 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), ahonda de manera específica el trato preferente, la cual establece lo siguiente:

Artículo 41.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad

41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.

41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:

- a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.*
- b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.*
- c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.*
- d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.*

41.3 El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma y otras disposiciones sobre la materia es sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales.

El Código de Protección al Consumidor indica que el proveedor ser producto o servicio debe de asegurar el debido cumplimiento de la figura del trato preferente en gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad en los diversos medios de atención que tenga, también (el proveedor) deberá de otorgar facilidades a los

consumidores en caso este desee denunciar el incumplimiento del trato preferencial, bajo responsabilidad.

En cumplimiento de sus respectivas funciones (por parte del proveedor), este deberá asegurar la presencia de la figura del trato preferente en sus instalaciones debiendo de: colocar en lugares visibles, accesibles y entendibles el derecho a tener un trato preferente y quienes son los beneficiarios; adaptar las instalaciones, ejecutar medidas que permitan el acceso y la seguridad; suspender de colas, turnos, u otros mecanismos de espera a los beneficiarios del derecho a la atención preferente; colocar instrumentos en caso se desee presentar alguna queja por incumplir con la atención preferente.

Si el proveedor no cumpliera con brindar un trato preferente o establecer mecanismos que apoyen al cumplimiento y respeto de este derecho u otros más regulados en el presente código, deberá de ser sancionado de acuerdo al procedimiento establecido en la norma.

PRONUNCIAMIENTO DE INDECOPI (CASOS PRÁCTICOS)

A continuación mencionaremos los casos referentes a la atención preferencial sobre los que se pronunció Indecopi.

A. Expediente N.° 0921-2017/CC2

El 2 de agosto del 2017, el señor Carlos Alberto Sam Samanamud acudió con su menor hija de ocho años de edad al local de Cineplex S.A. que se encuentra ubicado en el distrito de Comas para poder adquirir las entradas para la función de la película “Mi villano favorito” para el horario de 9:10 pm, en ese momento el personal de dicho local le mencionó que él no podía ser atendido en la caja de atención preferencial ya que esta solo era para madres gestantes, para madres con niños que sean menores de dos años y niños solos como indicaba en el cartel de atención preferencial que está en su establecimiento.

El 2 de agosto del 2017 se da la reclamación N.° 39, en el que se consignan los hechos mencionados en el párrafo anterior y refiere además que fue maltratado por el personal de seguridad, tuvieron una actitud prepotente y discriminadora por su condición de hombre, vulnerando de igual manera la condición de su hija como niña y mujer, estando ello en contra de lo que establecen las Leyes N.° 28683 (Ley que modifica la Ley N.° 27408, ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos

mayores, en lugares de atención al público) y la Ley N.º 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. En dicha reclamación en la parte de las “Anotaciones del proveedor” Cineplex S.A. indicó al cliente (señor Carlos Alberto Sam Samanamud) que los carteles que mencionan la atención preferencial siguen la política de que se brinde a los niños menores de dos años, personas con discapacidad y las mujeres embarazadas, además recalcaron que las personas en la condición del señor Carlos Alberto Sam Samanamud estaban realizando la cola con normalidad. Mencionan que en ningún momento se le discriminó, no se le faltó el respeto y aclararon que el cliente no fue atendido por el personal de seguridad sino que fue el encargado de turno.

El 3 de agosto del 2017, mediante un escrito, el señor Carlos Alberto Sam Samanamud interpuso una denuncia en contra de Cineplex porque este habría cometido una infracción respecto de la Ley N.º 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El 25 de agosto del 2017, mediante Resolución N.º 1 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor N.º 2 decide dar por admitida a trámite la denuncia considerando:

I. Infracción de los artículos:

1. Artículo 18 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) que menciona:

“Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor”.

2. Artículo 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) que establece:

“Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda”.

Debido a que Cineplex S.A. no permitió que el denunciante y su menor hija de ocho años de edad accedan a la atención preferencial en la boletería de dicho cine y se puso a disposición del señor Carlos Alberto Sam Samanamud (el denunciante), un aviso que no cumple con lo que refiere la Ley N.º 27408.

II. Infracción de los artículos:

3. Artículo 1, numeral 1, literal d) de la Ley N.º 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), la cual menciona exactamente el *“Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole”.*

4. Infracción del artículo 38 **Prohibición de discriminación de consumidores** de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), que dice expresamente:

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

Debido a que el personal de Cineplex S.A. habría discriminado al denunciante junto con su menor hija al no permitirles que formen la cola o fila de atención preferencial.

El día 31 de octubre del 2017 la empresa Cineplex S.A. presenta sus descargos sobre los hechos que le han atribuido.

El día 24 de noviembre del 2017 se llevó a cabo la Audiencia de Conciliación, asistieron ambas partes pero no lograron llegar a un acuerdo.

El día 20 de junio del 2018, la empresa Cineplex S.A. reitera los descargos que mencionó el día 31 de octubre del 2017.

El día 22 de enero del 2019 se da la Resolución N.º 10 por parte de la Secretaría Técnica, en dicha resolución amplía de oficio los cargos que se dieron en contra de Cineplex S.A., en esta refiere que sin perjuicio de lo que se haya resuelto el día 25 de agosto del 2017 en la Resolución N.º 1, se admite a trámite la denuncia que interpuso el señor Carlos Alberto Sam Samanamud ya que se habrían dado prácticas discriminatorias ya que en su aviso sobre atención preferencial estipula solo a las madres con niños menores de dos años.

El 4 de febrero del 2019, Cineplex S.A. presenta sus descargos sobre la ampliación de la denuncia.

El 7 de marzo del 2019 el señor Carlos Alberto Sam Samanamud reitera sus fundamentos resaltando la discriminación por razón de sexo.

III. Deber de atención preferente a niños

El denunciante, señor Carlos Alberto Sam Samanamud, acredita este punto presentado la Hoja de reclamación N.º 391 que se dio con fecha del 2 de agosto del 2017, en esta indica que estaba en la fila de atención preferencial junto con su mejor hija de ocho años para comprar boletos y lograr ver la función de “Mi villano favorito” pero el personal de seguridad con actitud prepotente y discriminadora le dijeron que dicha fila era solo para mujeres con niños menores de dos años de edad, siendo esto discriminante a su condición de hombre y vulnerando la condición de su hija como niña y mujer.

El denunciado, Cineplex S.A. como descargo refiere que en la normativa de atención preferente no indica y no lo incluye como beneficiario de esta a un adulto que esté acompañado de un niño ya que si la menor hubiera asistido sola, ahí si le hubiera correspondido la fila de atención preferente; pero no fue así ya que el señor Carlos Alberto Sam Samanamud fue quien realizó la compra. Si se considerara de manera contraria, se daría

el caso de que en la compra de entradas de películas infantiles se priorizaría a los adultos acompañados de un niño en vez de un niño solo.

Fundamentación jurídica:

El numeral 1 del artículo 41 del Código N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), refiere que: *“El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.”*

El artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño, suscrita por Perú en 1990 menciona que:

“1. En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.

2. Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.

3. Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.” (UNICEF, 2006)

El artículo 4 de la Constitución Política del Perú (1993) indica que:

“Artículo 4º.- La comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono. También protegen a la familia y promueven el matrimonio. Reconocen a estos últimos como institutos naturales y fundamentales de la sociedad. La forma del matrimonio y las causas de separación y de disolución son reguladas por la ley.”

El artículo I del Título preliminar de la Ley N.º 27337 del Código de los Niños y los adolescentes (2000) afirma que:

“Artículo I.- Definición

Se considera niño a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad y adolescente desde los doce hasta cumplir los dieciocho años de edad. El Estado protege al concebido para todo lo que le favorece. Si existiera duda acerca de la edad de una persona, se le considerará niño o adolescente mientras no se pruebe lo contrario.”

El artículo IX del Título preliminar de la Ley N.º 27337 del Código de los Niños y los adolescentes (2000) determina que:

“Artículo IX.- Interés superior del niño y del adolescente

En toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.”

El Tribunal Constitucional en el Expediente N.º 2079-2009-PHC/TC, estableció respecto del Interés Superior del Menor que se debe velar por la vigencia de los derechos de los niños, preferencia de intereses y que, ante cualquier situación que vulnere o ponga en riesgo el interés superior del niño, se debe prevalecer y priorizar por parte del Estado y la comunidad este interés ante cualquier otro, debiendo estar dentro de las políticas de atención preferente.

En la Ley de Atención preferencial se indica que, son beneficiarios de dicha ley las mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

La Comisión de Protección del Consumidor N.º 2 señala que existe distinción en cuanto a brindar atención preferente de niñas y niños que vayan solos o acompañados, especialmente en el mencionado caso ya que la función era dirigida a un público infantil.

Verificaron que al denunciante (señor Carlos Alberto Sam Samanamud) junto con su menor hija de ocho años de edad, no se les brindó atención preferente.

Considerando todo lo anterior es que declaran fundado este punto de la denuncia, por tanto, se está infringiendo el numeral 1 del artículo 41 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

IV. Trato diferenciado y discriminación

El denunciante, el señor Carlos Alberto Sam Samanamud indica que lo discriminaron porque en el aviso sobre atención preferente indica a madres con niños menores de dos años.

El denunciado, Cineplex S.A. refiere que el aviso que se encuentra en su local sobre atención preferente, cumple con lo dispuesto por la normativa y que, de los cuatro grupos beneficiarios de dicha normativa, se incorporó dentro de sus políticas a las madres con niños menores de dos años.

Fundamentación jurídica:

El inciso 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú (1993) refiere el derecho a:

“A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.”

El literal d) del artículo 1 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) refiere que:

“d) Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.”

El artículo 38 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) infiere:

“Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.”

El artículo 39 del mismo cuerpo legal establece:

“Artículo 39.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.” (Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010)

La Comisión de Protección del Consumidor N.º 2 señala que existe dificultad para probar que se dieron prácticas o actos discriminatorios por parte del consumidor, si bien el denunciante, el señor Carlos Alberto Sam Samanamud, refiere que existió discriminación al establecer en su aviso de atención preferencial, aparte de los cuatro beneficiarios establecidos por ley, incorporó a las madres con niños menores de dos años. Este aviso no acredita la existencia de un trato diferenciado e injustificado ya que requiere elementos de juicio adicionales. Cabe recalcar que la carga de la prueba le corresponde al denunciante tal como se menciona en el párrafo anterior.

Por tanto, no existe medio probatorio que demuestre lo que menciona el denunciante, el señor Carlos Alberto Sam Samanamud, esto es el que se diera un trato diferente (atención en caja preferente) a otros consumidores que se encuentren en la misma condición del denunciante (madres con niños) en el local del denunciado.

Además, el que no se le haya atendido en la caja preferencial no fue por la condición de hombre sino porque debió ser la niña quien debía formar la cola.

La Comisión de Protección del Consumidor N.º 2 considera declarar infundado este punto de la denuncia en cuanto a la infracción de dos artículos: el artículo 1, numeral 1, literal d) y el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Mediante resolución final N.º 605-2019/CC2 se resolvió:

El primer lugar, declarar fundada la infracción del artículo 41 inciso 1 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que se acreditó que no se le

permitió acceder a la caja de atención preferencial en la boletería de dicho local al denunciante junto con su hija de ocho años de edad.

En segundo lugar, declarar infundada la infracción de dos artículos: artículo 1, numeral 1, literal d) y el artículo 38, ambos de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al establecimiento de prácticas discriminatorias al mencionar en su aviso de atención preferente solo a madres con niños menores de dos años.

En tercer lugar, como medida correctiva, en un plazo no mayor a los veinte días hábiles de haber sido notificado con la presente resolución, Cineplex S.A. deberá de capacitar a su personal del local ubicado en Comas para que se brinde adecuadamente el trato preferente a los niños y niñas, evitando sucesos como el presente caso. Después del vencimiento de dicho plazo, Cineplex S.A. contará con un plazo de cinco días hábiles para informar al colegiado sobre el plan de capacitación que logró implementar para cumplir la medida correctiva impuesta.

El cuarto lugar, se le impuso a Cineplex S.A. una multa de tres UIT, dicha multa se rebajará en un 25% si paga antes del término del plazo para poder impugnar y no interponga algún recurso en contra de esta resolución, tal como se establece en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En quinto lugar, en un plazo no mayor de quince días contados desde el día siguiente de haber sido notificado con la resolución, deberá pagar las costas ascendentes a S/. 36.00, sin perjuicio de que el denunciante haga valer su derecho y solicite la liquidación de costas y costos cuando culmine la instancia administrativa.

El sexto lugar, una vez que la resolución quede firme en la sede administrativa, Cineplex S.A. será inscrito en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. (Artículo 119 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor).

En séptimo lugar, la resolución tiene vigencia desde el día que se notifica, no agota la vía administrativa pudiendo interponer si así lo deseara el recurso impugnativo de apelación tal como dispone el artículo 38 del Decreto legislativo N.º 807), no debiendo exceder de los quince días hábiles, estos serán contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución (artículo 218 del TUO de la Ley N.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General). Pasado dicho plazo, la resolución quedará consentida (Comisión de Protección al Consumidor N.º 2. Resolución Final N.º 605-2019/CC2, 2019).

B. Expediente N.º 195-2019/CC1

El día 17 de febrero del 2017, el denunciante, el señor Rafael Delgado Carranza, refiere que se apersonó con su menor hijo en brazos a Crediscotia Financiera S.A. que se ubicaba dentro del local de Importaciones Hiraoka S.A.C. para poder cancelar la cuota mensual de su tarjeta de crédito que tenía con el Banco Scotiabank Perú S.A.A. Llegando al lugar, decide acercarse a la ventanilla de atención preferencial de Crediscotia Financiera S.A. pero el personal que atendía al público le indicó que dicha ventanilla brindaba atención a mujeres y no a varones con niños en brazos. Ante dicha indicación, el señor Rafael Delgado Carranza decide formar la cola de atención normal o regular, pero habiendo demorado la atención, que era más de sesenta minutos de espera, el niño miccionó en la vestimenta de su padre (el señor Rafael Delgado Carranza).

Luego de que se le atendió, el señor Rafael Delgado Carranza comunicó al personal de Crediscotia Financiera S.A. de lo que le había sucedido, pero el personal solo se limitó a informar sobre sus políticas internas, no le ofrecieron disculpa alguna. Es por ello que decide interponer el Reclamo N.º 000626, pudiendo dar fe de lo sucedido.

El día 20 de febrero del 2017, Crediscotia Financiera S.A. atendiendo dicho reclamo, responde que se habían tomado las medidas pertinentes e informaron a las diversas áreas para evitar otra situación parecida.

Mediante escrito del 24 de enero del 2019, junto con el escrito del 31 de enero del 2019, el señor Rafael Delgado Carranza decide denunciar a Scotiabank Perú S.A.A., Crediscotia Financiera S.A. y a Importaciones Hiraoka S.A.C. por cometer infracción a la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En dicha denuncia menciona todo los hechos mencionados líneas arriba, adicionalmente refiere que respecto al Reclamo N.º 000626 interpuesto, en la respuesta como descargo brindada por Crediscotia Financiera S.A. estaría admitiendo que existió por parte del personal discriminación de género por su condición de hombre, vulnerando a la vez el derecho de su menor hijo. Siendo esta entidad responsable en este punto.

En cuanto a Importaciones Hiraoka S.A.C. refiere que esta empresa es responsable ya que no cumplió con proteger la integridad de los usuarios y permitiendo que se den actos discriminatorios dentro del local.

En cuanto a Scotiabank Perú S.A.A. refiere que es también responsable porque dicho acto de discriminación se produjo cuando estaba pagando la cuota de la tarjeta de crédito perteneciente a dicho Banco.

Mencionando la responsabilidad de estas tres entidades, es que el denunciante, el señor Rafael Delgado Carranza, solicita cuatro medidas correctivas:

La primera: Los denunciados deberán colocar un cartel en sus instalaciones con medidas establecidas por la autoridad administrativa, que diga “Nuestra empresa nunca más volverá a cometer actos discriminatorios, es nuestro compromiso”.

La segunda: Que comuniquen sobre las medidas que establecieron para que no se den actos discriminatorios.

La tercera: La entidad deberá cerrar sus instalaciones los días que dictamine la Autoridad Administrativa.

La cuarta: Remitir el presente expediente a las entidades administrativas, a la Municipalidad de San Miguel para que tomen conocimiento del caso.

Se omitió pedir el pago de costas y costos.

El 29 de marzo del 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor N.º 1 emitió la Resolución N.º 1 y en esta imputó a título de cargo contra las tres entidades Scotiabank Perú S.A.A., Crediscotia Financiera S.A. y a Importaciones Hiraoka S.A.C, la infracción de dos artículos:

El literal d), del numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), que dice:

“d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.”

El artículo 38 de la misma normativa legal mencionada en el párrafo anterior, que refiere:

“Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole,

respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga” (Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

La infracción a estos artículos fue debido a que no se le permitió al denunciante, el señor Rafael Delgado Carranza, formar la cola para ser atendido en la ventanilla de atención preferencial para que pueda pagar la deuda que tenía respecto a su tarjeta de crédito ya que dentro de las políticas internas de Crediscotia Financiera S.A. mencionaba que los varones que asistan con sus menores hijos no estaban dentro de los beneficiarios al acceso de la atención preferencial.

El día 8 de abril del 2019 Importaciones Hiraoka S.A.C presenta sus descargos refiriendo que el acto discriminatorio imputado se dio en un módulo que alquila a Crediscotia Financiera S.A. además indica que el denunciante no presentó el medio probatorio que demuestre que fue su personal quien cometió dichos actos discriminatorios y recalando que su representada tiene una política que prohíbe actos discriminatorios.

El 13 de mayo del 2019, Crediscotia Financiera S.A. presenta sus descargos indicando que la infracción que se le imputa prescribió debido a que la denuncia se admitió a trámite el 29 de marzo del 2019, y el supuesto acto discriminatorio se dio el 17 de febrero del 2017, o sea, pasaron dos (2) años desde que se dio el presunto hecho, indica además que según el artículo 252 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, refiere que la suspensión del plazo de prescripción se da solo con la notificación hacia el administrado de los hechos que se le imputan, y dicha notificación se dio el 3 de abril del 2019. También informa que, revisada la carta (de fecha 20 de febrero del 2017), en esta no se constató alguna aceptación de manera expresa de los actos que manifiesta y denuncia el denunciante, el señor Rafael Delgado Carranza. Además de que no ha logrado acreditar lo alegado (el acto discriminatorio). Y, por último, expresa que en la política interna de su empresa, en cuanto a la atención preferente, no se brinda exclusivamente a mujeres con

niños en brazos, recalcando que el denunciante, el señor Rafael Delgado Carranza, no ha mencionado el nombre de la persona que refirió ello.

El 13 de mayo del 2019 (misma fecha en la que presentó sus descargos Crediscotia Financiera S.A), el Banco Scotiabank Perú S.A.A. presenta sus descargos refiriendo que, el 29 de marzo del 2019, la denuncia se admitió a trámite, esto quiere decir que se dio cuando prescribió el plazo para poder denunciar el acto discriminatorio (que se dio el 17 de febrero del 2017). Además, el denunciante, el señor Rafael Delgado Carranza, no presentó medio probatorio alguno que demuestre lo alegado.

El 15 de mayo del 2019, el Banco Scotiabank Perú S.A.A, informó de manera escrita que adjuntaría el contrato suscrito con el denunciante, el señor Rafael Delgado Carranza, respecto a la tarjeta de crédito, el cual no fue adjuntado.

Respecto a la prescripción

El artículo 121 del Código de Protección y Defensa del Consumidor indica que el plazo de prescripción para poder investigar, sancionar las infracciones administrativas vence a los dos (2) años, contados a partir de la comisión de esta, o desde su cese, en caso sea una infracción continuada.

Para el computo del plazo (sea de prescripción o suspensión) se empleará lo indicado en el artículo 252, numeral 252.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual refiere que para determinar la existencia de infracciones administrativas por parte de la autoridad administrativa, esta iniciará a partir de tres situaciones que son:

- El día que se cometió la infracción (tratándose de infracciones instantáneas, o instantáneas con efectos permanentes)
- El día que se realizó la última acción que constituya infracción (tratándose de infracciones continuadas).
- El día que la acción cesó (tratándose de infracciones permanentes).

Según el artículo 121 del Código, refiere que si pasa dicho plazo, el órgano resolutorio pierde la potestad para poder investigar y sancionar las infracciones que pudieron cometer los proveedores (potestad sancionadora). Por lo que, según el artículo 108 del Código, se acataría que la autoridad administrativa declare la improcedencia de la denuncia, basado en la prescripción.

Habiéndose mencionado por el Banco Scotiabank Perú S.A.A., y por Crediscotia Financiera S.A que la infracción se encontraba prescrita, la Comisión refirió que según su criterio, es a partir del conocimiento del hecho infractor que debe contarse el plazo para verificar si se dio la prescripción, basándose en:

- Lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por decreto legislativo N.º 807, la cual indica que el procedimiento administrativo se inicia a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico (presentación del escrito de denuncia).
- Si se hiciera caso a que la prescripción se suspende cuando se notifica al denunciado (respecto a imputación de cargos), el denunciante (consumidor) tendría que calcular cuánto demoraría la Comisión en admitir a trámite la denuncia y en notificar, verificando que esta no exceda del plazo de prescripción de dos (2) años.
- En el supuesto caso de duda razonable se aplicará el principio in dubio pro consumidor (numeral 2 del artículo V del Título preliminar del código), según el artículo 23 del Decreto Legislativo N. 807, refiere que se debe prevalecer lo que beneficie a los consumidores cuando hagan valer sus derechos en una instancia administrativa.
- El plazo de prescripción de dos (2) años se suspenderá a partir de la interposición de la denuncia por parte del consumidor.

Por tanto, se desestima la improcedencia por prescripción debido a que la denuncia fue interpuesta el 24 de enero del 2019 y el hecho cuestionado se produjo el 17 de febrero del 2017, no habiendo transcurrido el plazo de prescripción de dos (2) años.

Falta de legitimidad para obrar pasiva de Hiraoka

Hiraoka es arrendador del espacio físico según contrato de arrendamiento celebrado el 20 de mayo del 2009, siendo el arrendatario Scotiabank Perú S.A.A.

Obra en el expediente la copia del “Contrato de cesión de posición contractual” que se celebró el 1 de enero del 2017, ahí refiere que el Banco Scotiabank Perú S.A.A., cedió a Crediscotia Financiera S.A su posición como arrendador de Hiraoka, para que brinde operaciones y servicios a sus clientes y a los del Banco.

La comisión refiere que no se le puede atribuir responsabilidad a Hiraoka, declarando improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva.

Responsabilidad de la Financiera

Crediscotia Financiera S.A no realizó ninguna objeción u observación en la hoja de reclamaciones, siendo este un indicio.

Crediscotia Financiera S.A aceptó que no se le brindó atención preferente, indicando que se comunicó mediante reuniones con las áreas de su empresa, con el personal de la agencia para que tomen conocimiento del caso y para que no suceda un caso similar.

Respecto a lo mencionado, Crediscotia Financiera S.A no ha presentado medios probatorios como actas de reuniones, informes internos presentados, grabaciones de lo ocurrido el día del hecho denunciado. Solo se ha limitado a negar las afirmaciones.

Si bien, es difícil que el denunciante pruebe la comisión del acto discriminatorio, ya que se dan de manera espontánea y verbal, la Comisión refiere que la hoja de reclamación N.º 933-R-2017000008 del 17 de febrero del 2017 y la carta de respuesta de Crediscotia Financiera S.A del 20 de febrero del 2017, constituyen indicio suficiente de que se le negó la atención preferente por su condición de varón, a pesar de tener a un niño en brazos y que este miccionara en sus pantalones.

Por ello, la Comisión declara fundada la denuncia interpuesta contra Crediscotia Financiera S.A.

Responsabilidad del Banco

Si bien Scotiabank Perú S.A.A, es el emisor de la tarjeta de crédito cuya deuda el denunciante se apersonó para cancelar, el acto discriminatorio fue cometido por el personal de Crediscotia Financiera S.A., no habiéndose acreditado la participación del personal de Scotiabank Perú S.A.A.

Por ello, la Comisión decide declarar infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A.

Medidas correctivas

El denunciante indicó cuatro medidas correctivas, de las cuales, según la Comisión refiere que corresponde ordenar a Crediscotia Financiera S.A que en un plazo no mayor a

quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, deba:

- Capacitar al personal del establecimiento para que se eviten conductas discriminatorias similares, debiendo acreditar ello ante la Secretaría Técnica.
- Abstenerse de realizar actos discriminatorios.

En cuanto a la solicitud del denunciante de ordenar el cierre del establecimiento, y el colocar un cartel que señale “nuestra empresa nunca más volverá a cometer actos discriminatorios, es nuestro compromiso”, la Comisión refiere que carece de objeto ya que se cuenta con una medida que involucra capacitar al personal y evitar dichos actos.

En cuanto a lo solicitado por el denunciante de enviar el expediente a la Municipalidad de San Miguel y a toda entidad administrativa, la Comisión indica que ello no guarda relación directa con el hecho denunciado, debiendo desestimar su pedido.

Además, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles del vencimiento del plazo mencionado, Crediscotia Financiera S.A deberá remitir ante la Comisión los medios probatorios que acrediten que cumplió con lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, según Directiva N.º 001-2019/DIR-COD-INDECOPI.

Indecopi no tiene facultad para ejecutar medidas correctivas a favor del consumidor, debido a que dicha potestad se ha reservado al consumidor mediante vía judicial.

Mediante resolución final N.º 1980-2019/CC1 se resolvió:

Corresponde sancionar a Crediscotia Financiera S.A. con una multa de treinta (30) UIT.

Corresponde a Crediscotia Financiera S.A cumplir con pagar al denunciante las costas del procedimiento, siendo la suma de S/ 36.00 soles, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.

En un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo mencionado, Crediscotia Financiera S.A deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de lo mandado. En caso de incumplimiento, la autoridad administrativa evaluará la imposición de una multa coercitiva.

Disponer la inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme (Comisión de Protección al Consumidor N.º 1. Resolución Final N° 1980-2019/CC1, 2019).



CAPÍTULO III: ANÁLISIS COMPARATIVO

Análisis comparativo entre las obligaciones establecidas en la Ley N.º 27408, modificada por la Ley N.º 28683 y las obligaciones establecidas en la Ley N.º 29571 sobre la atención preferencial.

En la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683 (2006), dispone obligaciones a las entidades públicas y privadas de uso público respecto a la atención preferente, las cuales se encuentran establecidas en el artículo 2 de la mencionada ley, la cual menciona:

1. *Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente ley.*
2. *Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico.*
3. *Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.*
4. *Capacitar al personal de atención al público.*
5. *Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente ley.*
6. *Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.*
7. *Otras que establezca el reglamento.*

Sin embargo, mediante la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se disponen similares obligaciones para las entidades públicas y privadas de uso público (proveedores) respecto a la atención preferente, estableciendo también afines infracciones administrativas. En el inciso 41.2 del artículo 41 de la respectiva ley establece que el proveedor deberá:

- a) *Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.*
- b) *Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.*
- c) *Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.*

d) *Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.* (Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010)

Mencionada las obligaciones establecidas en ambos artículos podemos visualizar, notar que existen pautas idénticas, como el caso de:

El consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el derecho que busca proteger, esto es la atención preferente; el adecuar la infraestructura cuando corresponda; el exonerar de turnos u otro tipo de mecanismo de espera a dichos beneficiarios; el implemento de mecanismos para presentar quejas a los que no cumplan o no protejan la atención preferencial. Básicamente las obligaciones estipuladas en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor son similares a las mencionadas en la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683, la única diferencia es que esta última ley menciona además que se deben emitir las directivas, las cuales deberá ser publicadas en el portal electrónico para que se cumpla la atención preferencial; capacitar al personal de dichas entidades (públicas o privadas) para que se cumpla con la atención preferencial; y otras que pueda establecer el reglamento.

Por tanto, podemos evidenciar que en la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683 existen mayores obligaciones, tres obligaciones adicionales como el capacitar al personal, establecer directivas y como último punto sobre otras obligaciones que pueda establecer el reglamento; es decir, es factible a que estas puedan ampliarse posteriormente para que se dé el correcto cumplimiento de la ley.

Análisis comparativo del Procedimiento Administrativo Sancionador sobre las infracciones establecidas en la Ley N.º 27408, modificada por la Ley N.º 28683 respecto de las infracciones establecidas en la Ley N.º 29571 sobre la atención preferencial.

La Ley N.º 27408 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683 (2006), establece en su artículo 4 las siguientes infracciones:

Artículo 4°.- Infracciones

Infracciones a la ley:

- 1. No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público.*
- 2. Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente ley.*
- 3. No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la ley y/u omitir publicarlas en su portal electrónico.*
- 4. No adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.*
- 5. No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente.*
- 6. No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.*
- 7. No exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente ley.*
- 8. Otras que establezca el reglamento.*

Por lo que, incumplir con alguno de estos puntos enumerados conllevará a que se convierta en una infracción a la normativa, dando como consecuencia a la imposición de una multa.

En dicha norma, en el artículo 3º refiere lo siguiente:

Artículo 3°.- Multa

Establécese la sanción de multa por incumplimiento a la ley, la cual no excederá el 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), y se aplica atendiendo a la magnitud de la infracción y con criterio de gradualidad. El dinero recaudado por este concepto se destina a financiar programas de promoción, educación y difusión de la presente ley. (Ley N.º 28683, Ley que

modifica la Ley N.º 27408 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”, 2006)

Por tanto, con este artículo da por sustentado la sanción correspondiente en caso de no cumplir con las obligaciones establecidas, la cual no deberá de exceder del 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Además en el artículo 5º refiere que la entidad competente para aplicar las multas es la municipalidad en el ámbito de su jurisdicción debiendo de comunicar de su imposición y del pago a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), a la Oficina Municipal de las Personas con Discapacidad (OMAPED) y las oficinas de servicio social.

En la Ley N.º 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor” sobre la atención preferencial refiere en el artículo 41.3 que: El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma (sobre las obligaciones en cuanto al trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad) y otras disposiciones sobre la materia será sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales.

En la mencionada ley no establece el quantum (cantidad ni porcentaje) en cuanto a la multa que debería de corresponder pero en el artículo 108 refiere que: *“Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.*

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.*
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.*
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.*
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.*
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.*

f) *Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos en que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación” (Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).*

Esto quiere decir que, existe infracción por incumplimiento de obligaciones o que transgredan los derechos reconocidos a los consumidores.



Conflicto teórico de competencias entre el Gobierno Local e Indecopi.

En la presente tesis se hace mención a la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por la Ley N.º 28683. La cual se debe dar cumplimiento (al encontrarse estipulado) y lograr proteger al administrado, mediante sanciones, a quien se rehúse al cumplimiento de dicha norma. Por tanto, todos los principios regulados deben ser respetados y cumplidos a cabalidad.

Esta regulación es buena, apropiada ya que reconoce a todos los ciudadanos de manera igualitaria, que puedan lograr acceder a los mismos derechos sin ningún tipo de discriminación.

Lo que sería discutible es: si ya se tiene dicha norma para regular la atención preferencial y que el administrado recurra a la Municipalidad (siendo la entidad competente) para que respeten ello, ¿Por qué se regula de igual manera en Indecopi?

Es por ello que la tesis planteada refiere en la hipótesis que es incompatible la normativa peruana en cuanto a la atención preferente, al establecerse como entidades competentes a ambas potestades sancionadoras, esto es a las municipalidades y al mismo tiempo a Indecopi.

Como se sabe, mediante la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se disponen similares obligaciones en cuanto a la denominada atención preferencial.

La diferencia entre estas normas radica en cuanto al establecimiento de infracciones administrativas ya que mientras la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por la Ley N.º 28683 refiere que se impondrá una sanción que no excederá del 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT); la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor refiere que debe establecerse una sanción pero no tiene determinado el quantum sancionatorio.

Por lo que, notándose que existen dos entidades competentes para poder tomar conocimiento sobre algún incumplimiento de la atención preferencial es que nos vemos sumergidos en una afectación al principio non bis in ídem.

Dentro de la formulación o dimensión material que en este principio se menciona la triple identidad (de sujeto, hecho y fundamento).

La identidad de sujeto menciona que debe ser la misma persona física a la cual se le iniciaron dos procedimientos idénticos. Respecto al tema en discusión, esta identidad se da ya que el sujeto (quien ha vulnerado) en este caso es la entidad pública o privada y la persona vulnerada puede apersonarse a las diversas entidades competentes.

La identidad de hecho o fáctica refiere que respecto a un mismo hecho se pueden dar de manera simultánea algún tipo de infracción que podrían ser discutidos en varias instancias sea esta administrativa o judicial. Este punto en cuanto al problema planteado podría variar en cuanto a la descripción de las circunstancias; pero, si podría ser discutido en dos instancias administrativas; y por tanto, provocar varias infracciones.

La identidad de fundamento quiere verificar si las normas que se encuentran establecidas protegen el mismo bien jurídico, esto es, la doble protección. Este punto tiene una mayor afectación ya que existen dos normativas que buscan proteger el mismo bien jurídico, esto es, la atención preferente.

Otra dimensión que abarca este principio es el de la dimensión procesal de dos procesos administrativos con el mismo objeto, pudiendo darse dos situaciones:

En primer lugar, *dos procesos sucesivos* ya que si un sujeto recurre a la Municipalidad para que tome conocimiento de su caso (afectación a la atención preferencial); y por tanto, se imponga una sanción pero esta entidad decide no hacerlo, fundamentando su decisión en el que no se cometió ninguna afectación, entonces dicho sujeto al no encontrarse de acuerdo podría recurrir igualmente a Indecopi para hacer valer su derecho y lograr una sanción o tal vez esta tome una decisión parecida a la de la Municipalidad. Sea cual fuera el resultado, acá lo discutible y erróneo es que se pueda apersonar a una entidad y posteriormente a otra ante las mismas situaciones.

En segundo lugar, *dos procesos simultáneos*, debido a que el sujeto podría apersonarse a la Municipalidad y al mismo tiempo a Indecopi para que ambos tomen conocimiento del mismo hecho, pudiendo darse en los dos procesos administrativos una doble sanción o tal vez el que solo una de estas dos entidades competentes sancione. Lo grave (similar a como se menciona en el párrafo anterior) es que existan dos pronunciamientos para un idéntico caso.

Esto es incierto (en cuanto a lograr una decisión favorable o no); pero, ¿es aceptable recurrir nuevamente a otra entidad para tratar sobre el mismo tema? Si bien no se encuentra estipulado el que esté prohibido recurrir a ambas entidades (ya que son competentes), si lograría una afectación a diversos principios, especialmente al principio non bis in ídem ya que se podría establecer una doble sanción por un mismo hecho.

Como se mencionó líneas anteriores, en el presente caso se estarían dando dos procesos administrativos con el mismo objeto (sean simultáneos o sucesivos).

Es por ello que, notando este inconveniente es que buscamos darle solución y regular cuál de estas dos entidades tendría capacidad, atribuciones para tomar conocimiento sobre la protección, cumplimiento de la atención preferencial y así eliminar la existencia de dos procesos administrativos, lo que conllevaría a una doble sanción.

Por tanto, se debe lograr con la presente tesis:

En primer lugar, definir cuál de estas dos entidades sería la apropiada para conocer exclusivamente los casos de atención preferencial.

En segundo lugar, estipular que infracciones administrativas serían las idóneas en cuanto a la atención preferencial.

En tercer lugar, determinar la normativa adecuada para la atención preferencial.

Es por ello que, mediante solicitudes en cuanto al acceso a la información ante las diversas municipalidades e Indecopi se obtuvo como resultado que en las municipalidades en los periodos 2018 – 2019 no se presentaron quejas, denuncias de infracción a la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por la Ley N.º 28683 y en algunos casos se pudo notar que no tenían conocimiento que tenían dichas facultades. En el caso de Indecopi, refirieron que no cuentan con denuncias sobre la materia aunque existió un procedimiento asignado en donde se aprecia como hecho infractor el trato preferente pero este fue declarado infundado por lo que no existió sanción alguna.

Dándole una apreciación a lo mencionado por las municipalidades e Indecopi se podría argumentar que esta segunda entidad sería la adecuada ya que las municipalidades de por si tienen una gran carga en cuanto a la tramitación de otros asuntos y el acumular la exclusividad en cuanto a estos temas acarrearía su incumplimiento o que esto se dé posterior a un plazo asignado; además la mayoría de personas suele vincular Atención preferencial con Indecopi ya que ejerce una defensa hacia los consumidores ante cualquier entidad (se refiere mayoría ya que existen, existieron pronunciamientos, sentencias anteriores por parte de Indecopi sancionando a las instituciones en cuanto a la atención preferencial).

Por ello que se tendría que abordar el tema de manera minuciosa y siempre buscando la mejor opción para esta situación. Posteriormente se indicará la función de estas dos entidades, que temas o figuras abordan para así dar una elección clara de la correspondencia de estos asuntos.

Lo que definitivamente se asegura es que debe de existir una cooperación por parte de estas entidades competentes y lograr regular con éxito la atención preferencial y respetando los principios regulados en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.



CAPÍTULO IV: ANÁLISIS PRÁCTICO

Cumplimiento normativo en las diversas municipalidades de Arequipa sobre la atención preferencial.

Se presentó ante Mesa de Partes una solicitud a cada una de las diversas municipalidades de Arequipa, esta refiere en su petitorio que se solicita la información al órgano municipal correspondiente sobre el número de casos respecto a las sanciones que se hubieran dado y bajo qué infracción sobre lo regulado en el marco de la Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público” dentro de los años 2018 – 2019.

Dicha solicitud tuvo como fundamento de hecho que:

Si bien no es de exigencia la expresión de la causa para ejercer el derecho de solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la Administración Pública, en mérito a una buena conducta administrativa y para que se pudiera entender la relevancia de la pretensión, es que se indicó el grado de instrucción; el motivo, ya que era para fines meramente investigativos (tesis), toda vez que no se solicitó ningún nombre que pueda comprometer la intimidad del usuario, administrado implicado; la finalidad, que era para acreditar que la institución esté cumpliendo debidamente con la Ley N.º 27408, modificada por la Ley N.º 28683, resulta necesario que pueda expedir la información numérica solicitada y el detalle respectivo.

En cuanto a los fundamentos de Derecho se mencionó:

1. El TUO de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece en su artículo 7 que *“toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la Administración Pública. En ningún caso se exige expresión de causa para el ejercicio de este derecho”*; por lo tanto, pese a que si se mencionó expresión de causa (en mérito a una buena conducta administrativa y para que se tenga conocimiento de la importante necesidad de la pretensión), esta no podrá ser utilizada como perjuicio.
2. Asimismo, el artículo 11, literal b) del mismo cuerpo normativo, señala: *“La entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información deberá de otorgarla en un plazo no mayor de siete (7) días útiles”*. Por lo que se agradece se brinde la respuesta dentro del plazo legal señalado y que a futuro no se

vea en la obligación de presentar las acciones legales pertinentes para acceder a la información, ello por la imperante necesidad.

3. Para evitar posibles indebidas interpretaciones, se menciona que a pesar que el artículo 13 del mismo cuerpo normativo señala que *“la solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido”*, se entiende que: la solicitud de información si implica la obligación de la entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que SI cuente o SI tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido.
4. La interpretación inmediata anterior se condice con los argumentos esgrimidos por el Tribunal Constitucional, en el fundamento 7 de la sentencia recaída en el Expediente N.º 07440-2005-PHD/TC:

“(…) la información ya exista o se halla en poder del requerido (…)”, sin embargo, y en aras de morigerar dicho enunciado, también se ha establecido que la emplazada *“(…) está obligada a entregar la información que, sin poseerla físicamente, le es atribuible por razón del desempeño propio de sus funciones o de su posición privilegiada frente al requerimiento que se le hace (…)”*

Por lo que, respecto de la información numérica y el detalle solicitado, **el órgano Municipal correspondiente (Gerencia de Desarrollo Social o la que haga sus veces)**, en razón al número de casos respecto a sanciones y el detalle (bajo que infracción se ha dado) vinculado a lo establecido en el Marco de Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público” dentro de los años 2018-2019, está obligada a entregar la información a pesar de que, si fuera el caso, no la posea físicamente.

5. Cabe señalar que la pretensión no se encuentra dentro de las excepciones al ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública – señaladas en el artículo 15, 16, 17 de la Ley N.º 27806 - pues la información no está expresamente clasificada como secreta, reservada, ni como información confidencial, ni compromete la información pública referida a la salud personal. Máxime que, se vuelve a recalcar, solo se solicita documentación genérica e información numérica, sin comprometer nombres o apellidos de los administrados; ello con fines meramente académicos.

En el Otrosí se solicitó se emita oficio a las oficinas de OMAPED y a la DEMUNA para que proporcionen la información específica de su oficina.

Como respuesta a dicha solicitud mencionaron:

1. Municipalidad Provincial de Arequipa

Mediante Oficio N.° 1819-2019/MPA-SG, la municipalidad provincial indica que referente a la información solicitada es que adjunta documentos emitidos por las diversas áreas u oficinas y así dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Siendo los siguientes:

- Informe Nro-150-2019-MPA-SGPSP-CIAM, emitido por el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) que informa, en primer lugar, que siempre realizan campañas de orientación al público en general, ferias informativas en la atención preferencial al adulto mayor, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y niños.

En segundo lugar, indican que en los años 2018 y 2019, no cuentan con ninguna denuncia de infracción al marco de la Ley N.° 28683, Ley que modifica la Ley N.° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

- Informe N.° 000099-2019-MPA/GDS-SGPSPV.imr, emitido por la Sub Gerencia de Promoción Social y Participación Vecinal, en la cual menciona en su contenido que:

Primero: En cuanto a la Ley N.° 28683, se han realizado operativos de sensibilización inopinado para la atención preferencial.

Segundo: En cuanto a la Ley N.° 30412, se han realizado operativos inopinados de sensibilización respecto al pase libre en el transporte público para la persona con discapacidad severa, por lo cual, existe una Ordenanza Municipal, la 1126 del 11 de octubre del 2018.

Ambos operativos se realizaron de manera conjunta, los cuales no se han sometido a ninguna sanción.

- Proveído N.° 000579-2019-MPA-/GDS, emitido por la Gerencia de Desarrollo Social.
- Informe N.° 115-2019-MPA-GDSE-SGPSP-DEMUNA, emitido por la psicóloga de la Gerencia de Desarrollo Social, en esta indica que la DEMUNA Provincial tiene dentro de su POI lo que es Atención de casos y materias.

Siendo su objetivo el de brindar atención multidisciplinaria a las familias a través de la atención de casos, el mismo que es el despliegue de acción que son organizadas para cesar con la vulneración de los derechos de los NNA (niños, niñas y adolescentes), contribuyendo a su desarrollo.

En cuanto a impacto, esta actividad es uno de los ejes principales, es de carácter permanente y destaca porque se realiza un despliegue de acciones que implica el trabajo multidisciplinario en cada uno de los casos.

Como nota, indica que en el año 2019 no se han atendido casos de derecho a la identidad debido a la Ley de Simplificación Administrativa de RENIEC; y que, la Unidad de Protección (UP) está derivando los casos a los municipios distritales.

Como idea final, refiere que dicha dependencia (DEMUNA Provincial) no ve el tema de quejas de atención al público, por lo que hace alcance de los casos atendidos en el 2018, los cuales fueron:

- En cuanto al tema de alimentos, se atendieron dieciocho (18) casos.
- En cuanto al tema de tenencia, se atendieron dieciséis (16) casos.
- En cuanto al tema de régimen de visitas, se atendieron diecisiete (17) casos.
- En cuanto al tema de normas de comportamiento, se atendieron quince (15) casos.
- En cuanto al tema de reconocimiento voluntario de la filiación, se atendieron tres (3) casos.
- En cuanto al tema de violencia a niños, niñas y adolescentes en el hogar, se atendieron trece (13) casos.
- En cuanto al tema de violencia a niños, niñas y adolescentes en la institución educativa, se atendieron cinco (5) casos.
- En cuanto al tema de maltrato infantil, se atendieron tres (3) casos.
- En cuanto al tema de violencia hacia los niños, niñas y adolescentes fuera del hogar, se atendieron seis (6) casos.
- En cuanto al tema relacionado al nombre y la identidad, se atendió un (1) caso.
- En cuanto al tema de matrícula escolar – Derecho a la educación, se atendieron tres (3) casos.

- En cuanto al tema de atentados contra la integridad sexual, se atendieron diez (10) casos.
- En cuanto a casos sociales, se atendieron dieciséis (16) casos.
- En cuanto a temas de trabajo infantil, se atendieron catorce (14) casos.
- En cuanto a temas de presunto estado de abandono, se atendieron dieciséis (16) casos.
- En cuanto a temas de asesoría especializada psicológica, se atendieron cuatro (4) casos.
- En cuanto a temas de asesoría especializada legal, se atendieron dos (2) casos.
- En cuanto a otros temas de sustracción de menor, se atendió un (1) caso.

Dando un total de 163 casos atendidos durante el 2018.

2. Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero

Mediante informe N.º 110-2019-SGBSCDYO-DEMUNA-MDJLBYR emitido por la responsable de la DEMUNA hacia la Subgerencia de Bienestar social CIAM DEMUNA y OMAPED, el cual fue entregado como respuesta al pedido, se informó que su oficina desconoce si existe alguna norma municipal en el marco de la ley antes mencionada (Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público”), también refieren que no recibieron denuncia alguna sobre dicho caso.

3. Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter

Mediante Oficio N.º 181-2019-MDJH-SG, la municipalidad refiere que realizaron la búsqueda en el acervo documentario mas no se encontró la información que se solicita. También informaron que en dicha municipalidad si se está aplicando la Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público”, implementando mejoras y aplicarla en su totalidad ya que, hasta el momento no se ha realizado ninguna sanción por el incumplimiento de la mencionada ley.

4. Municipalidad Distrital de Socabaya

Mediante Carta N.º 222 – 2019-MDS/A-SG, dicha municipalidad refirió que según lo informado por las oficinas de CIAM – OMAPED, no encontraron en su acervo documentario el número de casos respecto a las sanciones que se hayan dado sobre lo regulado por la Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público”, mientras que la DEMUNA informó que no atienden casos respecto a lo que se menciona en la solicitud.

5. Municipalidad Distrital de Characato

Mediante Oficio N.º 467-MDCH, la municipalidad manifestó que durante los años 2018 – 2019, no se tiene registrado ningún caso respecto a sanciones sobre lo regulado en el marco de la Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público”.

6. Municipalidad Distrital y Villa de Yarabamba

Mediante Informe N.º 0558-2019-GPSDEL/LMRC, emitido por la Gerencia de Promoción Social y Desarrollo Económico Local de la municipalidad, refieren que se están desarrollando todos los casos que culminan con la conciliación en los temas de su competencia, esto es: Alimentos, tenencia, régimen de visitas, normas de comportamiento, reconocimiento voluntario de filiación extramatrimonial, inscripción extemporánea de nacimiento, detenciones arbitrarias y casos de violencia familiar. Teniendo un total de treinta y cinco (35) casos atendidos hasta la fecha de emitido en informe, como se consigna en el folio N.º 01-87, la cual indica el siguiente detalle:

- En cuanto a la materia de alimentos, cuentan con ocho (8) casos.
- En cuanto a la materia de tenencia, cuentan con seis (6) casos.
- En cuanto a la materia de régimen de visitas, cuentan con seis (6) casos.
- En cuanto a la materia de normas de comportamiento, cuentan con siete (7) casos.
- En cuanto a la materia de reconocimiento voluntario, no cuentan con casos aún
- En cuanto a la materia de inscripción extemporánea, no cuentan con casos aún.

- En cuanto a la materia de detenciones arbitrarias, no cuentan con casos aún.
- En cuanto a la materia de violencia familiar, cuentan con ocho (8) casos.

Indican también que los casos detallados se han resuelto mediante conciliaciones derivadas al Juzgado de Paz del Distrito de Yarabamba, con el apoyo y coordinación del área de Psicología del puesto de salud del distrito.

Otro punto a destacar e informar es el que disponen de talleres a favor de los adultos mayores, con los cuales se trabaja tres (3) veces a la semana, teniendo un total de ciento sesenta (160) adultos mayores beneficiados.

7. Municipalidad Distrital de la Villa de Quequeña

Mediante Oficio N.º 003-2019-DEMUNA/MDVQ, emitido por la responsable de la División de Promoción Social de dicha municipalidad, decidieron informar sobre la situación de la DEMUNA – OMAPED refiriendo que:

- *Respecto a la DEMUNA*

Es una oficina que brinda un servicio gratuito encargado de proteger, promover, atender y vigilar el cumplimiento estricto de los Derechos Humanos de los niños, niñas y adolescentes. Dentro de los documentos encontrados en el área de la DEMUNA se atendieron 23 actas de conciliación en el año 2015, en el año 2016 no se atendió ningún caso, en el año 2017 se atendieron 25 actas de conciliación, en el año 2018 se atendieron 21 actas de conciliación dentro de todo el distrito.

Mencionaron también que actualmente vienen ejecutando el plan de trabajo anual denominado “Mejoramiento de los servicios y la Promoción de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente” realizando talleres, charlas de sensibilización, escuela para padres y curso taller participativo, teniendo como objetivo principal fortalecer las relaciones familiares, así como también se viene realizando la documentación para la instalación de la instancia de prevención de violencia hacia la mujer y los demás miembros de la familia (Ley N.º 30364); asimismo, apunta a brindar una atención integral y óptima en los diversos casos presentados en el distrito.

- *Respecto a OMAPED*

Refiere que la Oficina Municipal de la Atención a la Persona con discapacidad (OMAPED) no se encuentra activa hasta la actualidad puesto que no cuenta con un espacio y ambiente adecuado en el primer piso para realizar la atención respectiva;

asimismo, requiere realizar documentos para ser activada, también requieren de un presupuesto designado para el normal funcionamiento y de esa manera lograr desarrollar el plan de trabajo anual de dicha área, como es la sensibilización, promoción, difusión, atención óptima, seguimiento, gestiones, hacer convenios y crear alianzas estratégicas para el desarrollo de las personas con discapacidad.

En el registro de la OMAPED se encuentran trece (13) personas con discapacidad inscritas en el área, de las cuales seis (6) personas con discapacidad son varones y siete (7) son mujeres; resaltan además que dicha oficina no se encuentra en funcionamiento desde hace varias gestiones.

En la actualidad se aprobó la Ordenanza Municipal para su creación; asimismo, se vienen realizando las gestiones pertinentes con las diversas instituciones encargadas para habilitar y dar funcionamiento óptimo al área de la OMAPED, al cual podrá acudir la población en general para que se les brinde información, el realizar los trámites respectivos y de esa manera los integrantes de las diversas familias puedan adquirir su carnet de discapacidad para posteriormente insertarse en puestos laborales, tanto públicos como privados, de igual manera se apunta a la conformación de una asociación de personas con discapacidad para que se encargue de fiscalizar y hacer cumplir la ley que respalda a la persona con discapacidad, la Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, la cual se encuentra vigente desde el año 2017, también busca impulsar el deporte en las personas con discapacidad ya que son seres con habilidades diferentes, los cuales pueden desarrollar actividades de manera normal, buscando una inclusión social en la población de su distrito.

Recalcar adicionalmente que la ley mencionada fue promulgada en el año 2017

8. Municipalidad Distrital de Chiguata

Mediante Carta N.º 006-2019-SG/MDCHA la municipalidad informó que según lo comunicado por el Departamento de Promoción y Desarrollo Social (en el Informe N.º 272-2019-DYPS/MDCH) refieren que la municipalidad no cuenta con oficinas de OMAPED y DEMUNA habilitadas. La oficina de Desarrollo y Promoción Social solo recepcionó dos casos:

- Con fecha 24 de junio recepcionaron el expediente N.º 3020, el cual fue presentado en mesa de partes mediante el Oficio N.º 6011-2019-MIMP-DGNNA-DPE-UPEA, en la que solicitan se ordene a quien corresponda que el

personal de la DEMUNA realice visita social y seguimiento de la medida de protección a favor de dos menores que se encuentran inmersos en un procedimiento por riesgo y que se encuentran con las medidas de protección “Apoyo para fortalecer competencia de cuidado y crianza” y “Apoyo psicológico” otorgado a su progenitora.

- Con fecha 13 de agosto se recepcionó el expediente N.º 3559 el cual fue presentado en mesa de partes mediante el Oficio N.º 14565-2019-0-0401-JR-FT-08/RMTHG remitido por la Corte Superior de Justicia de Arequipa, sobre violencia familiar, donde se dictaron medidas de protección a favor de un menor, entre otras medidas de protección están que el personal o asistente social de la institución (a quien se remitió en expediente N.º 14565-2019-0-0401-JR-FT-08) realice, haga seguimiento al caso efectuando visitas inopinadas al domicilio del menor, debiendo informar al despacho sobre las acciones efectuadas.

9. Municipalidad Distrital de Mollebaya

Mediante Carta N.º 009-SG-2019-MDM como respuesta remiten dos hojas de coordinación:

- Hoja de Coordinación N.º 016-2019-MDM/EOBSYPS/SLQL, emitido por la Oficina de Bienestar Social y Programas Sociales - OMAPED. En esta refiere que en el año 2018 revisaron su archivo y no se encontraron documentos que comuniquen de alguna imposición y pago referente a sanciones de multa por incumplimiento a la Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público”; en el año 2019 no han recepcionado ninguna comunicación de sanciones aplicadas.
- Hoja de Coordinación N.º 004-2019-MDM-DEMUNA, emitido por la responsable de la DEMUNA, quien indica que no se encontraron documentos correspondientes a lo solicitado.

10. Municipalidad Distrital de Sabandía

Mediante Carta N.º 047-2019-SG/MDS la municipalidad respondió que no se encontró información sobre algún caso de sanciones regulada por la Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las

mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público. Dicha respuesta fue en base a la Hoja de Coordinación N.º 20-2019-MDS-UDS emitida por la Unidad de Desarrollo Social.

11. Municipalidad Distrital de Paucarpata

Mediante Carta N.º 058-2019-FRIP-MDP, dicha municipalidad informó que la Sub Gerencia de Demuna (en su Informe N.º 134-2019-SGDDyAM-GDSYEL-MDP) y los responsables del Libro de Reclamaciones de las diferentes sedes (en los Informes N.º 019-2019-RDLR/MDP y N.º 020-2019-RLDR/MDP), señalaron que no se ha reportado ninguna información sobre quejas respecto a la Ley N.º 27408, modificado por la Ley N.º 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público”.

12. Municipalidad Distrital de Mariano Melgar

Mediante Informe N.º 242-2019DD0YCIAM-GDeIS-MDMM emitido por la División DEMUNA-CIAM-OMAPED hacia la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social, el cual fue entregado como respuesta al pedido, se informó que la oficina Municipal de Atención a la Persona con discapacidad (OMAPED) hizo la revisión respectiva en sus registros y libros de reclamaciones pero no se encontró dicha información. Mencionaron además que la OMAPED tiene por finalidad velar por el bienestar de los mismos, facilitando y promoviendo su adecuada integración, siendo sus tareas frecuentes:

- Sensibilizar y/o crear conciencia sobre la problemática de las personas en situación de discapacidad, para ayudar a crear una cultura de derechos, tareas que se realizan al interior de la municipalidad y está dirigida a las personas e instituciones de la comunidad.
- Conocer a los vecinos con discapacidad, no solo para saber cuántos son y donde están sino para conocer su problemática y poder planificar acciones en función de ella.
- Asesorar y apoyar el proceso de formación y organización de vecinos con discapacidad.
- Promocionar y guiar a la persona con discapacidad en el proceso de integración, especialmente en los servicios educativos de salud y trabajo,

realizando las gestiones necesarias para que las personas con discapacidad gocen de los derechos de todos los peruanos.

- Fomentar la participación de las personas con discapacidad en las actividades culturales, deportivas, etc. Que la municipalidad realice facilitándoles el acceso a dichos servicios.
- Fomentar un estado de bienestar general realizando actividades de prevención y cuidado de la salud.

13. Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre

Mediante Oficio N.º 197-2019-SG/MDASA dicha municipalidad mencionó que la Gerencia de Desarrollo y Promoción Social a través de su informe N.º 430 – 2019-GDPS/MDASA, indicó que no registra ningún caso respecto a lo mencionado en la solicitud.

14. Municipalidad Distrital de Miraflores.

Mediante Oficio N.º 0217-2019-MDM/GBSYDH, la municipalidad respondió a la solicitud que la División de la DEMUNA (en el Informe N.º 00288-2019-GBSYDH-MSM-MDM) comunicó a la Gerencia de Bienestar Social y Desarrollo Humano que no cuentan con la información solicitada; sin embargo, refieren que se brinda un servicio de atención integral que funciona en los gobiernos locales, en las instituciones públicas, privadas y en organizaciones de la organización civil, bajo tres ejes principales: promoción, defensa y vigilancia de los derechos que la ley reconoce a los niños, niñas y adolescentes.

Cumplimiento normativo de la ORI (Oficina Regional de Indecopi) en Arequipa sobre la atención preferencial.

Mediante Carta N.º 0072-2019/INDECOPI-Arequipa, la mencionada Oficina informó que de la revisión de sus sistemas verificaron que no existen denuncias sobre la materia solicitada; no obstante, refieren que existe un procedimiento asignado con el expediente N.º 267-2018/CPC-INDECOPI-AQP, en donde se aprecia como hecho infractor el “trato preferente”, el cual fue declarado infundado; y por tanto, no existió sanción alguna.

El mencionado expediente no fue anexado a la respuesta brindada, por lo que no se logró realizar algún análisis respecto a que consideraciones tomaron para resolver declarar infundado.



CONCLUSIONES

1. La norma al ser efectiva, ante cualquier tipo de discriminación busca garantizar a todas las personas el que se cumpla y respete el principio de la igualdad de trato, que se prohíba algún tipo de desprecio social en cuanto a las diferencias que puedan darse o se tengan, además de promover (como complemento) que todos cuenten con acceso equitativo a las diversas oportunidades sociales mediante la compensación o el apoyo para todos los miembros de los grupos que son especialmente vulnerables.
2. No es compatible la normativa peruana que regula el derecho a la atención preferente, al establecerse como entidades competentes a dos distintas autoridades de la Administración Pública, esto es, a las municipalidades y al mismo tiempo a Indecopi. Aunado además de la tipificación de infracciones y los límites del *quantum* sancionatorio, las cuales se encuentran reguladas en las distintas leyes que norman la atención preferente en el Perú, esto es, en la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por Ley N.º 28683 y en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la regulación sobre atención preferente.
3. Las obligaciones de los proveedores, determinadas en ambas normativas, no son uniformes ni claras, por lo que no se puede determinar la tipificación de infracciones administrativas a casos concretos.
4. En mérito a la oscuridad de las funciones encomendadas en la normativa, ni las municipalidades ni el Indecopi ejercen sus potestades administrativo sancionadoras.

RECOMENDACIONES

1. Uniformizar la normativa, respecto de la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683 y de lo establecido en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sobre la regulación del derecho de atención preferente, para que se dilucidan las competencias, tanto de Indecopi como de los Gobiernos Locales, debido a que en estas normativas se establecen como entidades competentes para pronunciarse sobre un determinado caso, esto es, la atención preferente, a dos distintas autoridades de la Administración Pública, que son, a los gobiernos locales e Indecopi respectivamente.
2. Que Indecopi se encargue del Procedimiento Administrativo Sancionador en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la regulación sobre atención preferente.
3. Que los Gobiernos Locales se encarguen de la promoción en la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683.

PROPUESTA NORMATIVA

Habiéndose analizado la presente problemática (materia de estudio en la presente tesis), se ha optado por uniformizar y delimitar las funciones que deben ejercer tanto Indecopi como los gobiernos locales, recayendo en una protección sinérgica en cuanto a las personas que gozan del derecho a la atención preferente, siendo esta de la siguiente manera:

- g) Indecopi se encargará del Procedimiento Administrativo Sancionador.
- h) Los Gobiernos Locales se encargarán de la Promoción.

SUMILLA: Ley que permite uniformizar la normativa respecto a lo establecido por Indecopi y los Gobiernos Locales en cuanto a la atención preferente.

PROYECTO DE LEY N.º _____

I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DONDE SE EXPRESAN LOS FUNDAMENTOS DE LAS PROPOSICIONES DE LEY.

Que, el fin supremo de la sociedad y del Estado es la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad (Art. 1, Constitución Política del Perú).

Que, toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley sin que sea discriminado por motivos como: la raza, el origen, el sexo, el idioma, la religión, la opinión, la condición económica u otra índole (Art. 2, inciso 2, Constitución Política del Perú).

Que, en los lugares de atención al público, las personas en condición de: mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y con discapacidad, deberán ser atendidos y atendidas de manera preferente. De igual manera, los servicios y establecimientos de uso público, sea de carácter estatal o privado, deberán implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas (Art. 1, Ley N.º 28683, Ley que modifica la Ley N.º 27408, Ley que establece la Atención Preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de Atención al Público).

Que, el proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente a gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en la totalidad de sistemas de atención con las que se cuente, teniendo que facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para que pueda denunciar en caso de incumplimiento de la normativa

y bajo responsabilidad (Art. 41, Ley N.º 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor).

Que, este derecho deriva del deber del Estado de establecer, promover y ejecutar los mecanismos que sean necesarios para asegurar la atención preferente en determinadas personas, entre las cuales se encuentran las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

Que, la atención preferente es un derecho que se brinda a un determinado grupo (mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad), de modo que pueda ser compensado y tener igualdad de oportunidades, mayores facilidades debido a su condición pues su resistencia o capacidad biológica a la espera es menor.

Que, nuestra legislación contempla la atención preferente en dos normativas vigentes, siendo necesario delimitar la competencia de las Entidades de la Administración Pública respecto a este derecho (atención preferente), estableciendo una regulación uniforme y logrando una protección sinérgica de las personas que gozan de este derecho.

II. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA QUE SE PROPONE SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL.

La presente iniciativa legislativa complementa y modifica las siguientes leyes, sin derogarlas:

- Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683.

La presente iniciativa legislativa complementa la siguiente ley, sin derogarla:

- Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la regulación sobre atención preferente.

III. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO DE LA FUTURA NORMA LEGAL.

El impacto de la presente iniciativa legislativa resulta favorable en la medida en que sin irrogar costo alguno al erario nacional, se fortalecerán los derechos en cuanto a la atención preferente en lugares de atención al público a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores por parte de las entidades tanto públicas como privadas.

IV. FÓRMULA LEGAL.

Artículo 1. Objeto

La presente ley tiene por objeto uniformizar la normativa respecto a la regulación al derecho a la atención preferente establecido en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor que tiene como entidad competente a Indecopi, y lo establecido en la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por Ley N.º 28683 que tiene como entidad competente a los gobiernos locales.

Artículo 2. El derecho a la atención preferente.

El Estado reconoce el derecho a la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad, en servicios y lugares de atención al público, sean estatales o privados, implementando medidas que ayuden, faciliten el uso y/o el acceso adecuado a estas.

Artículo 3. Competencia

La entidad competente para velar por el cumplimiento de esta normativa, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”, así como para instruir el procedimiento administrativo sancionador e imponer la sanción correspondiente es el Indecopi.

La entidad competente para promocionar, informar sobre la “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público” serán los gobiernos locales.

Artículo 4. Modificaciones a los artículos de la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por Ley N.º 28683.

**** Artículo 1º.- Modificación***

Modifíquese los artículos 3º, 5º de la Ley N.º 28683, que modifica la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”, los que quedan redactados con el siguiente texto:

Artículo 3º.- Financiamiento

El dinero recaudado por Indecopi, por el concepto de incumplimiento a la ley, se destinará a los gobiernos locales, según sea su jurisdicción (lugar donde ocurrieron los hechos) para financiar programas de promoción, educación y difusión de la presente ley.

Dichos gobiernos locales deberán rendir cuentas en cuanto al monto recibido y que sean constantemente supervisados para que se destinen solo para fines correspondientes. Bajo responsabilidad de que sean sancionados los funcionarios públicos, servidores o empleados que incumplan con dicha obligación.

Artículo 5°.- Entidad Competente

La municipalidad se encarga de realizar programas de promoción, educación y difusión de la presente ley en el ámbito de su jurisdicción, debiendo ser comunicado por parte de Indecopi sobre la imposición y pago a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), Oficina Municipal de las Personas con Discapacidad (OMAPED) y oficinas de servicio social.

Artículo 5. Modificaciones a los artículos de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la regulación al derecho a la atención preferente.

Artículo 41°.- Modificaciones e incorporaciones

Modifíquense e incorpórense los artículos 2°, 3°, 4°, 5° de la Ley N.° 28683, Ley que modifica la Ley N.° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, los que quedan redactados con el siguiente texto:

41.2.- Obligaciones

Las entidades públicas y privadas de uso público deben:

1. Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente ley.
2. Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico.
3. Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
4. Capacitar al personal de atención al público.
5. Exonerar de turnos o de cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente ley.
6. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.

7. Otras que establezca la norma, demás disposiciones o reglamentos especiales.

41.4 Multa

Establécese la sanción de multa por incumplimiento a la ley, la cual no excederá el 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), y se aplica atendiendo a la magnitud de la infracción y con criterio de gradualidad.

El dinero recaudado por este concepto se destina a financiar programas de promoción, educación y difusión de la presente ley.

41.5 Infracciones

Infracciones a la ley:

1. No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público.
2. Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente ley.
3. No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la ley y/u omitir publicarlas en su portal electrónico.
4. No adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
5. No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente.
6. No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
7. No exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente ley.
8. Otras que establezca la norma, demás disposiciones o reglamentos especiales.

41.6 Entidad Competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) se encarga de aplicar las multas en el ámbito de su jurisdicción (Nacional), comunicando de su imposición y pago a la oficina correspondiente, a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), Oficina Municipal de las Personas con Discapacidad (OMAPED) y oficinas de servicio social.

Disposiciones Finales

PRIMERA.- Las municipalidades provinciales y distritales, al igual que Indecopi, en el término de treinta (30) días, contados desde la presente promulgación de modificaciones e

incorporaciones para dictar las disposiciones que sean necesarias para el cumplimiento de esta.

SEGUNDA.- Deróguense o déjense sin efecto las normas legales que se opongan a lo dispuesto en la presente.

TERCERA.- Las presentes modificaciones e incorporaciones en cuanto a la Ley N.º 27408, “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”, modificada por la Ley N.º 28683; y de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la regulación sobre atención preferente, entrarán en vigencia al día siguiente de su publicación.

Arequipa, 08 de febrero de 2022.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antinori, E. (2006). Conceptos Básicos del Derecho. Primera Edición. Universidad del Aconcagua. Catamarca, Argentina.
http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/208/libro-conceptos-basicos-del-derecho-completo.pdf
- Asamblea General de la ONU (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. (217 (III) A). Naciones Unidas. París.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf.
- Cabanellas, G. (1992). Repertorio jurídico de principios generales del Derecho, locuciones, máximas y aforismos latinos y castellanos. 4ta Edición. Heliasta S.R.L. Buenos Aires, Argentina.
- Caicedo, D. Porras, A. (2010). Igualdad y No Discriminación: El Reto de la Diversidad. Primera Edición. Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. Quito, Ecuador. <https://funceji.files.wordpress.com/2017/09/lectura-11.pdf>.
- Carbonell, M. (2003). El Principio Constitucional de Igualdad: Lecturas de Introducción. Primera Edición. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México D.F., México. http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Jur_2.pdf.
- Carbonell, M. Rodríguez, J. García, R. Gutiérrez, R. (2007). Discriminación, Igualdad Y Diferencia Política. Primera Edición. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. Toluca, México. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/27899.pdf>.
- Código Civil. Decreto Legislativo N.º 295 (1984). Jurista Editores E.I.R.L. Lima, Perú.
- Comité de Derechos Humanos de la ONU. (1989). <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/1404.pdf>.
- Comisión de Protección al Consumidor N.º 1. Resolución Final N.º 1980-2019/CC1. 25 de setiembre del 2019. Expediente N.º 195-2019/CC1. Extraído el 12 de julio del 2020 en <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/03/Resolucion-1980-2019-cc1-Indecopi-LPDerecho.pdf>.
- Comisión de Protección al Consumidor N.º 2. Resolución Final N.º 605-2019/CC2. 26 de marzo del 2019. Expediente N.º 921-2017/CC2. Extraído el 12 de julio del 2020 en <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/02/Resolucion-605-2019-CC2-LP.pdf>.
- Constitución Política del Perú (1993). <https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/index.html>.

- Chanamé, R. (2012). Diccionario Jurídico Moderno. Octava Edición. Adrus S.R.L. Arequipa, Perú.
- De León, F. (1998). Acumulación de Sanciones Penales y Administrativas: Sentido y Alcance del Principio “ne bis in ídem”. Bosch. Barcelona, España.
- Facio, A. El Derecho a la No Discriminación. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/a22077.pdf>.
- García, P. (2016). El Principio Del Ne Bis In Ídem Material En Caso De Concurrencia De Pena Y Sanción Administrativa. Vol. 11, N.º 21. Revista Política Criminal. <https://www.scielo.cl/pdf/politcrim/v11n21/art02.pdf>.
- Gómez, R. (2017). El Non Bis In Ídem en el Derecho Administrativo Sancionador. Revisión de sus alcances en la jurisprudencia administrativa. 2do Semestre. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XLIX. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rdpucv/n49/0718-6851-rdpucv-49-00101.pdf>.
- Gutiérrez, R. (2005). Cultura Política y Discriminación. Consejo Nacional para Prevenir la discriminación. México D.F., México. https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/CI003.pdf.
- Guzmán, C. (2013). Manual del Procedimiento Administrativo Sancionador. Primera Edición. Pacífico Editores S.A.C. Lima, Perú. https://ipc.pe/Even_2020/Septiembre_2020/DPAG_S2_2.pdf.
- Indacochea, U. (2008). ¿Razonabilidad, proporcionalidad o ambos? Una propuesta de delimitación de sus contenidos a partir del concepto de ponderación. THEMIS Revista De Derecho, (55). <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9227>.
- Instituto de Ciencias Hegel. (2021) ¿Qué es el Derecho Sancionador Administrativo en el Perú? Extraído el 08 de marzo del 2022 en <https://hegel.edu.pe/blog/que-es-el-derecho-sancionador-administrativo-en-el-peru/>.
- Ley N.º 27337, Código de los Niños y Adolescentes (2000). Jurista Editores E.I.R.L. Lima, Perú.
- Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (2003). <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>.
- Ley N.º 28683, Ley que modifica la Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público (2006). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2166403/28683.pdf.pdf?v=1631212820>.
- Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4265044/Co%CC%81digo%20de%2>

0Proteccio%CC%81n%20y%20Defensa%20del%20Consumidor%20-
%202023%20%281%29.pdf?v=1678981494.

Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad (2012).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/534697/LEY%20GENERAL%20DE%20LA%20PERSONA%20CON%20DISCAPACIDAD%20Y%20SU%20REGLAMENTO_17_07_2023.pdf?v=1689899174

LP Pasión por el Derecho (2020). ¿Hasta qué edad un menor de edad puede acceder a la atención preferencial? Indecopi responde. Extraído el 11 de julio del 2020 en <https://lpderecho.pe/hasta-edad-menor-edad-puede-acceder-atencion-preferencial-Indecopi-responde/>.

Martínez, J. (2020). Diccionario Jurídico y Social. Enciclopedia Online. Extraído el 08 de Febrero del 2022 en <https://diccionario.leyderecho.org/trato/>.

Medina, A. (2007). Los Principios Limitativos del Ius Puniendi y las Alternativas a las Penas Privativas de Libertad. 19 Edición. Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C. Puebla, México. <https://www.redalyc.org/pdf/2932/293222926005.pdf>.

Medina – Mora, E. (2008). Uso Legítimo de la Fuerza. Primera Edición. Instituto Nacional de Ciencias Penales – INACIPE. Tlalpan, México.

Menéndez, G. Navas, I. Hidalgo, Y. Espert, J. (2012). El embarazo y sus complicaciones en la madre adolescente. Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología. Extraído el 09 de abril del 2021 en <http://scielo.sld.cu/pdf/gin/v38n3/gin06312.pdf>.

Metro Lima, Línea 1. Cambios en la Atención Preferencial: Normas establecidas en la Línea 1 para el Ingreso de Personas con Derecho a la Atención Preferente. Extraído el 08 de Marzo del 2022 en <https://www.lineauno.pe/media/PDF/atencion-preferencial-PDF-14082017.pdf>.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). Guía práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador: Actualización con el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Segunda Edición. Legis.pe. Lima, Perú. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2017/09/LEGIS.PE-Minjus-Gu%C3%ADa-pr%C3%A1ctica-sobre-el-procedimiento-administrativo-sancionador.pdf>.

Ministerio de Salud. Las personas mayores de 60 años y aquellas con discapacidad tienen derecho a: Atención Preferente. Gobierno de Chile. Extraído el 08 de Marzo del 2022. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2021/03/AFICHE_ATENCION-PREFERENTE_04.pdf.

Miras J. (2012). Concepto Jurídico Indeterminado. Extraído el 09 de abril del 2021 en <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/28150/1/CONCEPTO%20JUR%20C3%8DDICO%20INDETERMINADO.pdf>.

- Morón, J. (2018). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Tomo II. Décima Cuarta Edición. Gaceta Jurídica. Lima, Perú.
- Morón, J. (2019). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Tomo II. Décima cuarta edición. Gaceta jurídica S.A. Lima, Perú.
- Ramírez, B. (2008). El principio de non bis in idem como pilar fundamental del Estado de Derecho: Aspectos esenciales de su configuración. Vol. 2, N.º 1. Novum Jus. Bogotá, Colombia. <https://novumjus.ucatolica.edu.co/article/view/892>.
- Ramírez, M. (2013). El Non Bis in Ídem en el Ámbito Administrativo Sancionador. Revista de Derecho N.º 40. Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n40/n40a01.pdf>.
- Ramírez, P. (2011). Un Debate En Torno Al Trato Preferencial: La Reivindicación Del Derecho A La Igualdad De Trato Y No Discriminación Del Colectivo De Desplazados Por El Conflicto Armado Interno. 13 Edición. Universidad Autónoma UNAULA. Medellín, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/5857/585761340006.pdf>.
- Real Academia Española (2014). Diccionario de la Lengua Española. 23 Edición. Extraído el 08 de Febrero del 2022 en <https://dle.rae.es/preferente>.
- Real Academia Española (2014). Diccionario de la Lengua Española. 23 Edición. Extraído el 08 de Febrero del 2022 en <https://dle.rae.es/acci%C3%B3n#FKmIhrd>.
- Rodríguez, J. (2005). Definición y Concepto de la No Discriminación. N.º 134. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. México D.F., México. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32513404.pdf>.
- Rubio, F. La Igualdad En La Jurisprudencia Del Tribunal Constitucional. Introducción. 31 Edición. Revista Española de Derecho Constitucional. Madrid, España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=79432>.
- Sánchez, R. García, S. Esparza, J. Kurczyn, P. Sánchez, R. Uribe, E. Flores, A. Bermúdez, M. Witker, J. Narváez, J. Aguilera, R. Arredondo, M. Cruz, C. Pérez, H. Samaniego, L. Contreras, R. Ortiz, S. Gutiérrez, M. Cortés, M. Ibarra, J. Arellano, J. Fierro, Adriela. Eguibar, J. Salgado, E. Pérez, G. (2018). Derechos Humanos, Seguridad Humana, Igualdad Y Equidad De Género. Primera Edición. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Ciudad de México, México. https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/06_DH-SEGURIDAD%20HUMANA-IGUALDAD-EQUIDAD.pdf.
- Santy, L. (2020). El Respeto del Principio “non bis in ídem” en la Jurisprudencia del Tribunal de Contrataciones del Estado. Volumen 259. Dialogo con la Jurisprudencia. Bepress <https://works.bepress.com/luiggiv-santycabrera/276/download/>.

- Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 1003-98-AA/TC. 06 de agosto del 2002. Jorge Miguel Alarcón Menéndez. Extraído el 16 de octubre del 2021 en <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2002/01003-1998-AA.html>.
- Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 1670-2003-AA/TC. 26 de Abril del 2004. José Santiago García Caballero. Extraído el 25 de mayo del 2020. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/01670-2003-AA.html#:~:text=nadie%20puede%20ser%20castigado%20dos,propias%20del%20Estado%20de%20Derecho>.
- Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 01873-2009-PA/TC. 12 de octubre del 2010. Vicente Rodolfo Walde Jáuregui. Extraído el 09 de abril del 2021 en <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/01873-2009-AA%20Aclaracion2.pdf>.
- Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 2192-2004-AA/TC. 11 de octubre del 2004. Gonzalo Antonio Costa Gómez y Martha Elizabeth Ojeda Dioses. Extraído el 16 de octubre del 2021 en <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/02192-2004-AA.html>.
- Sentencia del Tribunal Constitucional N.º 2868-2004-AA/TC. 24 de noviembre del 2004. José Antonio Álvarez Rojas. Extraído el 09 de abril del 2021 <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/02868-2004-AA.pdf>.
- Silva, M. Morales, R. Juárez, L. (2019). Aplicación de la escala de yesavage en una región de San Luis Potosí, México. Arenisca, Revista Digital de la UAPA-UASLP. Año 1, Número 2. Extraído el 09 de abril del 2021 en <https://reviarenisca.wordpress.com/2019/07/09/aplicacion-de-la-escala-de-yesavage-en-una-region-de-san-luis-potosi-mexico/>.
- Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (2019). <https://diariconcursooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>.
- UNICEF, Comité Español. (2006). Convención sobre los Derechos del Niño. Madrid, España.
- Zamora, G. (2018). Diccionario Jurídico y Social. Enciclopedia Online. Extraído el 08 de Febrero del 2022 en <https://diccionario.leyderecho.org/trato-preferente/>.

ANEXOS



Municipalidad Provincial
de Arequipa

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Arequipa, 19 Setiembre 2019.

OFICIO N° 1819 -2019/ MPA-SG

SEÑOR:
YAJAYRA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA
URB. LOS PRADOS MZ. F LT. 9 DIST. DE SOCABAYA
CIUDAD.-

REF: EXPEDIENTE N° 72804 - 2019

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle el saludo de la Municipalidad Provincial de Arequipa y en atención al expediente de la referencia se le indica que mediante Informe N° 150-2019-MPA-SGPSP-GIAM emitido por la Lic. Yanina Medina Cornejo, Informe N° 00099-2019-MPA/GDS-SGPSPV, im emitido por la Sub Gerencia de Promoción Social y Participación Vecinal, Proveído N° 579-2019-MPA-/GDS emitido por el Gerencia de Desarrollo Social y el Informe 115-2019-MPA-GDSE-SGPSP-DEMUNA emitido por la Ps. Alejandra Prado Bustinza, de la Gerencia de Desarrollo Social, se adjunta copia simple de la Información solicitada, Dando cumplimiento a la Ley De Transparencia Y Acceso a La Información Pública.

Sin otro particular, expreso a usted los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



ABOG. TOMÁS JOB DELGADO ZUÑIGA
SECRETARIO GENERAL



Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Arequipa
Calle Filtro 501, Teléfonos: 054 -281298 E-mail: muniarequipa.gob@gmail.com

8



000072804-2019-005

~~INFORME Nro-150-2019-MPA-SGSP-CIAM~~

A : Lic. Juan Zúñiga Rodríguez
Sub Gerente de Promoción Social y Participación Vecinal
Asunto : EXPEDIENTE 72804-CIAM
Fecha : Arequipa, 16 de setiembre de 2019

Mediante el Presente lo saludo cordialmente a usted, en atención al proveído 000343-MPA/GDS-SGSPYPV, en referencia al memorando 0001568-2019-MPA/SG, información solicitada por Yajayra Briseyda Portocarrero Huella información de números de casos respecto a sanciones que se han dado y bajo que infracción sobre lo regulado en el Marco de Ley N°27408 modificado por la ley N°28683, ley que establece la atención preferencial a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores en lugares de atención al público, dentro de los años 2018-2019.

Al respecto informo en el Centro integral de Atención al Adulto Mayor, siempre realiza campañas de orientación al público en general, ferias informativas en la atención preferencial al adulto mayor, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y niños.

El CIAM, los años 2018 y 2019, no posee ninguna denuncia de infracción al Marco de la Ley 28683

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines consiguientes



Lic. Yanina Medina Cornejo
CIAM

Municipalidad Provincial de Arequipa

INFORME -000099-2019 -MPA/GDS-SGPSPV.imr

Usuario: IMAMANI
Fecha: 17-09-19

A: ZUÑIGA RODRIGUEZ JUAN (JZUÑIGA)
Sub Gerente-SUB-GERENCIA DE PROMOCION SOCIAL Y PARTICIPACION VECINAL

De: MAMANI ROQUE ISABELO (IMAMANI)
SUB-GERENCIA DE PROMOCION SOCIAL Y PARTICIPACION VECINAL

Fecha Envío: 17-09-2019 **Fecha Recepción:**

Acción: CONTINUAR TRAMITE DE EXPEDIENTE

Asunto: casos, respecto a sanciones, solicita yajaira portocarrero huallpa.
DE ACUERDO A LO SOLICITADO, COMUNICO EN CUANTO:

DEPARTAMENTO DE AREQUIPA
Sub Gerencia de Promoción Social y P.V.
17 SET. 2019
12:40 P
PCRA EXP

Contenido:

- LEY N° 28683, SE HAN REALIZADO OPERATIVO DE SENSIBILIZACIÓN INOPINADO, PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL.
- LEY N° 30412, SE HAN REALIZADO OPERATIVO INOPINADO DE SENSIBILIZACIÓN PASE LIBRE EN EL TRANSPORTE PÚBLICO PARA LA PERSONA CON DISCAPACIDAD SEVERA, POR LO CUAL SI EXISTE UNA ORDENANZA MUNICIPAL LA 1126 DEL 11 DE OCTUBRE DEL 2018. AMBOS SE HAN REALIZADO EN CONJUNTO, LOS CUALES NO SE HAN SOMETIDO A NINGUNA SANCION. ES TODO CUANTO INFORMO PARA SU ATENCION.
ATT.

Orden	Expediente	Administrado	Observ.	Documento	Folios	Importe
→ 1	590000616-2019-001	ZUÑIGA RODRIGUEZ JUAN		PROVEIDO-003348-2019	Orig	
↑ 2	590000616-2019-002	MAMANI ROQUE ISABELO		INFORME-000099-2019	Orig	0.00

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

COPIA
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

MAMANI ROQUE ISABELO (IMAMANI) ZUÑIGA RODRIGUEZ JUAN (JZUÑIGA)



STD: 590000535-2019-008

INFORME N° 115-2019-MPA-GDSE-SGPSP-DEMUNA

A : Lic. Juan Zúñiga Rodríguez
Sub Gerente Promoción Social y Participación

ASUNTO: Solicita información Marco ley N° 27408 atención preferencia.

FECHA : 18 de Setiembre del 2019.

En atención al expediente sobre la Ley de transparencia, solicita información Marco ley N° 27408 atención preferencia a mujeres embarazadas niños, adolescentes, adultos mayores en lugares de atención al público.

Al respecto se informa que la DEMUNA Provincial tiene dentro de su POI lo que es **ATENCIÓN DE CASOS Y MATERIAS.**

OBJETIVO

Brindar atención multidisciplinaria a las familias a través de la atención de casos, el mismo que es el despliegue de acción es organizadas para cesar con la vulneración de los derechos de los NNA contribuyendo a su desarrollo.

IMPACTO

Esta Actividad, es una de los ejes principales, es de carácter permanente y destaca porque se realiza un despliegue de acciones que implica el trabajo multidisciplinario en cada uno de los casos.

NOTA:

Este año no se han atendido casos de derecho a la identidad debido a la ley de simplificación administrativa de RENIEC, y que la Unidad de Protección UP está derivando los casos a los municipios distritales.

CASOS ATENDIDOS	
Alimentos	18
Tenencia	16
Régimen de Visitas	17
Normas de comportamiento	15
Reconocimiento voluntario de la filiación	3
Violencias a niños, niñas y adolescentes en el hogar	13
Violencia a niños, niñas y adolescentes en la Institución educativa	5
Maltrato infantil	3
Violencia hacia a niños, niñas y adolescentes fuera del hogar	6
Relacionados al nombre y la Identidad	1
Matricula escolar – Derecho a la educación	3
Atentados contra la Integridad Sexual	10
Casos sociales	16
Trabajo Infantil	14
Presunto estado de Abandono	16



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE AREQUIPA

Asesoría Especializada Psicológica	4
Asesoría especializada Legal	2
Otros sustracción de menor	1
TOTAL DE CASOS	163

Que esta dependencia no ve quejas de atención al público, por lo que se hace alcance de los casos atendidos en el 2018. Es cuanto informo para su conocimiento y fines del caso.



[Signature]
Ps. Alexandra Prado Bustinza
(e) DEMUNA Provincial

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA
COPIA
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Ley N° 27806 D.S. N° 04

7

INFORME N° 110-2019 – SGBSCDYO-DEMUNA-MDJLBYR

A : Lic. Miguel Pacheco Quico
Subgerente de Bienestar Social CIAM DEMUNA y OMAPED
DE : Abog. Nelda Luz Guerra Serra
(c) Responsable de DEMUNA
ASUNTO : El que se indica
REF. : Proveído N° 422-19-SGDHyBS/MDJLBYR
Expediente N° 17453-2019
FECHA : 18/09/2019



Por medio del presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez en atención al Expediente N° 17453-2019 mediante el cual se solicita el número de casos respecto a sanciones que se han dado y bajo qué infracción en el marco de la Ley N° 27408 "Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas. Las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público".

Al respecto le informo que esta oficina desconoce si existe alguna norma municipal dictada en el marco de la Ley antes mencionada, ni hemos recibido denuncia alguna sobre el particular.

Es cuanto informo a Usted

Atentamente



NELDA LUZ GUERRA SERRA
Responsable de DEMUNA (c)

NGS/
archivo

365439



'AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD'

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
JACOBO HUNTER

Jacobo Hunter, 20 de septiembre del 2019

OFICIO N° 181 - 2019-MDJH-SG

Señor
Portocarrero Hualpa Yajayra Briseyda
Urb. Los Prados Mz - F Lt. - 9
Socabaya

Hunter
Presente.-

Referencia: Solicitud de la Ley de Transparencia y
Acceso a la Información Pública con
Expediente N°069823

Previo saludo, tengo a bien dirigirme a usted a nombre de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter y en mérito al expediente de referencia debemos manifestarle que, se ha realizado el trámite correspondiente conforme a la Ley N°27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, realizada la búsqueda en el Acervo documental de la Municipalidad no se encontró la información solicitada.

Así mismo le informamos que en la Municipalidad de Hunter si se está aplicando dicha Ley, implementando mejor y aplicarla en su totalidad, ya que hasta el momento no se ha realizado ninguna sanción por el incumplimiento del marco de ley N° 27406 y su modificatoria Ley N°28553.

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



Rogelio Kallier Mendiola Cast Quirpe
SECRETARÍA GENERAL

Av. Vite del Mar N°200- Hunter-Arequipa
E-mail: mdjh@munihunter.gob.pe Web: http://www.munihunter.gob.pe
Teléfono: 441163- Fax: 441165



Municipalidad de
Socabaya



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Socabaya, 17 de setiembre del 2019

CARTA N° 223 2019-MDS/A-SG

Señora
YAJAYDA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA
URBANIZACION LOS PRADOS MZ: F LT: 9
DISTRITO DE SOCABAYA
Presente.-

Asunto: Respuesta de Información solicitada

Referencia: Registro T. D. N° 12196-2019; Reg. Acceso N°193-2019

Mediante el presente me dirijo a Ud. para saludarlo a nombre de la Municipalidad Distrital de Socabaya.

Asimismo, en atención a la solicitud de la referencia, estando a lo normado en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública su Reglamento y modificatorias, y a lo informado por las oficinas de CIAM - OMAPED y DEMUNA:

- Que, revisado el acervo documentario de la CIAM – OMAPED, no se ha encontrado "Número de casos respecto a sanciones que se hayan dado, sobre lo regulado de la Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares públicos.";
- Que, la Oficina de DEMUNA no atiende casos en lo requerido por la administrada, por lo que no se puede otorgar la información solicitada.

Consecuentemente, el pedido efectuado via solicitud de Acceso a la Información Pública se encuentra inmerso dentro de las causales establecidas en el Art. 13 de la Ley de Transparencia; por lo que se encuentra **DENEGADO** el acceso a la información pública, ante la inexistencia de la información requerida en las Oficinas de CIAM - OMAPED y DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Socabaya.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA
Abego María Velasco Aguilar
SECRETARÍA GENERAL



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Arequipa, 19 de setiembre 2019

OFICIO N° 467 - MDCH

SRTA.

**YAJAYRA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA
URB. LOS PRADOS MZ F LOTE 09 - SOCABAYA**

REFERENCIA: SOLICITUD CON Nro. 5114-2019

PRESENTE. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Characato, e indicarle respecto al documento en referencia.

Así mismo, manifestarle que durante los años 2018- 2019, no se tiene registrado ningún caso respecto a sanciones sobre lo regulado en el Marco de Ley Nro. 27408, modificado por la Ley Nro.28683 "Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos, en lugares de atención al público."

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración.

Atentamente.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL CHARACATO

Abg. Jilino Mares Huacasi
ALCALDE

Plaza Principal Nro. 100, Characato, Arequipa, Perú
Telf.: 054 - 448209
www.municharacato.gob.pe
Facebook: Municipalidad Distrital de Characato

Construyendo
JUNTOS
un mejor distrito

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARABAMBA

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

CARGO

INFORME N° 0558-2019- GPSDEL/LMRC

Para : BACH. YAJAYRA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA
De : LIC. LUIS MIGUEL RODRÍGUEZ CASTRO
GERENTE PROMOCIÓN SOCIAL Y DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL
Asunto : INFORME SOBRE CASOS ATENDIDOS
Ref. : EXPEDIENTE N° 6280 (SUMILLA: Solicitud de información)
Fecha : 15 DE OCTUBRE DEL 2019



Por medio de la presente, adjunto información solicitada.

I. SEGUIMIENTO DE CASOS.

Se está desarrollando todos los casos que culmina con la conciliación en los temas de nuestra competencia (alimentos, tenencia, régimen de visitas, normas de comportamiento, reconocimiento voluntario de filiación extramatrimonial, inscripción extemporánea de nacimiento, detenciones arbitrarias y casos de violencia familiar). Siendo un total de 35 casos atendidos a la fecha tal como se consigna el folio N° 01-87.



MATERIAS	Cantidad de Casos
ALIMENTOS	8
TENENCIA	6
REG. VISITAS	6
NORMAS DE COMPORTAMIENTO	7
RECONOCIMIENTO VOLUNTARIO	0
INSCRIPCIÓN EXTEMPORÁNEA	0
DETENCIONES ARBITRARIAS	0
VIOLENCIA FAMILIAR	8
TOTAL, DE CASOS	35

Los casos detallados se han resueltos mediante conciliaciones derivadas al Juzgado de Paz del Distrito de Yarabamba, con el apoyo y coordinación del área de Psicología del puesto de salud del Distrito.

UNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARABAMBA

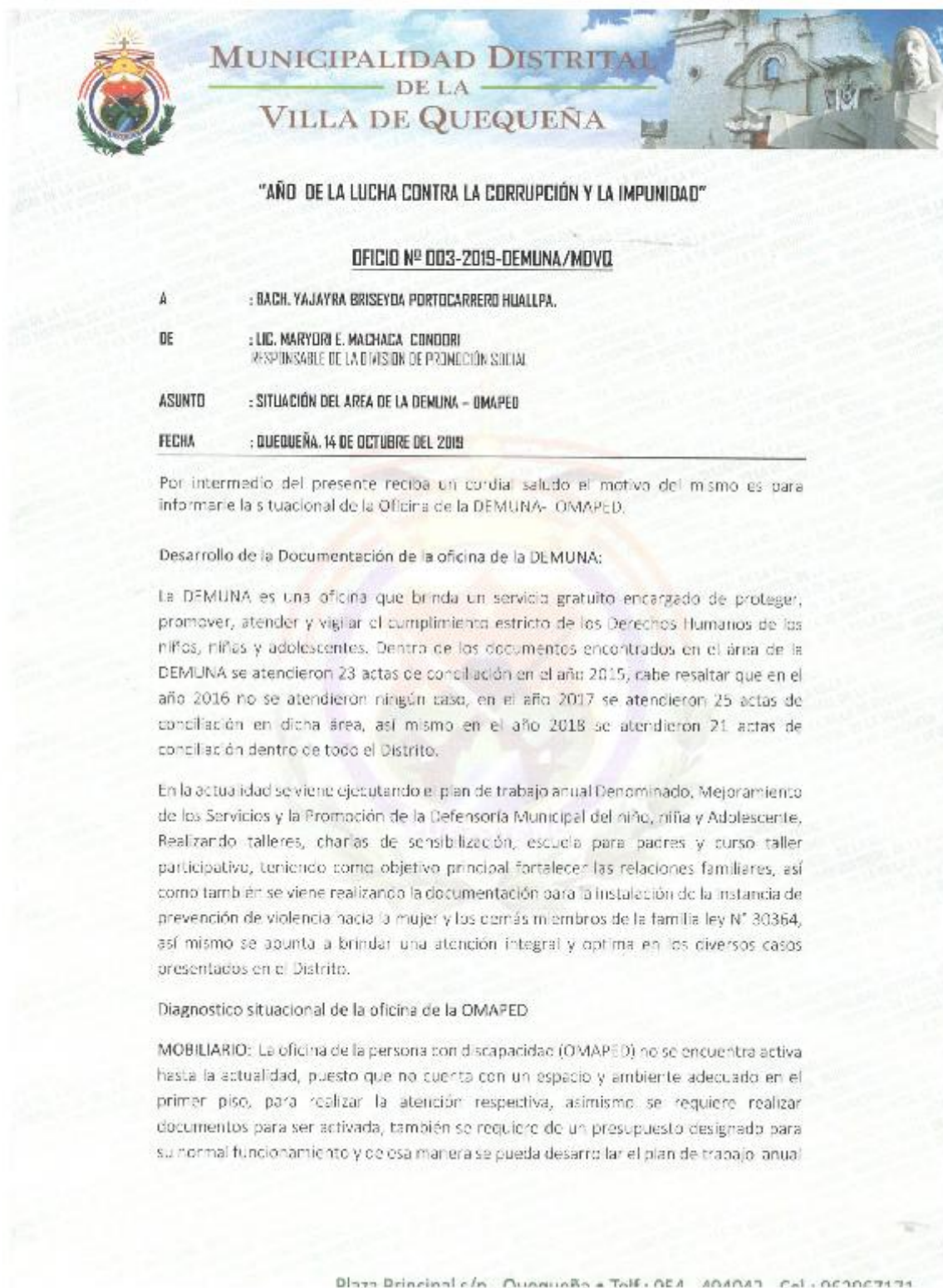
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

La Municipalidad Distrital y Villa de Yarabamba, dispone talleres a favor de los Adultos Mayores, con los cuales se trabaja tres veces a la semana siendo un total de 160 Adultos Mayores beneficiados.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

UNICIPALIDAD DISTRITAL Y VILLA DE YARABAMBA
L. A. Adm. Jorge Rodríguez Castro
GERENTE DE PROMOCIÓN SOCIAL
Y DESARROLLO LOCAL





"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Chiguata, 2019 Setiembre 25.

Carta N° 006-2019-SG/MDCHA.

Señorita:
YAJAIRA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA
Urb. Los Prados Manzana F Lote 09 –Distrito de Socabaya- Arequipa.
Presente.-

**Asunto: Respuesta a documento de fecha
10-09-2019- Reg. N° 3837.**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Con la finalidad de expresar mi saludo respetuoso al mismo tiempo manifestar lo siguiente:

Que atendiendo la petición hecha por su persona, se ha recibido el Informe N° 272-2019-DYPS/MDCH, de fecha 25-09-2019, refrendado por María B. Mamani Charres del Depto. de Promoción y Desarrollo Social, a fojas dos, documentos que se cumple con hacerle entrega.


Sin otro particular expreso a usted los sentimientos de mi especial estima personal.

Atentamente,



MARÍA ESPERANZA COPIRINA SEGURA
SECRETARIA GENERAL

29


PODER JUDICIAL
DEL PERÚ
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA
Módulo Judicial Integrado de Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHIGUATA
BOSSA DE PARTES
RECIBIDO
Fecha: 13 AGO 2019
N° 3559 P
04:30 pm Firma
Folio 29.

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Arequipa, 24 de julio del 2019.

OFICIO Nro. 14565-2019-0-0401-JR-FT-08/RMHG
SEÑORES:
DEFENSORIA MUNICIPAL DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE - DEMUNA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHIGUATA
Dirección: Plaza Principal S/N, distrito de Chiguata , provincia y departamento de Arequipa.-
CIUDAD.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, por encargo del magistrado, a efecto de saludarlo y remitir a folios (N) el Expediente Nro. **14565-2019-0-0401-JR-FT-08**, sobre Violencia Familiar, en donde se han dictado medidas de protección a favor de Menor de iniciales **J.A.Y.H.(07)**, con domicilio en **Santo Domingo San Bernardo A-PRIMA**, distrito de Chiguata, provincia y departamento de Arequipa, en contra de **Arelí Hurtado Huanca**, el Juzgado ha dispuesto, entre otras medidas de protección que: personal o asistencia social de su instrucción realice haga seguimiento al presente caso efectuando visitas inopinadas al domicilio del menor de iniciales **J.A.Y.H.(07)**, debiendo **informar a este despacho sobre las acciones efectuadas.**


Va conforme lo dispuesto mediante Resolución Nro. 01, de fecha 24 de julio del 2019, recaída en el citado expediente.

Sin otro particular, con las expresiones de mi consideración.

Atentamente:

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA
Módulo Judicial Integrado de Violencia Contra
las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar

Raquel María Herrera Gonzalez
Secretaría Judicial





PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Unidad de Protección Especial Arequipa



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Arequipa, 20 de Junio del 2019

OFICIO N° 6011 -2019- MIMP-DGNN- DPE-UPE-AREQUIPA

Señor:

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chiguata
Plaza Principal s/n

Atención : Jefe de DEMUNA

Asunto : Seguimiento y Monitoreo

Referencia : Expediente N° 0120 - 2019-MIMP-DGNN- DPE-UPEA

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente, a nombre de la Unidad de Protección Especial de Arequipa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, asimismo solicitar tenga a bien ordenar a quien corresponda que el personal de la DEMUNA de su distinguida institución realice Visita Social y Seguimiento de la Medida de Protección a favor de los niños **YONSUD EMILIANO CHACON VILCA**(4años) **ABIGAIL VALENTINA CHACÓN VILCA** (8años) y **DANILO NEMECIO CHACÓN VILCA** de 11 años de edad quienes se encuentran inmersos en un procedimiento por RIESGO, conforme a las atribuciones previas en el Decreto Legislativo N°1297 y que actualmente se encuentra con la **MEDIDA DE PROTECCIÓN "APOYO PARA FORTALECER COMPETENCIAS DE CUIDADO Y CRIANZA y "APOYO PSICOLOGICO"**, otorgado a su progenitora la señora **Mercedes Nilda Vilca Molleapaza** de 31 años de edad quien domicilia en **Anexo Cachamarca Mz H Lote 2** .Celular: 970287816 ✓

Hago propicia la oportunidad para expresarle el testimonio de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Catalina Inés Casapia Aguiar
DIRECTORA
UNIDAD DE PROTECCIÓN ESPECIAL DE AREQUIPA
DIRECCIÓN GENERAL DE NIÑOS Y ADOLESCENTES
MIMP

DICAM/px
Ex-Cl

www.mimp.gob.pe

Av. Jorge Chavez N° 808
Arequipa, Perú
(54) 213-478





INFORME N° 272-2019-DYPS/MDCH

A : Sra. **MARIA ESPERANZA COTRINA SEGURA**
Secretaria General de la Municipalidad de Chiguata

DE : Srta. **MARILIA BERENICE MAMANI CHARRES**
(e) Oficina de Desarrollo y Promoción Social

ASUNTO : **RESPUESTA URGENTE** (03 folios).

REFERENCIA: Provedo N° 097-2019-MDCHA

FECHA : Chiguata, 24 de Setiembre del 2019

Por medio del presente, me dirijo a su despacho con la finalidad de saludarlo y al mismo tiempo dar **RESPUESTA** al documento en referencia, el cual hace atención a la solicitud de información correspondiente a casos respecto a sanciones que se han dado y bajo que infracción. Para lo cual informamos lo siguiente:

1. Actualmente la Municipalidad Distrital de Chiguata no cuenta con oficinas de OMAPED y DEMUNA habilitada.
2. La Oficina de Desarrollo y Promoción Social recibió los siguientes casos que detallamos a continuación:
 - Con fecha 24 de junio se recibió el expediente N° 3020 presentado por mesa de partes, mediante Oficio N° 6011-2019-MIMP-DGNNA-DPE-UPE-AREQUIPA- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sobre seguimiento y monitoreo al Expediente N° 0120-2019-MIMP-DGNNA-DPE-UPEA, que se encuentra con la Medida de Protección "Apoyo para fortalecer competencia de cuidado y crianza" y "Apoyo Psicológico".
 - Con fecha 13 de agosto se recibió el expediente N° 3559 presentado por mesa de partes, mediante el Oficio N° 14565-2019-0-0401-JR-FT-08/RMTHG remitido por la Corte Superior de Justicia de Arequipa, sobre violencia familiar para el seguimiento y visitas correspondientes, según Expediente N° 14565-2019-0-0401-JR-FT-08.

Es todo cuanto cumplo con informar a Ud.

Atentamente,

Se adjunta:

- **Anexo A:** Oficio N° 6011-2019-MIMP-DGNNA-DPE-UPE-AREQUIPA.
- **Anexo B:** Oficio N° 14565-2019-0-0401-JR-FT-08/RMTHG.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHIGUATA

(Signature)
SECRETARIA GENERAL
OFICINA DE DESARROLLO Y PROMOCION SOCIAL



PLAZA PRINCIPAL S/N – CHIGUATA - AREQUIPA –PERÚ



MUNICIPALIDAD DISTRITAL MOLLEBAYA

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Mollebaya, 17 de octubre del 2019.

CARTA N.º 009-SG- 2019-MDM

Señor(s):

Yahaira Briseyda Portocarrero Hualpa
Urbanización Los Prados, Manzana F, lote 9 del Distrito de Socabaya
PRESENTE. -

Asunto : Solicito Información.
Referencia : Solicitud con Reg. De Mesa de Partes N° 02497.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo a nombre de la Municipalidad Distrital de Mollebaya. En atención a la Solicitud con Reg. De Mesa de Partes N° 02497 sobre solicitud de acceso a la información que literalmente señala en el Punto I. PETITORIO. Solicito información al órgano Municipal correspondiente del número de casos respecto a sanciones que se han dado y bajo que infracción sobre lo regulado en el Marco de la Ley N°27408, modificado por la Ley N° 28683 –"Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público" dentro de los años 2018-2019.

En respuesta a su solicitud y de acuerdo a la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento – D.S N°072-2003-PCM: se le remite la Hoja de Coordinación N°016-2019-MDM/EOBSYPS/SLQL y HOJA DE COORDINACION N° 004-2019-MDM-DEMUNA, se anexa a la presente (03 folios).

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOLLEBAYA

[Firma manuscrita]
Dra. María Mercedes Ugarte Amador
SECRETARÍA GENERAL



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOLLEBAYA
RECIBIDO

16 OCT 2019

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOLLEBAYA SECRETARÍA GENERAL

Fecha: _____ Hora: _____
N.º Reg. _____ Folio: _____

HOJA DE COORDINACIÓN N° 016- 2019- MDM/EOBSYPS/SLQL

A : Abog. Magda Marina Zegarra Janampa
(e) Secretaria General

DE : Sandra Leonor Quequezana Lajo
Encargada de la Oficina de bienestar Social y Programas Sociales -OMAPED

ASUNTO : Informe sobre sanciones de multa por incumplimiento a la Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408.

REFERENCIA : Hoja de Coordinación N° 008-2019-SG-MDM

FECHA : 16 de octubre del 2019.

Mediante el presente me dirijo a Usted, para informarle según lo requerido en el documento de la referencia.

Al respecto debo manifestar, que según el **Artículo 5º**, de la Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, **"La municipalidad se encarga de aplicar las multas en el ámbito de su jurisdicción comunicando de su imposición y pago a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), Oficina Municipal de las Personas con Discapacidad (OMAPED) y oficinas de servicio social"**.

De acuerdo a lo solicitado, como encargada de la Oficina de bienestar Social y Programas Sociales y de OMAPED, con respecto al año 2018 se ha revisado el Archivo y no se ha encontrado ningún documento comunicando de imposición y pago referente a sanciones de multa por incumplimiento a la Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408; de igual forma durante el presente año 2019 hasta la fecha no se ha recepcionado ninguna comunicación de sanciones aplicadas.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOLLEBAYA
Sandra Leonor Quequezana Lajo
Enc. de la Oficina de Bienestar Social y Programas Sociales



Municipalidad Distrital de Mollebaya
Calle 27 de Mayo S/N (Plaza Principal)
DEMUNA

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

HOJA DE COORDINACIÓN N° 004-2019-MDM-DEMUNA

PARA : ABOG. MAGDA MARINA ZEGARRA JANAMPA
Secretaría General

DE : Ps. YULY YÉSICA LÓPEZ QUISPE
Responsable de la DEMUNA

ASUNTO : Informe de casos bajo la ley N° 27408, modificado por la ley 28683

FECHA : Mollebaya, 16 de octubre del 2019



Mediante el presente me dirijo a Ud. En referencia a la hoja de coordinación **N°009-2019-SG-MDM**, donde solicita información correspondiente al número de casos respecto a sanciones que se han dado y bajo que infracción sobre lo regulado en el marco de la ley N° 27408, modificado por la ley N° 28683 "ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público" dentro de los años 2018 – 2019.

Indicarle como responsable de la DEMUNA, que no se encontraron documentos correspondientes a lo solicitado.

Atentamente;



Municipalidad Distrital de Mollebaya
Ps. Yuly Y. López Quispe
RESPONSABLE DEMUNA



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Sabandía, 17 de septiembre del 2019

CARTA N°047-2019-SG/MDS

Señor
YAJAYRA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA
Urb. Los Prados Mz. F Lt. 9 – Socabaya
PRESENTE. –


Ref. : Expediente N°2594-2019

Previo atento saludo, y al amparo de lo establecido en la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, doy atención a su documento de la referencia, manifestándole lo siguiente:

La información requerida por su persona, ha sido revisada por la Ing. Maritza Medina Arias, Jefe de Desarrollo Social, quien a través de la Hoja de Coordinación N°20-2019-MDS-UDS de fecha 13 de septiembre de 2019, ha manifestado que, durante los años 2018 y 2019, no se encontró información sobre algún caso de sanciones regulada por la Ley N°27408 y modificatorias.

Sin otro particular, quedo de usted.


Atentamente,




Abg. Omar López Cusi
(e) Secretaría General

- Se adjunta 01 folio.

Página 1 de 1

 Calle Principal s/n Plaza de Armas - Sabandía
Arequipa Perú

 (054) 448247

www.munisabandia.gob.pe

HOJA DE COORDINACIÓN NRO. 20 -2019-MDS-UDS

A : Abog. OMAR LOPEZ CUSI
Secretaría General

DE : Ing. MARITZA L. MEDINA ARIAS
Jefe de la Unidad de Desarrollo Social

ASUNTO : Respuesta a Expediente N° 2599

FECHA : 13 de setiembre de 2019

15-41
13/09/19

Por el presente comunico a su Despacho que con Expediente N° 2599 presentado el 10 de setiembre de 2019 por la Srta. Yayayra Briseyda Portocarrero Hualpa, solicitando información correspondiente del número de casos respecto a sanciones que se han dado sobre lo regulado en el Marco de Ley N° 27408 modificado por la Ley N° 28683 "Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños adultos mayores, en lugares de atención al público" de los años 2018 y 2019.

Al respecto, se ha buscado en los archivos de la Unidad de Desarrollo Social de los años 2018 y 2019, y no se ha ubicado información sobre algún caso de sanciones que se hayan realizado por este tipo de concepto.

En ese entender remito el presente para su conocimiento y los fines convenientes

Atentamente,


Ing. Maritza L. Medina Arias
Jefe de la Unidad de Desarrollo Social

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SABANDIA	
PRESIDENCIA - OFICINA - MDS - G.	
DE :	S. G.
A :	Comunicación Informativa
FECHA :	
ACCION :	
MENSAJE :	
ENTREGADO POR :	RECIBIDO POR :

Paucarpata, 04 de Julio de 2019

CARTA N° 058-2019-FRIP-MDP

Señorita
YAJAYRA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA
Urbanización Los Prados Manzana F, Lote 09 Distrito de Socabaya

PRESENTE.-

Referencia: Expediente N° 10611-19

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Paucarpata, y al mismo tiempo comunicarle que mediante documento de la referencia, solicito información por acceso a la Información Pública, relacionado a números de casos respecto a sanciones que se han dado por la Ley 28683.

Al respecto debo comunicarle que la Subgerencia de Demuna, y de los Responsables de Libro de Reclamaciones, señalan que no se han reportado ninguna información sobre quejas respecto a la Ley 28683, para tal efecto adjunto copias del Informe N° 134-2019-SGDDyAM-GDSEL-MDP, Informe N° 020-2019-RLDR/MDP e Informe N° 019-2019-RDLR/MDP a folios tres (03).

Sin otro particular, reiteramos los sentimientos de nuestra estima y atenciones personales.

Atentamente,



Abog. Pamela Alejandra Tejeda Zuzunaga
Funcionario Responsable de
Acceso a la Información Pública

CARGO DE NOTIFICACION

Recepcionado por: _____ DNI N° _____

Firma: _____ Fecha: _____ Hora: _____

Notificado por: _____

Observaciones: _____

INFORME N° 020-2019-RLDR/MDP

A : Abog. Pamela Alejandra Tejeda Zuzunaga
Funcionaria responsable de acceso a la Información Pública
DE : Sra. Julia del Pilar Maravi de Rosado
Responsable del Libro de Reclamaciones
ASUNTO : Información solicitada
REFERENCIA : Hoja de Coordinación N° 238-2019-FRIP-MDP
FECHA : Paucarpata, 13 de setiembre 2019

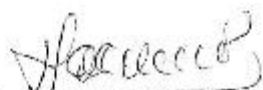


Por medio del presente me dirijo a usted, para responderle en atención al documento de la referencia lo siguiente:

- Debo informar que en el tiempo que vengo desempeñando la responsabilidad del Libro de Reclamaciones, hasta la fecha, no se ha reportado ninguna queja respecto a lo que manda la ley 28683.

Es todo cuanto se informo para los fines correspondientes.

Atentamente,



Julia del Pilar Maravi de Rosado
Responsable del Libro de Reclamaciones



Folios 04
c.c. Archivo



INFORME N° 019-2019-RDLR/MDP

A : Abog. Pamela Tejada Zuzunaga
Funcionaria Responsable de Acceso a la Información Pública

DE : Sra. Cecilia Vera Medina
Responsable del Libro de Reclamaciones

ASUNTO : Remito Información solicitada por la señorita Yajayra Briseyda
Portocarrera Huallpa.

REFERENCIA : Exp. N° 10611-19 (copia)
Hoja de Coordinación N° 237-2019-FRIP-MDP

FECHA : Paucarpata, 16 de septiembre del 2019

Por medio del presente me dirijo a usted, para informarle lo siguiente:

1.- En atención a los documentos de la referencia, indico a usted que la suscrita asume como responsable del Libro de Reclamaciones del Palacio Municipal el día 05 de marzo del presente año mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 0038-2019-GM-MDP.

2.- Así mismo se verifico los archivos que obran bajo mi cargo desde el año 2018 hasta agosto del 2019 no se ha presentado queja alguna relacionada con usuarios en atención preferencial (Mujeres embarazadas, Personas con discapacidad, Personas con bebés en brazo, niños y niñas hasta los 12 años).

Es cuanto informo a usted, para los fines del caso.

Atentamente,


CECILIA VERA MEDINA
Responsable del Libro de Reclamaciones



CVM
c.c. Arch.
Reg. Int.

INFORME N° 134-2019-SGDDyAM-GDSYEL-MDP

A : Abog. Pamela Tejeda Zuzunaga
Funcionaria Responsable de la Información Pública
DE : Ps. Nancy Yelka Vita Cárdenas
(e) Subgerencia de DEMUNA, Discapacitado y Adulto Mayor
ASUNTO : Información solicitada
REFERENCIA : Hoja de Coordinación N° 236-2019-FRIP-MDP
FECHA : Paucarpata, 12 de Setiembre del 2019



Por medio del presente me dirijo a usted y en atención al documento de la referencia se indica lo siguiente:

- A la Subgerencia de la DEMUNA, Discapacitado y Adulto Mayor, no se ha reportado ninguna información sobre quejas respecto a la Ley 28683, por lo que no se cuenta con la información solicitada por la administrada, sugiriendo se solicite dicha información a los responsables de los libros de reclamaciones que se encuentran en las diferentes sedes.

Es todo cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

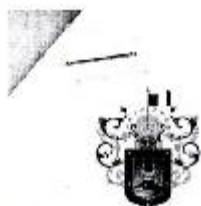
c.c. Archivo
MVCYPP.



Municipalidad Distrital de Paucarpata

Ps. Nancy Yelka Vita Cárdenas de Macedo
CÓD. R. 10972
Subgerencia DEMUNA, Discapacitado y Adulto Mayor





Municipalidad Distrital
Mariano Melgar
División DEMUNA, CIAM, OMAPED, OZAM

MUNICIPALIDAD DISTRITAL MARIANO MELGAR
OFICINA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL
Recibido: 16 SEY. 2019
Hora: 10:10 P.M. Fecha: 03/09/2019
Firma: [Firma]

INFORME N° 242- 2019- DD0YCIAM-GDeIS-MDMM

A : LIC. MARIA PLUVIA RODRIGUEZ MOTA
Gerente de Desarrollo e Inclusión Social

DE : LIC. SONIA G. Astoquillo Linares
División DEMUNA-CIAM – OMAPED,

ASUNTO : Remisión de información

REFERENCIA : Proveído N° 4059 -2019 GDeIS-MDMM
Hoja de coordinación N° 389-2019 –OAI-MDMM
Expediente N° 14805

FECHA : 16 de Setiembre del 2019

Tengo el agrado de dirigirme a Usted Señora Gerenta con el fin de saludarle y a su vez comunicarle lo siguiente:

Que de acuerdo al proveído de la referencia se da a conocer que requiere información referida a número de casos respecto a sanciones que se han dado y bajo qué infracción sobre lo regulado en el marco de la ley N° 27498 modificado por la ley N° 28683 "Ley que establece la atención preferente de mujeres embarazadas, niñas, adultos mayores, en lugares de atención al público dentro de los años 2018-2019". Por lo que la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad - OMAPED hizo revisión en sus registros y en los libros de reclamaciones no se encontró dicha información solicitada.

Cabe mencionar que la OMAPED es la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad, cuya finalidad es velar por el bienestar de los mismos, facilitando y promoviendo su adecuada integración.

Por lo descrito, las tareas más frecuentes que se realizan consisten en:

- Sensibilizar y/o crear conciencia sobre la problemática de las personas en situación de discapacidad, para ayudar a crear una cultura de derechos, tareas que se realizan al interior de la municipalidad y está dirigida a las personas e instituciones de la comunidad.
- Conocer a los vecinos con discapacidad no solo para saber cuántos son y dónde están sino para conocer su problemática y poder planificar acciones en función de ella.
- Asesorar y apoyar el proceso de formación y organización de vecinos con discapacidad.

4

- Promocionar y guiar a la persona con discapacidad en el proceso de integración, especialmente en los servicios educativos, de salud y trabajo realizando las gestiones necesarias para que las personas con discapacidad gocen de los derechos de todos los peruanos.
- Fomentar la participación de las personas con discapacidad en las actividades culturales, deportivas, etc. que la municipalidad realice facilitándoles el acceso a dichos servicios.
- Bienestar general Fomentar un estado de bienestar general realizando actividades de prevención y cuidado de la salud.

Respecto a lo solicitado no se presentaron antecedentes.

Es todo cuanto Informo a Usted para los fines correspondientes

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL MARIANO MELGAR

Lic. Susana G. ...
SECRETARÍA GENERAL
C.I.C.M. Nº 0773



SAL/
C.C.ARCHIVO.
VA A FOJAS 07

Recibido
Yajayra B. Padilla Garcia H.
24
F3748623

MUNICIPALIDAD DISTRITAL MARIANO MELGAR

Expediente: J169-2019

De: ...

Para: ...

Asunto: ...

Fecha: ...

Fecha: ...

Fecha: ...



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO SELVA ALEGRE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Arequipa, 20 de setiembre de 2019

OFICIO N° 197 – 2019-SG/MDASA

Sr:
YAJAYRA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA
Urb. Los Prados Mz F, Lote 9 - Socabaya
Presente. -

REF: Registro N° 12113-2019-MP/MDASA

Por medio del presente y a nombre de la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre se le comunica, que en referencia a su solicitud signada con el Registro N° 12113-2019-MP/MDASA, se ha procedido a requerir información a la Gerencia de Desarrollo y Promoción Social, a lo que la mencionada gerencia, a través del Informe N° 430-2019-GDPS/MDASA, indica que no registra ningún caso respecto a la mencionada sanción durante los años 2018 – 2019.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para hacerle llegar un cordial saludo.

Atentamente.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ALTO SELVA ALEGRE AREQUIPA
Karina Barrios Ortega
Lic. Karina Barrios Ortega
SECRETARÍA GENERAL

c.c. Archivo
Registro 1143-2019-SG/MDASA

Dirección: Pasaje Olaya s/n
Teléfono: (051)268050 - (051)263227
<http://www.munialtoselvallegre.gob.pe>

SIRVIENDO JUNTOS
...con transparencia y modernidad



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

Miraflores, 18 de octubre del 2019

Oficio Nro. 0217-2019-MDM/GBSYDH.

SEÑORITA:

YAHAYRA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA

URB. LOS PRADOS MZ. F LOTE 9

SOCABAYA

Presente. -

ASUNTO. – RESPUESTA A LO SOLICITADO

REFERENCIA : EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO Nº 12475-2019-MDM

Es grato dirigirme a usted, a nombre del Ing. Luis Magno Aguirre Chávez, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Miraflores y el mío propio, para hacerle llegar nuestro cordial saludo.

Asimismo, informarle en mérito al documento indicado en la referencia en el que Ud. solicitó información sobre el número de casos respecto a las sanciones que se han dado y bajo que infracciones.

En ese sentido, la División de DEMUNA, de la Gerencia de Bienestar Social y Desarrollo Humano, informa que dicha Oficina no cuenta con la información solicitada; sin embargo, cabe mencionar que se brinda un servicio de atención integral que funciona en los gobiernos locales, en las instituciones públicas, privadas y en organizaciones de la organización civil, bajo tres ejes principales: promoción, defensa y vigilancia de los derechos que la Ley reconoce a los niños, niñas y adolescentes.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES
MIRAFLORES - PERÚ
Luis A. Gutiérrez Davila
GERENTE DE GERENCIA SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO



OFICINA NACIONAL DE DERECHOS
DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
www.onaderechos.org

INFORME N° 00288-2019-GBSYDH-MSM-MDM

00012475 - E

DE : SALAS MALAGA MAYOLY SONIA
JEFE DE DIVISION DE DEMUNA / ESPACIO LUDICO

PARA : GUTIERREZ DAVILA LUPE AUREA
GERENTE DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

ASUNTO : ESTUDIANTE DE DERECHO SOLICITA INFORMACIÓN

FECHA : MIRAFLORES, 15 de Octubre del 2019



Por medio de la presente me dirijo a usted, visto el expediente N°12475-2019 , de la Srta. YAJAYRA BRISEYDA PORTOCARRERO HUALLPA, QUIEN SOLICITA INFORMACIÓN DEL NUMERO DE CASOS RESPECTO A LAS SANCIONES QUE SE HAN DADO Y BAJO QUE INFRACCIONES. Se informa que la **DEMUNA NO** cuenta con la información que solicita, se brinda un servicio de atención integral que funciona en los gobiernos locales, en las instituciones publicas, privadas y en organizaciones de la organización civil, teniendo en cuenta sus tres ejes principales PROMOCIÓN, DEFENSA Y VIGILANCIA de los derechos que la ley reconoce a los niños,niñas y adolescentes.

Es todo cuanto se informa para los fines pertinentes.

Atentamente,



Maly Sonya Salas Malaga
D.N.I. 29606678
División DEMUNA-Espacio Lúdico
Condiadora Extrajudicial
Registro N° 002555



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

CARTA N° 0072-2019/INDECOPI-AREQUIPA

Arequipa, 28 de noviembre de 2019

Señora:
YAJAYRA BRISEYDA PORTOCARRERO
Urb. Los Prados Mz. F Lote 9.
Socabaya. -

Referencia: Expediente N° 039-2019/AIP- INDECOPI-AQP

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su solicitud presentada el 15 de noviembre de 2019, mediante la cual solicita información sobre las quejas, denuncias o reclamos presentados en relación a "Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad" para el periodo 2018-2019, número de sanciones que se han aplicado especificando el tipo de infracción en mérito a lo establecido en el artículo 41° de la Ley N° 29571 respecto a "Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad" para el periodo 2018-2019, y las normas o resoluciones de la instancia suprema o instancias correspondientes del INDECOPI que sustentan la aplicación de dichas sanciones. Al respecto, le informo que, de la revisión de nuestros sistemas, no existen denuncias sobre la materia solicitada, no obstante, le informamos que, existe un procedimiento asignado con el Expediente N° 267-2018/CPC-INDECOPI-AQP, en donde se aprecia como hecho infractor el "trato preferente", este fue declarado infundado, en consecuencia, no existió sanción alguna.

Sin otro particular, quedo de usted,

Atentamente,

María Lucía Cornejo Gutiérrez-Ballón
Jefa de la Oficina Regional del INDECOPI
Arequipa

LCGB'

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza O - 27, José Luis Bustos Hurtado y Rivera, Arequipa - Perú / Teléfono: 0-800-49040 / 011224 7777
Email: mlcornejo@indeco.gob.pe / mlcornejo@indeco.gob.pe