



## ESTRATEGIA NACIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE FACILITACIÓN ADMINISTRATIVA PREFERENTE

Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20336951527 soft  
Motivo: Ley N° B  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0900

### INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Perú consagra la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad como el fin supremo de la sociedad y del Estado. El artículo 7 de la citada carta magna establece que todas las personas tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad como el deber de contribuir a su promoción y defensa. Asimismo, toda persona impedida para velar por sí misma tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.



Firmado digitalmente por:  
VELA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Motivo: Ley N° B  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0900

Sobre este marco, el Estado peruano ha desplegado un conjunto de normas, políticas, planes, programas, proyectos, entre otros, a fin de garantizar que todas las personas, en especial, aquellas que se encuentran en dificultad de movilizarse, puedan gozar de una adecuada calidad de vida, en condiciones de igualdad y promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.

En la actualidad, el porcentaje de personas con discapacidad en el Perú asciende al 10.3% del total de la población<sup>1</sup>. Asimismo, el 12.4%<sup>2</sup> de nuestra población está compuesta por personas adultas mayores. En ambos casos, las proyecciones indican que en el transcurso de las siguientes décadas dichas cifras se elevarán significativamente. En el caso de las personas adultas mayores, por ejemplo, el bono demográfico favorable se ha ido perdiendo con el paso del tiempo. Tal es así que el porcentaje de personas adultas mayores se multiplicó en el lapso de las últimas 5 décadas, colocando nuestra pirámide poblacional en una fase de envejecimiento (Defensoría del Pueblo 2019: pág. 07).

Ante dicho panorama, la protección, atención y seguridad de las personas con discapacidad y las personas adultas mayores constituyen compromisos contemplados en la Constitución Política de nuestro país, los tratados internacionales y atribuidas al Estado y sociedad en conjunto. En ese sentido, el proceso de materialización de los contenidos de nuestra carta magna, la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, entre otras vinculantes, ha dado luz a la Ley N° 30840, Ley que promueve el servicio de facilitación administrativa preferente en beneficio de personas en situación especial de vulnerabilidad, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2019-MIMP. Dicha ley tiene por finalidad garantizar que las personas con discapacidad, las personas adultas mayores en situación que impide su movilidad y las personas en estado de postración o con dificultades para movilizarse por sí mismas, puedan acceder a los servicios públicos que requieren y que son brindados por entidades

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019a). Perfil Sociodemográfico de la Población con Discapacidad, 2017.

<sup>2</sup> Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Situación de la Población Adulta Mayor Octubre-Noviembre-Diciembre 2020. Informe técnico N°4, diciembre 2020



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20336951527 soft  
Motivo: Doc V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

públicas y privadas, a través de medios tecnológicos o de una atención administrativa domiciliaria. Asimismo, establece que su implementación se realizará progresivamente, mediante una Estrategia Nacional que permita en los próximos diez años la mayor cobertura en la prestación del servicio en favor de la población objetivo.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMENO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Motivo: Doc V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

En ese contexto, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en calidad de ente rector de las políticas nacionales y sectoriales para la promoción y protección de las personas vulnerables<sup>3</sup>, tiene el desafío de conducir el proceso de implementación progresiva del Servicio de Facilitación Administrativa Preferente (SEFAP) en beneficio de las personas que viven en situación especial de vulnerabilidad<sup>4</sup>. Asimismo, el entorno particular en el que nuestro país se encuentra sumido a causa de la declaración de la Emergencia Sanitaria producida por la COVID-19, es un impulso adicional para poner en marcha la implementación de la Estrategia Nacional y proteger a las personas que viven en situación especial de vulnerabilidad, quienes, en gran medida, constituyen parte del grupo de riesgo ante dicha enfermedad.

El primer peldaño del desafío se ve concretado a través de la presente Estrategia Nacional, la cual desarrolla el estado situacional, el marco normativo, la estrategia para la facilitación administrativa y la programación de servicios que serán prestados a través de medios tecnológicos o de una atención administrativa domiciliaria.

La apuesta de la Estrategia Nacional se sostiene en identificar aquellos servicios y, por consiguiente, entidades, que son más cercanos al público objetivo en atención, a fin que en base a ello, podamos iniciar el proceso de implementación del SEFAP. En esa línea, los plazos para la aplicación del SEFAP están priorizados sobre aquellas entidades que cuentan con servicios recurrentes por personas con discapacidad, por las personas adultas mayores en situación que impide su movilidad y por las personas en estado de postración o con dificultades para movilizarse por sí mismas. Asimismo, se encuentra alineado a otras iniciativas que vienen implementándose en favor de la población en situación especial de vulnerabilidad y contribuye con los objetivos planteados en la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030 y la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030, aprobadas por los Decretos Supremos N° 006-2021-MIMP y N° 007-2021-MIMP respectivamente. No obstante, a diferencia de los servicios contemplados en las citadas Políticas, cuya implementación obedece a determinados estándares e indicadores, la particularidad de la Estrategia Nacional del SEFAP radica en identificar los servicios que deben ser prestados a través de medios tecnológicos o de una atención administrativa domiciliaria. La adecuación de estas modalidades queda a cargo de cada entidad y se sujeta a las características particulares del servicio, su público objetivo y las normas generales que rigen sobre la materia.

Por otro lado, el curso de la sociedad moderna y la demanda de servicios cada vez más sofisticados son motivo de fuerza adicional para impulsar y apostar por la implementación de la presente

<sup>3</sup> Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aprobada por Decreto Legislativo N° 1098. Art. 2.

<sup>4</sup> Para efectos de la presente Estrategia Nacional, conforme lo establecido en el artículo 1° de la Ley N° 30840, las personas en situación especial de vulnerabilidad comprenden de personas con discapacidad, personas adultas mayores en situación que impide su movilidad y personas en estado de postración o con dificultades para movilizarse por sí mismas.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ, Jose Ernesto FAU 20336891527 soft  
Motivo: Doc N° B  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0900

Estrategia. No cabe duda que la intervención del Estado en la vida de la ciudadanía materializada a través de servicios es multifacética. Responde desde los aspectos más tradicionales (salud, educación, pensiones, entre otros) hasta nuevos servicios y nuevas subcategorías (transferencia tecnológica, seguridad cibernética, salud ocupacional, educación a distancia, entre otras). Sobre esta figura, la Estrategia constituye una respuesta articuladora para promover modalidades alternas a las modalidades de prestación de servicio tradicionalmente implementados. Si bien, en nuestro país existen algunas prácticas sobre estas formas de intervención, es importante masificar su aplicabilidad de manera estratégica a todos los servicios públicos posibles, iniciando principalmente en aquellos orientados a personas en situación de vulnerabilidad, las mismas que constituyen el objeto de la Ley N° 30840.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO, Cynthia Patricia FAU  
20336891527 soft  
Motivo: Doc N° B  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0900

Cabe recalcar que la Estrategia Nacional, como todo documento de similar naturaleza, es adaptativa y perfectible en el tiempo. Corresponde a cada entidad implementar el SEFAP de acuerdo a las particularidades de los servicios que presta y tomando especial énfasis en su público objetivo, además de emplear acciones de seguimiento, evaluación y retroalimentación que busquen identificar y gestionar riesgos y aplicar oportunidades de mejora.

Asimismo, se ha previsto que para el caso de la implementación del SEFAP en los servicios públicos que prestan las empresas privadas, éstos puedan ser actualizados mediante Resolución Ministerial emitida por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a fin de incluir nuevos servicios identificados, según lo señalado en los Anexos N° 2, 3 y 4 de la Estrategia.

En cuanto a la composición del presente documento, se encuentra conformado por cinco (5) capítulos. El primer capítulo está reservado a la presentación del estado situacional de la población en situación de especial vulnerabilidad, así como sus desventajas, sus proyecciones a futuro, y una breve descripción de las modalidades de prestación de servicios. El segundo capítulo desarrolla el marco normativo que sirve de soporte al SEFAP. Nos referimos al marco normativo nacional e internacional (las principales normas vinculadas con la prestación de servicios bajo medios tecnológicos y atención domiciliaria), y el marco institucional (las entidades estratégicas vinculadas con la implementación del SEFAP). El tercer capítulo recoge la estrategia planteada para la implementación del SEFAP. Se trata de las acciones llevadas a cabo para identificar y priorizar los servicios que serán parte del SEFAP, así como las entidades responsables de su implementación. Incluye los principios y enfoques, el objetivo general y los específicos, y el cronograma para la implementación del SEFAP. Los capítulos cuarto y quinto contienen la bibliografía utilizada y los anexos que se citan en la Estrategia Nacional, respectivamente.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20336951527 soft  
Maestro, Don V. B.  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

## CAPÍTULO 1

### ESTADO SITUACIONAL

Cerca de mil millones de personas en el mundo viven con algún tipo de discapacidad, cifra que representa alrededor del 15% de la población a nivel mundial. La proyección a futuro sobre el número de personas con discapacidad supone aún un número mayor como consecuencia del envejecimiento de la población en el mundo<sup>5</sup> (OMS 2011: pág. 8 y 9).



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Maestro, Don V. B.  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

El caso peruano no es ajeno a la tendencia mundial. De acuerdo al último censo nacional realizado en nuestro país se estima que 3 051 612 de personas (10.4% de la población nacional) tienen alguna discapacidad (INEI 2017: pág. 177). Al igual que en la proyección mundial, se prevé que tales cifras se elevarán significativamente en el futuro debido a que se estima que el número de personas adultas mayores se duplicará para el año 2050, pasando de un aproximado actual de 3 593 054 de personas (10.4% de la población nacional), a más de 7 millones (22%). Ya en la actualidad el 35.4% de las personas adultas mayores (1 millón 236 mil 646) presentan alguna discapacidad (INEI 2017: pág. 182). A ello deben sumarse las personas en estado de postración y personas con dificultades para movilizarse por sí mismas. En cada uno de estos casos también encontraremos personas con discapacidad.

Ante dicho escenario, es importante entender la discapacidad como una condición que se manifiesta diferenciadamente en cada país y que afecta de manera distinta a las personas. Por ejemplo, la discapacidad prevalece con mayor medida en países de ingresos bajos que en los países de ingresos más elevados. Así también, las personas con pocos ingresos, sin trabajo o con poca formación académica tienen mayor riesgo de discapacidad (OMS 2011: pág. 8 y 9).

En ese sentido, la ausencia de políticas y acciones concretas para superar las barreras que deben afrontar las personas con discapacidad se traducen en desventajas notorias y fundamentales frente a quienes no cuentan con dicha condición. Existe evidencia sobre los efectos nocivos de la discapacidad en un ambiente poco favorable para asumir el reto de superar las diferencias: las personas con discapacidad tienen peores niveles de salud que la población en general; los niños con discapacidad tienen menos probabilidades que sus homólogos sin discapacidad de ingresar en la escuela, permanecer en ella y superar los cursos sucesivos; las personas con discapacidad tienen más probabilidades de estar desempleadas, y generalmente ganan menos cuando trabajan; entre otros (OMS 2011: pág. 11 y 12).

En nuestro país, uno de los problemas puntuales que afecta significativamente a las personas con discapacidad y, a su vez, a las personas adultas mayores no autovalentes y a las personas en estado de postración, es la calidad de los servicios públicos. Las entidades que brinden servicios poco efectivos, inoportunos y, en especial, uniformes para un público en general, condenan a aquellas personas con condiciones diferentes a no poder acceder de manera equitativa a dichos servicios,

---

<sup>5</sup> Las personas adultas mayores son más propensas a tener una discapacidad, por lo que el envejecimiento poblacional implicará un mayor número de personas con discapacidad.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20336951527 soft  
Motivo: Ley V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

situación que genera aislamiento y dependencia. Ello empeora si consideramos que, por ejemplo, más de medio millón de personas adultas mayores de 70 años viven completamente solas, sin la compañía de terceras personas que puedan prestarle apoyo.

Tabla 1. Población adulta mayor de 70 y más años de edad que viven solos

Grupo de edad	Total población de 70 años y más			Adultos mayores que viven solos 1/					
	Total	Hombre	Mujer	Total	%	Hombre	%	Mujer	%
<b>Nacional</b>	<b>1 651 169</b>	<b>769 681</b>	<b>881 488</b>	<b>633 590</b>	<b>38,4</b>	<b>292 483</b>	<b>38,0</b>	<b>341 107</b>	<b>38,7</b>
70 - 74	624 512	301 536	322 976	240 170	38,5	113 871	37,8	126 299	39,1
75 - 79	453 554	214 771	238 783	182 285	40,2	84 961	39,6	97 324	40,8
80 - 84	311 125	142 452	168 673	121 022	38,9	55 251	38,8	65 771	39,0
85 - 89	173 467	75 801	97 666	62 668	36,1	27 452	36,2	35 216	36,1
90 y más	88 511	35 121	53 390	27 445	31,0	10 948	31,2	16 497	30,9

1/ Porcentaje respecto al total de población de 70 años y más.

Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda.

Esta figura genera que las personas con discapacidad, las personas adultas mayores no autovalentes y las personas en estado de postración deban conllevar dos dificultades para acceder a los servicios públicos.

La primera está referida a la burocratización de muchos de los servicios prestados por las entidades del Estado, lo cual supone apalea, de modo preliminar, las expectativas de la/el ciudadana/o. Los trámites en el Estado se caracterizan por ser complejos (duplicidad de trámites, exigencia de requisitos innecesarios, pago de tasas injustificadas, entre otros), durar mucho (el tiempo que demora una ciudadana o un ciudadano para realizarlo es mayor a 8 horas, promedio superior a la media en Latinoamérica), ser difíciles (apenas el 17% de los trámites es catalogado como fácil, siendo el país con más trámites difíciles en Latinoamérica) y requerir más de una visita para obtener una respuesta satisfactoria (más del 70% de las personas deben visitar de dos a más veces una entidad para resolver su trámite), entre otros (BID 2018: 53, 60 y 111).

No obstante, como estrategia para ingresar a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y modernizar la administración pública, se ha desplegado un conjunto de normas e instrumentos para afrontar dicha dificultad. A través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) se viene impulsando la mejora de la calidad regulatoria sobre procedimientos administrativos, además de importantes acciones para aliviar al administrado de cargas innecesarias: implementación de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, uniformización de procedimientos administrativos, prohibición de solicitar determinados requisitos, mayores filtros para imponer derechos de trámite, entre otros. Asimismo, en paralelo a las acciones de la SGP, vale reconocer acciones aisladas de otras instituciones que también apuntalan a una administración dinámica, fluida y efectiva. Las experiencias de RENIEC,



Firmado digitalmente por:  
VELA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Motivo: Ley V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20336951527 soft  
Motivo: Doc V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

MIGRACIONES y SUNAT (por citar unos pocos) son de mérito reconocido. Sin embargo, el camino de la desburocratización y mejora en la prestación de servicios aún tiene una agenda nutrida de acciones por complementar.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Motivo: Doc V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

La segunda dificultad radica en las modalidades para acceder a un servicio, las mismas que no se sujetan, en muchos casos, a las necesidades particulares de las personas con discapacidad, personas adultas mayores no autovalentes y personas en estado de postración. El reto de incluir modalidades de prestación de servicios que sean de fácil acceso comprende de un camino mucho más largo por recorrer. Tradicionalmente, la modalidad común a todas las entidades públicas es la presencial, de modo que para tramitar un procedimiento o solicitar un servicio, la ciudadana o el ciudadano debe acercarse de manera presencial hacia la institución. Esta modalidad es por sí misma poco dinámica y flexible. Además, tramitar un procedimiento o solicitar un servicio bajo esta modalidad - considerando la falta de accesibilidad en el entorno físico y los servicios de transporte público- dificulta y encarece los costos de traslado hacia las instalaciones de la entidad; haciendo imposible que, por ejemplo, las personas con discapacidad severa o en estado de postración puedan acceder a dichos trámites. Sumado a ello, debe considerarse que no todas las instituciones públicas cuentan con edificaciones bajo las condiciones y especificaciones técnicas de accesibilidad<sup>6</sup>.

Una segunda modalidad para tramitar procedimientos o prestar servicios es a través de los medios tecnológicos. En esta modalidad pueden encontrarse, básicamente, dos variantes. La primera es la vía telefónica, una variante extendida en casi todas las entidades públicas, mediante la cual, la ciudadana o el ciudadano puede comunicarse de manera inmediata con la entidad para solicitar un servicio. Sin embargo, la principal desventaja de esta variante es que, para efectos de la prestación de un servicio, cuenta con una cartera muy limitada. Los servicios solicitados suelen estar orientados a la atención de la ciudadanía, el cual consiste en absolver consultas y brindar información. Otro uso de esta variante es para solicitar un servicio que requiere atención inmediata. Bajo esta figura ya no se trata de una modalidad para prestar un servicio, sino de un mecanismo para iniciarlo. Por ejemplo, se usa frecuentemente la vía telefónica para solicitar un servicio de ambulancia, un equipo de atención para casos de violencia familiar o la presencia policial ante un delito en flagrancia.

La otra variante tecnológica es por medio de internet o canales digitales. Nos referimos, específicamente, a las plataformas digitales, sistemas, aplicaciones informáticas, aplicaciones móviles y las páginas web. Dada la masificación del internet a nivel mundial, todas las configuraciones que se realizan a través de esta ganan más espacio en el día a día de las personas. Dicho contexto ha generado que muchas entidades públicas adopten esta vía no solo como una variante para prestar el servicio de consultas y ser un mecanismo para iniciar otros servicios, sino también, para prestar una cartera mucho más amplia de servicios. Asimismo, el uso de esta variante es menos riesgosa, pues muchos servicios pueden ser prestados sin necesidad de salir del lugar de residencia, es decir de manera no presencial o también denominada "digital". Sin embargo, factores como la falta de cobertura de internet en todo el territorio nacional, la falta de recursos para acceder

<sup>6</sup> Norma Técnica A.120 "Accesibilidad universal en edificaciones" del Reglamento Nacional de Edificaciones, aprobada por Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA, y modificatorias.



Firmado digitalmente por:  
VITAL FERNANDEZ, Jose Ernesto FAU: 20336951527 soft  
Motivo: Ley N° 27  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0900

o adquirir equipos tecnológicos, espacios de aprendizaje, entre otros, suponen que un gran número de personas tengan dificultades para tramitar servicios mediante medios tecnológicos. No obstante, es preciso señalar que el Estado ha establecido un adecuado marco regulatorio para promover el uso y adopción de tecnologías digitales en la Administración Pública y sociedad, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto de Urgencia N° 006-2020 y Decreto de Urgencia N° 007-2020, respectivamente.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORLANDO Cynthia Patricia FAU:  
20336951527 soft  
Motivo: Ley N° 27  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0900

La tercera y última modalidad de prestación de un servicio es la atención domiciliaria, la cual vendría a ser lo opuesto a la modalidad tradicional, debido a que, en aquella, es la institución pública quien se acerca hacia el lugar de residencia de la ciudadana o ciudadano a brindar el servicio. Se trata de una modalidad poco utilizada debido a los costos logísticos que asumen las instituciones públicas por trasladar sus servicios de hogar en hogar. Por tal motivo su uso es limitado y restringido a un tipo de población específica. Los casos recientes más divulgados los tenemos en el Seguro Social de Salud - ESSALUD, a través del Programa de Atención Domiciliaria - PADOMI, y la Oficina de Normalización Previsional - ONP, a través del pago de pensiones con entrega a domicilio.

En paralelo a las modalidades reseñadas, en el sector público vienen implementándose desde hace algunos años experiencias novedosas para la prestación de servicios. Entre los ejemplos más notorios encontramos al Programa Nacional Plataformas de Acción para la inclusión Social (PAÍS) y los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de la Plataforma MAC. En ambos casos se trata de plataformas que concentran servicios de un conjunto de entidades públicas en un solo espacio. Tales plataformas tienen por objetivo facilitar a la ciudadanía el acceso a varios servicios en un único punto de contacto, pero no implican una modalidad distinta a las tres anteriormente descritas.

Como es de verse, tanto la burocratización como la prestación de servicios sin modalidades que atiendan las diferentes necesidades de la ciudadanía, representan grandes retos para el Estado y su misión protectora e integradora. Sin embargo, el reto que a través de la presente Estrategia Nacional se busca asumir recoge el planteamiento desarrollado por la Ley N° 30840, el cual constituye una respuesta a la dificultad referida a las modalidades de prestación de un servicio. La propuesta radica en impulsar la prestación de servicios bajo las dos últimas modalidades descritas: a través de medios tecnológicos y a través de la atención administrativa domiciliaria.

Para efectos del uso de medios tecnológicos como modalidad de prestación de servicios, es importante mencionar dos grandes desafíos. El primero versa sobre el uso de internet. Las personas mayores de 60 años de edad constituyen el grupo etario que menos uso de internet hacen frente a las generaciones más jóvenes. Si retomamos el hecho de que en este grupo poblacional se concentra más del 60% de personas con discapacidad, tenemos entonces un porcentaje elevado de personas que tendrán serias dificultades para tramitar y acceder a un servicio a pesar de que este sea accesible desde un medio tecnológico:



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20336951527.pdf  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

Tabla 2. Población de 6 años a más que hace uso de internet según grupos de edad

Grupos de edad	Jul-Ago-Sept 2018	Jul-Ago-Sept 2019 P/	Variación (Puntos porcentuales)
<b>Total</b>	<b>56,6</b>	<b>59,8</b>	<b>3,2 ***</b>
6 a 11 años	38,5	40,6	2,1 ***
12 a 18 años	75,1	76,8	1,7 ***
19 a 24 años	86,0	88,5	2,5 ***
25 a 40 años	67,9	72,5	4,6 ***
41 a 59 años	46,8	51,6	4,8 ***
60 y más	18,2	22,8	4,6 ***



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527.pdf  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

Si bien, la Tabla expuesta deja entrever que a nivel general ha habido un incremento en el uso de internet para todos los grupos etarios, apenas poco más del 20% de las personas adultas mayores utiliza internet, lo que supone una brecha bastante amplia si es que queremos ampliar el número de servicios prestados bajo dicha modalidad.

Un segundo desafío por afrontar es que no todos los servicios públicos pueden prestarse a través de una sola modalidad. Ello dependerá de los conceptos que requieran impulsar las entidades a cargo de dichos servicios, así como de la naturaleza de los mismos. Un ejemplo claro es la telemedicina, modelo que viene siendo promocionado en muchos países, pero que cuenta con ciertas limitaciones. Por ejemplo, es posible que un establecimiento de salud brinde orientación nutricional, epidérmica o clínica a una persona a través de medios tecnológicos (vía telefónica, aplicativos, videoconferencias, etc.); sin embargo, difícilmente se podrá tomar la temperatura, medir la presión arterial o hacer una prueba de sangre de dicha persona sin los instrumentos físicos necesarios. A pesar de que la telemedicina es un cambio de paradigma que permite empoderar a las personas para promocionar su propia salud y participar activamente en la prevención y gestión de la enfermedad, es un servicio que debe integrar diferentes modalidades en su prestación, a fin que la/el paciente tenga una atención completa.

A lo expuesto, hay que agregar el contexto particular que estamos viviendo a causa de la pandemia de coronavirus en el mundo, el cual afecta principalmente a las personas adultas mayores. Del total de personas fallecidas en el Perú, el 68% son personas adultas mayores<sup>7</sup>, cifra que evidencia el alto grado de letalidad de la enfermedad sobre este grupo poblacional. Tal situación es un punto más para evitar que las entidades públicas presten servicios bajo la modalidad presencial, dado los riesgos de propagación del virus que podrían acarrear. En su lugar, la apuesta recae en las modalidades que a través del SEFAP se promueven.

<sup>7</sup> Fuente Minsa. Data actualizada a junio del 2021. El registro de fallecidos asciende a más de 190 mil personas, de las cuales alrededor de 130 mil fueron adultos mayores.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ, Jose Ernesto FAU/20336951527 soft  
Motivo: Ley N° B  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

## CAPÍTULO 2

### MARCO REFERENCIAL



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU/  
20336951527 soft  
Motivo: Ley N° B  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

Los dos primeros acápites del presente apartado están dirigidos al marco normativo internacional y nacional. Se trata de normas que cuentan con contenido específico en donde se describe la obligación del Estado en promover e implementar servicios residenciales, ambulatorios o electrónicos; además de hacer referencia a acciones que conversan con el objetivo del SEFAP. Asimismo, es importante hacer mención de otras normas que, sin contar con precisiones en la prestación de servicios residenciales, ambulatorios o electrónicos, constituyen hitos fundamentales y bases para la promoción y protección de los derechos de personas en situación de vulnerabilidad, tales como la Declaración de los Derechos de los Impedidos de las Naciones Unidas (Resolución N° 3447 del 9 de diciembre de 1975); el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Resolución 37/52, del 3 de diciembre de 1982); la Convención sobre los Derechos del Niño (Resolución de Asamblea General 44/25 de 20 de noviembre de 1989), la Ley N° 30466, que establece Parámetros y Garantías Procesales para la Consideración Primordial del Interés Superior del Niño, entre otros.

En tercer acápite señala las instituciones vinculadas con el SEFAP en lo referente a su implementación. Si bien, son muchas las entidades de los tres niveles de gobierno involucradas en el SEFAP, este acápite se centra únicamente en aquellas entidades que tienen un papel estratégico en el proceso de implementación, sea por su rectoría en materia de población vulnerable o porque vienen implementando estrategias vinculadas a mejorar la calidad de los servicios y promover su digitalización. Ello no constituye una limitante para que puedan ir sumándose otras entidades.

#### 2.1 Marco Normativo Internacional

##### - Primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento de 1982.

La primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento celebrada en Viena en 1982 constituye uno de los principales hitos para garantizar la protección de las personas adultas mayores en el mundo. El documento aprobado más importante en esta coyuntura es el "Plan de Acción Internacional sobre el envejecimiento", el cual orienta la acción de los Estados parte para implementar políticas que garanticen la seguridad social y económica de las personas adultas mayores. Así también, en dicho documento queda marcada la idea de desarrollar servicios ambulatorios y domiciliarios para aquellas personas adultas mayores que no puedan acceder por cuenta propia:

##### *"Recomendación 10*

*Será preciso **desarrollar** al máximo en la comunidad los servicios sanitarios y conexos. Estos servicios deberán abarcar una amplia gama de **servicios ambulatorios**, como centros asistenciales diurnos, dispensarios, hospitales diurnos, atención médica y de enfermería y **ayuda doméstica**."*

En esa misma línea, se solicita que cada Estado parte destine esfuerzos para prestar servicios de asistencia domiciliaria tanto en materia de sanidad como de seguridad social. Se solicita también



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNÁNDEZ, Jose Ernesto FAU 20336951527 soft  
Módulo: Doc Vº Bº  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

que tal forma de prestación de servicio debe ser complementaria a la forma tradicional de atención institucional (entendiéndose por esta la prestación presencial de la/el usuaria/o en la institución), de modo que tal prestación pueda satisfacer las necesidades de la persona adulta mayor:

#### *“Recomendación 13*

*Deben intensificarse los esfuerzos para desarrollar la asistencia a domicilio, a fin de prestar servicios de sanidad y sociales de alta calidad en el grado necesario para que las personas de edad puedan permanecer en sus propias comunidades y vivir en la forma más independiente posible durante el mayor tiempo posible. La atención a domicilio no debe considerarse como una alternativa de la atención institucional; más bien ambas se complementan y deben vincularse con el sistema de prestación de servicios de modo tal que las personas de edad puedan recibir la atención más adecuada a sus necesidades y al más bajo costo.”*



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Módulo: Doc Vº Bº  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

#### - Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento de 2002.

La Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento celebrada en Madrid representó un esfuerzo por afrontar los nuevos retos del siglo XXI y promover una sociedad mucho más inclusiva. En este nuevo escenario se aprobó el “Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento”, enfocado en desarrollar y mostrar un nuevo enfoque sobre las personas adultas mayores, vinculando aspectos políticos, económicos y sociales, así como temas sobre igualdad de género, eliminación de la discriminación, reconocimiento de la dignidad, entre otras.

La novedad de este nuevo Plan de Acción fue la ampliación de su alcance en las esferas de la vida social, el involucramiento de prácticamente todas las instituciones sociales y políticas para asumir cada iniciativa y el **factor tecnológico** como medio que contribuya con una mejor comunicación, trabajo, telemedicina, desarrollo personal, aprendizaje, entre otros.

#### - Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

La convención fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 2006, en New York. La Convención sirve de marco normativo articulador de los derechos de las personas con discapacidad y tiene como propósito la promoción, protección y aseguramiento del pleno disfrute de sus derechos humanos y libertades fundamentales, así como la promoción al respeto de su dignidad.

Los puntos que son motivo de cita del tratado internacional en cuestión son dos. El primero relacionado a la inclusión de las personas con discapacidad y el derecho de vivir de forma independiente. En ese extremo, los Estados Partes de la Convención reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, de modo que quedan obligados a adoptar las medidas necesarias para facilitar el pleno goce de dicho derecho. En tal sentido, los Estado parte deben asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder a un menú de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros, que coadyuven a su inclusión en la comunidad:



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ, Jose Ernesto FAU 203136691527  
Motivo: Ley N° B  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

*“Artículo 19. Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad*

*b) Las personas con discapacidad tengan acceso a una variedad de **servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad**, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta;”*



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMESO Cynthia Patricia FAU  
20336691527  
Motivo: Ley N° B  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

El segundo punto está vinculado con el acceso a tecnologías. A fin que las personas con discapacidad puedan participar en todas las esferas de la vida y vivir de manera independiente, los Estados parte deben, entre otras obligaciones, adoptar medidas para fomentar el acceso a temas y tecnologías de la información y las comunicaciones, con especial mención del internet:

*“Artículo 9. Accesibilidad*

*2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:*

*g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los **nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;**”*

- **Segunda Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe: hacia una sociedad para todas las edades y de protección social basada en derechos**

La citada Conferencia fue celebrada en Brasil por los países de la región de América Latina y el Caribe en el 2007, teniendo como propósito identificar las prioridades futuras de aplicación de la Estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, responder a las oportunidades y a los desafíos que plantea el envejecimiento de la población en las próximas décadas y promover una sociedad para todas las edades.

Producto de dicha conferencia se aprobó la Declaración de Brasilia, documento mediante el cual los países parte reafirman su compromiso por promover y proteger los derechos de las personas adultas mayores, trabajar en la erradicación de todas las formas de discriminación y violencia, y crear redes de protección de las personas de edad para hacer efectivos sus derechos. Uno de los puntos relevantes de la Declaración gira en torno al fortalecimiento de las intervenciones destinadas a mejorar el acceso a servicios de cuidado y apoyo por parte de las personas adultas mayores que tengan algún tipo de discapacidad:

*“4. Proponemos la realización de intervenciones en la prevención y atención para mejorar el acceso a los servicios de tratamiento, cuidado, rehabilitación y apoyo a las personas de edad con discapacidad;”*

Sobre el particular, se busca que los servicios orientados al cuidado y apoyo de las personas con discapacidad pasen por procesos de mejora a fin que sean de acceso para este público objeto, el cual suele carecer de medios para gestionar y acceder por cuenta propia.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL PÉREZ ANDEZ, José Ernesto FAU 20336951527 soft  
Motivo: Ley V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

También se destaca la responsabilidad de los gobiernos en promover y prestar servicios sociales y de salud básicos de fácil acceso para las personas adultas mayores, según sus necesidades específicas.

- **Tercera Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe “Envejecimiento, solidaridad y protección social: la hora de avanzar hacia la igualdad”**



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMENO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Motivo: Ley V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

Esta tercera conferencia regional tuvo lugar en San José de Costa Rica en el año 2012. Fruto del consenso se deliberó la aprobación de la “Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe”, Carta que reafirma los compromisos asumidos en la Declaración de Brasilia, refuerza acciones dirigidas a incrementar la protección de los derechos humanos y se acuerda fortalecer los sistemas de protección social a fin que sean efectivos y den respuesta a las necesidades particulares de las personas adultas mayores, entre estas:

*“Servicios sociales*

*o. Crear y garantizar los servicios sociales necesarios para brindar cuidado a las personas mayores en consideración de sus necesidades y características específicas, promoviendo su independencia, autonomía y dignidad.*

*p. Desarrollar la atención a domicilio como forma complementaria de la institucional, promoviendo que las personas mayores puedan permanecer en sus propios hogares y mantener su independencia, teniendo en cuenta las posibilidades de los diferentes países.”*

Como es de observarse, y en línea con lo señalado en la recomendación 13 del “Plan de Acción Internacional sobre el envejecimiento”, se acuerda el desarrollo de atención a domicilio de manera complementaria a la atención institucional, de modo que las personas adultas mayores se mantengan en sus hogares. Asimismo, señala que el desarrollo de dicho mecanismo debe adecuarse a las posibilidades de diferentes países. Esta condicionante deja entrever que este tipo de mecanismo no será aplicado de manera universal e inmediata debido a los altos costos que irrogarían al tesoro público. Es por ello que su desarrollo se ajusta a las posibilidades de cada país, entendiendo por estas el nivel de ingreso, el desarrollo de infraestructura, la cobertura de internet, el uso masificado de tecnologías y otras variables.

- **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores**

La Convención constituye un nuevo marco regulatorio en materia de derechos para las personas adultas mayores, en la que se establecen definiciones, principios, alcances, derechos, deberes y otros aspectos puntuales que tienen por finalidad la inclusión, integración y participación en la sociedad de las personas adultas mayores a través de la promoción y protección de sus derechos humanos y libertades fundamentales.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ, Jose Ernesto FAU/20336991527 soft  
Motivo: Ley V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

Como parte de las obligaciones de los Estados parte, se da pie a adoptar un conjunto de acciones orientadas a la prestación de servicios de asistencia y cuidado domiciliario, a fin que las personas adultas mayores puedan ejercer pleno uso de sus derechos y libertades:

*“Artículo 7. Derecho a la independencia y a la autonomía.*

[...]



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU/  
20336991527 soft  
Motivo: Ley V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

*c) Que la persona mayor tenga acceso progresivamente a una variedad de **servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad**, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad, y para evitar su aislamiento o separación de ésta.*

[...]

*Artículo 24. Derecho a la vivienda.*

[...]

*Los Estados Parte deberán adoptar las medidas pertinentes para promover el pleno goce de este derecho y facilitar que la persona mayor tenga acceso a servicios socio-sanitarios integrados y **servicios de cuidados domiciliarios** que le permitan residir en su propio domicilio conforme a su voluntad.”*

## 2.2 Marco Normativo Nacional

- **Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por la COVID- 19, publicado el 10 de mayo de 2020**

El referido Decreto Legislativo es una de las medidas adoptadas por el Estado para hacer frente a la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, declarada mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control de la COVID-19.

La norma establece que todos los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y servicios prestados en exclusividad que se tramitan a través de las entidades del Poder Ejecutivo deben ser atendidos por canales no presenciales, siempre que estas sean tramitadas por personas en especial situación de vulnerabilidad:

*“Octava.- Conversión de procedimientos administrativos para su atención por canales no presenciales*

*Otórgase plazo hasta el 31 de diciembre del año 2020 para que las entidades del Poder Ejecutivo dispongan la conversión de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y servicios*



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 2038995157  
Número: 1309 V B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

prestados en exclusividad que se encuentren aprobados a la entrada en vigencia del presente Decreto Legislativo, a fin que puedan ser atendidos por canales no presenciales [...].

[...] *La Estrategia Nacional para la implementación del Servicio de Facilitación Administrativa aprobada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables mediante Decreto Supremo, establece la relación de procedimientos administrativos pertenecientes a esta categoría.*"



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMENO Cynthia Patricia FAU  
21336951527408  
Número: 1309 V B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

Es importante resaltar este último párrafo dado que la relación de procedimientos administrativos que deban ser prestados bajo modalidades no presenciales la emite el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través de la Estrategia Nacional para la implementación del Servicio de Facilitación Administrativa.

En cuanto al plazo la conversión de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y servicios prestados en exclusividad, este fue ampliado hasta el 31 de diciembre del 2021, por medio del Decreto Supremo N° 205-2020-PCM, Decreto Supremo que prorroga el plazo dispuesto en la Octava Disposición Complementaria Final y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID 19

- **Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, publicado el 21 de julio de 2016**

La citada Ley constituye el documento normativo de carácter nacional que recoge los nuevos acuerdos que nuestro país ha suscrito en los espacios multilaterales de los que es parte, e incluye aspectos no previstos en las normas antecedentes: uso del marco del proceso de descentralización, hincapié en visibilizar el rol del Estado y de mejorar la calidad de vida e inclusión social de las personas adultas mayores, énfasis en la protección especial de derechos como el envejecer en familia y en comunidad, establecimiento de los deberes de las Familias, entre otros.

La Ley establece que es deber del Estado impulsar y llevar a cabo medidas para promover y proteger el pleno ejercicio de los derechos de la persona adulta mayor, en especial, de aquellas que se encuentran en situación de riesgos, es decir, pobreza o pobreza extrema, dependencia o fragilidad o víctima de cualquier tipo de violencia:

*"Artículo 8. Deberes del Estado*

*El Estado establece, promueve y ejecuta las medidas administrativas, legislativas, jurisdiccionales y de cualquier otra índole, necesarias para promover y proteger el pleno ejercicio de los derechos de la persona adulta mayor, con especial atención de aquella que se encuentra en situación de riesgo."*

Asimismo, señala también que los servicios públicos o privados deben prestarse procurando garantizar la autonomía e independencia de la persona adulta mayor, teniendo por objeto la mejora de su calidad de vida y la preservación de su salud.

*"Artículo 9. Servicios*



Firmado digitalmente por:  
VIAL PERAZANO José Ernesto FAU 20334951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

*Los servicios prestados por entidades públicas o privadas que se brindan a favor de la persona adulta mayor, están orientados a **promover su autonomía e independencia** con el fin de mejorar su calidad de vida y preservar su salud."*

Sobre este punto vale la pena indicar que la prestación de servicios no puede asumirse bajo los parámetros tradicionales que en el tiempo se ha venido dando. Las tecnologías y los nuevos enfoques para abordar las necesidades han sido un motor importante para ampliar las formas de prestación de servicios. En ese sentido, este artículo rescata la idea de incluir formas de prestación de servicios no tradicionales, capaces de integrar a las personas adultas mayores en sus diferentes particularidades y necesidades.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336991527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

- **Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, publicado el 24 de diciembre de 2012**

La Ley General de la Persona con Discapacidad representa un esfuerzo por agrupar en un solo cuerpo normativo la dispersión de normas referidas a personas con discapacidad en nuestro país, así como dar cumplimiento a los compromisos y obligaciones asumidos por el Perú como Estado parte de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y demás instrumentos internacionales sobre derechos humanos ratificados. Asimismo, se fortalece el rol del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y de los Gobiernos Regionales y Locales a través de las Oficinas Regionales de Atención a las Personas con Discapacidad (OREDIS) y las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), respectivamente.

La Ley recoge gran parte de las consideraciones expuestas en la Convención, entre estas, el derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a ser incluida en la comunidad, la misma que supone la obligación del Estado en promover el acceso a servicios de asistencia domiciliaria y residencial que contribuyan a la inclusión de la persona con discapacidad en su comunidad:

*"11.1 La persona con discapacidad tiene derecho a vivir de forma independiente en la comunidad, en igualdad de condiciones que las demás. **El Estado**, a través de los distintos sectores y niveles de gobierno, **promueve su acceso a servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo en la comunidad** para facilitar su inclusión social y evitar su aislamiento y abandono."*

Asimismo, se hace especial hincapié en señalar la promoción de las personas con discapacidad al acceso de, entre otros servicios, atención domiciliaria y la asistencia personal según las necesidades de la persona asegurada:

*"27.2 El Seguro Social de Salud (EsSalud) garantiza y promueve el acceso de la persona con discapacidad a regímenes de aportación y afiliación regular y potestativa asequibles que garanticen prestaciones de salud, de rehabilitación y de apoyo, incluidas la atención domiciliaria, la asistencia personal, los centros de atención intermedia y los centros residenciales, según las necesidades del asegurado."*



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20136091527  
Motivo: Ley V°B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

- **Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2021-MIMP, publicado el 5 de junio de 2021**

La Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030 constituye un instrumento de gestión que organiza las intervenciones del Estado entorno a una situación futura deseada, cuyo planteamiento sugiere que *“Al 2030, en nuestro país, la discriminación estructural por motivos de edad hacia las personas adultas mayores se reducirá, permitiendo que ejerzan plenamente sus derechos, se garantice su calidad de vida, así como sus posibilidades de ejercer independencia y autonomía en la vejez”*.

La Política señala que la *Discriminación estructural por motivos de edad contra las personas adultas mayores* constituye el problema público que afecta la promoción y protección de los derechos de las personas adultas mayores. Una de sus causas indirectas del citado problema público que está vinculado a la presente Estrategia Nacional, se constituye en la *Limitada capacidad de los servicios para responder a necesidades diferenciadas de las personas adultas mayores*, para el cual, señala que:

***A pesar de la existencia de avances en la adecuación de los servicios de salud a las necesidades y características de las PAM del país, aún no son suficientes para garantizar su pertinencia y accesibilidad. Como resultado, según los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (INEI, 2015), el 7.3% de las PAM se sentían “insatisfechas” o “muy insatisfechas” en relación con su atención en los establecimientos de salud.***

Si bien, la Política reconoce logros importantes en la prestación de servicios que atiendan las particulares necesidades de las PAM, entre estos, las atenciones domiciliarias, asume también la necesidad de fortalecer y diseñar más servicios orientados a la salud geriátrica de calidad para resolver la limitada capacidad de responder a necesidades diferenciadas de las PAM y la transición epidemiológica que atraviesa el país.

- **Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2021-MIMP, publicado el 5 de junio de 2021**

La Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030 aborda como problema público la *Discriminación estructural hacia las personas con discapacidad*, el cual, según desarrolla *constituye un problema social histórico que afecta a las personas con discapacidad en el país, que trasciende y es independiente de las acciones individuales de discriminación (...)*.

Entre las causas del problema público que se vinculan a la presente Estrategia Nacional, la Política en referencia identifica el *Limitado acceso a servicios que garanticen el ejercicio de derechos*, cuya descripción puede resumirse en la siguiente cita:

***[...] a más de una década de la ratificación de la CDPD en el Perú, el aseguramiento de la igualdad de oportunidades, a través del acceso a servicios públicos de calidad para personas con discapacidad, ha sido poco efectivo. Es así como esta población enfrenta limitaciones en el acceso a la educación inclusiva, salud, trabajo decente o justicia.***



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMENO Cynthia Patricia FAU  
20136091527  
Motivo: Ley V°B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ, Jose Ernesto FAU/20336951527 soft  
Motivo: Ley N° B  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

Sobre el particular, la Política reconoce que el *limitado acceso a los servicios públicos por parte de las personas con discapacidad* vulnera una serie de derechos reconocidos nacional e internacionalmente, por lo que establece una serie de medidas destinadas a socavar esta limitante.

- **Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2018-MIMP, publicado el 26 de agosto del 2018**



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU/  
20336951527 soft  
Motivo: Ley N° B  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

El Reglamento describe con mayor amplitud el artículo 9 de la Ley N° 30490 referida a los servicios prestados por entidades públicas o privadas a las personas adultas mayores, señalando que el Estado en todos sus niveles establecerá mecanismos para el desarrollo de servicios diferenciados según las necesidades y particularidades de las personas adultas mayores:

*“Artículo 9.- Servicios*

*El Estado, en sus tres niveles de gobierno, implementa los mecanismos necesarios para el adecuado desarrollo de los servicios diferenciados, continuos, integrales, integrados y basados según la necesidad de las personas adultas mayores, dirigidos a la promoción, prevención, atención integral y rehabilitación de las personas adultas mayores de acuerdo a sus necesidades y particularidades con el objetivo de mejorar su calidad de vida, promoviendo su autonomía, independencia y participación en los ámbitos social, económico, político y cultural.”*

Asimismo, señala que es el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables responsable del funcionamiento de servicios públicos o privados para personas adultas mayores:

*“Artículo 10.- Criterios para la implementación de los servicios*

*El MIMP en el marco de su función rectora, promueve, en coordinación con los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, el funcionamiento eficiente, eficaz y responsable de servicios públicos o privados para personas adultas mayores, para lo cual emite directivas en donde se desarrollen los estándares de calidad mínimos.”*

- **Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, publicado el 8 de abril del 2014**

El Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad complementa la idea de acceso a servicios de asistencia domiciliaria y residencial, incluyendo como deber del Estado a través de sus tres niveles de gobierno, la implementación progresiva de mecanismos de atención que permitan llevar los servicios al domicilio de las personas con discapacidad:

*“El Gobierno Nacional y los Gobiernos Regionales y Locales diseñan e implementan progresivamente mecanismos de atención basada en la comunidad, a fin que los servicios y programas sociales se brinden en el domicilio de la persona con discapacidad, de acuerdo a sus requerimientos, promoviendo la inclusión social de la persona con discapacidad y su familia en la comunidad.”*

En cuanto al numeral citado, probablemente se trate del antecedente normativo nacional más claro respecto a la prestación de servicios bajo la modalidad de atención domiciliaria. Es importante



acentuar que tal forma de atención se desarrolla paulatinamente y está condicionada al tipo de requerimiento de la persona con discapacidad y las condiciones particulares en las que se encuentre.

Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNÁNDEZ José Ernesto FAU/2033691527.pdf  
Número: 181  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

### 2.3 Marco Institucional

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



Es el organismo rector del Sector Mujer y Poblaciones Vulnerables, que tiene por finalidad diseñar, establecer, promover, ejecutar y supervisar las políticas públicas a favor de las mujeres y de las poblaciones vulnerables consideradas como grupos de personas que sufren discriminación o situaciones de desprotección: niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, desplazados y migrantes internos<sup>8</sup>.

Firmado digitalmente por:  
YLA OREMENO Cynthia Patricia FAU/  
2033691527.pdf  
Número: 181  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

A nivel organizacional, el MIMP cuenta con la Dirección de Personas adultas Mayores, unidad orgánica de línea dependiente de la Dirección General de la Familia y la Comunidad que tiene funciones normativas en materia de personas adultas mayores, especialmente en aquellos sectores de la población que sufren discriminación o desprotección social<sup>9</sup>.

- Ministerio de Construcción, Vivienda y Saneamiento

El Ministerio de Vivienda Construcción, Saneamiento y Construcción, a través de la Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico (DGADT), ejerce la rectoría en materia de accesibilidad, en el marco de lo dispuesto en la Novena Disposición Complementaria Final de la Ley N° 2297310. mediante la cual, en cumplimiento de los Convenios Internacionales suscritos y ratificados por el Estado Peruano, se creó la Dirección Nacional de Accesibilidad dentro del Viceministerio de Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, como Dirección encargada de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial en materia de accesibilidad para personas con discapacidad, madres gestantes y personas adultas mayores, estableciendo las condiciones necesarias para su adecuado funcionamiento.

- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)

Constituye un organismo público ejecutor especializado en cuestiones relativas a la discapacidad y adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Cuenta con funciones normativas, estratégicas, operativas, fiscalizadoras y sancionadoras. Asimismo, tiene por misión garantizar y

<sup>8</sup> Artículo 2 y 3 Decreto Legislativo N° 1098, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

<sup>9</sup> Artículo 65 del Reglamento de Organización y Funciones del MIMP, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2013-MIMP, y modificatorias.

<sup>10</sup> Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad

Se debe agregar la Novena Disposición Complementaria Final, mediante la cual -en cumplimiento de los Convenios Internacionales suscritos y ratificados por el Estado Peruano- se crea la Dirección Nacional de Accesibilidad dentro del Viceministerio de Vivienda y urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, como dirección encargada de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial en materia de accesibilidad para personas con discapacidad, madres gestantes y personas adultas mayores, estableciendo las condiciones necesarias para su adecuado funcionamiento.



proteger los derechos humanos de las personas con discapacidad para su inclusión plena y efectiva en la sociedad<sup>11</sup>.

Firmado digitalmente por:  
VIAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 2032695152  
Motivo: Don V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0300

### Secretaría de Gestión Pública

Es el órgano de línea con autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de proponer, articular, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que alcanza a todas las entidades de la administración pública contempladas en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, incluidos los gobiernos regionales y locales. Tiene a su cargo las materias de organización, estructura y funcionamiento de la administración pública, simplificación administrativa, gestión por procesos, calidad y atención al ciudadano, gobierno abierto y gestión del conocimiento, en concordancia con las normas sobre la materia.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527  
Motivo: Don V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0300

Es el órgano que ejerce la rectoría del Sistema de Modernización de la Gestión Pública y es responsable de coordinar el proceso de modernización de la gestión de la administración pública y del Estado<sup>12</sup>. La Secretaría de Gestión Pública pertenece orgánica y funcionalmente a la Presidencia de Consejo de Ministros.

#### - Secretaría de Gobierno Digital

Es el órgano de línea, con autoridad técnico normativa a nivel nacional, que lidera los procesos de innovación tecnológica y de transformación digital del país. Es el ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital y administra las Plataformas Digitales del Estado Peruano<sup>13</sup>. La Secretaría de Gobierno Digital pertenece orgánica y funcionalmente a la Presidencia de Consejo de Ministros.

<sup>11</sup> Artículos 63 y 64 de la Ley N° 29973, Ley de la Persona con discapacidad.

<sup>12</sup> Artículo 41 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, y modificatorias.

<sup>13</sup> *Ibíd.* Artículo 47.



Firmado digitalmente por :  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU/20336951527 soft  
Motivo: Dev. V. B.  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

## CAPÍTULO 3

### ESTRATEGIA NACIONAL PARA LA FACILITACIÓN ADMINISTRATIVA PREFERENTE

El primer numeral del presente capítulo desarrolla los principios y enfoques que sirven de base para la implementación del SEFAP. El segundo numeral define el objetivo general y los objetivos específicos. El tercer numeral reseña, brevemente, las acciones efectuadas para su elaboración y la identificación de los servicios priorizados que serán parte del SEFAP. El cuarto numeral establece los plazos para la conversión de los servicios priorizados bajo alguna de las modalidades del SEFAP. Los dos últimos numerales están dirigidos a la implementación del SEFAP y a su seguimiento, respectivamente.



Firmado digitalmente por :  
VILA ORMENO Cynthia Patricia FAU/  
20336951527 soft  
Motivo: Dev. V. B.  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

#### 3.1 Principios y enfoques

##### 3.1.1 Principios

Son considerados principios del SEFAP aquellos desarrollados en el Reglamento de la Ley N° Ley N° 30840, aprobado con el Decreto Supremo N° 017-2019-MIMP; así como, aquellos establecidos en el Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en lo que fuese aplicable y, los que se derivan de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores:

- a) **Principio de dignidad inherente y autonomía individual.** Todos los servicios públicos de facilitación administrativa preferente implementados por las entidades públicas y privadas se orientan a promover y proteger la dignidad, autonomía, independencia, protagonismo y autorrealización de las personas en situación de vulnerabilidad, especialmente en las personas adultas mayores y personas con discapacidad.
- b) **Principio de inclusión plena y efectiva en la sociedad.** Todos los servicios públicos de facilitación administrativa preferente a cargo de las entidades públicas y privadas emplean mecanismos, medidas, herramientas, canales, entre otros, que se dirigen a la inclusión plena y efectiva de las personas en situación de vulnerabilidad en la sociedad en su condición de sujetos de derecho.
- c) **Principio de igualdad y no discriminación.** Todas las personas en situación especial de vulnerabilidad ejercen sus derechos para acceder a los diversos servicios que requieran, en igualdad de condiciones, sin discriminación alguna por motivo de identidad étnica, cultural, sexo, género, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política, origen, contexto social o económico, discapacidad o cualquier otra condición. Este derecho



Firmado digitalmente por:  
YEDAL PERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20336951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

implica la necesidad de adoptar medidas afirmativas, tal como lo establecen diversas normas internacionales, nacionales y la jurisprudencia.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

- d) **Principio de atención preferente.** Todas las entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos toman las medidas necesarias para facilitar el uso y/o acceso prioritario y adecuado de las personas en situación de especial vulnerabilidad.
- e) **Principio de orientación a la ciudadanía.** La razón de ser de la gestión pública es servir a la ciudadanía, lo que significa que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades de la ciudadanía y en función de ello, establecer las funciones y los procesos que permitan responder más y mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles.
- f) **Principio de integración.** Mediante el cual se establece el deber de coordinación y cooperación entre las entidades, compartiendo información que sea necesaria y requerida por otra entidad para la prestación de sus servicios y la atención de los procedimientos administrativos que desarrollan.
- g) **Principios de innovación digital y aprovechamiento de las tecnologías.** Mediante el cual se requiere un proceso constante de revisión y transformación de los procesos, servicios y procedimientos mediante los cuales las entidades implementan sus acciones, innovando en la gestión para responder mejor a las expectativas y necesidades ciudadanas. Este proceso constante debe incorporar el aprovechamiento intensivo de sistemas, plataformas digitales, datos y tecnologías apropiadas, a fin de contribuir a mejorar la atención de las personas en situación especial de vulnerabilidad que requieren servicios públicos.
- h) **Principio de interés superior del niño.** Este principio asegura que, en todas las medidas concernientes a las niñas, niños y adolescentes, que dispongan las instituciones públicas o privadas de protección social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, deben garantizar su desarrollo integral y una vida digna en consideración primordial a su interés superior.
- i) **Principio de uso eficaz y eficiente de los recursos del Estado.** Este principio supone emplear los recursos de manera óptima procurando lograr los objetivos propuestos oportunamente con el menor costo posible.
- j) **Principio del diseño universal.** Promueve que las habilitaciones y edificaciones sean aptas para el mayor número posible de personas, sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado, generando así ambientes utilizables equitativamente, en forma segura y autónoma.



### 3.1.2 Enfoques

Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNÁNDEZ José Ernesto FAU 20336951527 soft  
Motivo: Envo V°B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Motivo: Envo V°B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

- a) **Enfoque de accesibilidad universal.** consiste en planear, proyectar, construir, rehabilitar y conservar el entorno de modo que tenga en cuenta las necesidades y los requerimientos de todas las personas sea cual sea su edad, condición o capacidad. Busca facilitar el desenvolvimiento y uso de productos, servicios, entornos y aplicaciones, siendo fácilmente adaptable a todas las personas desde características como la comodidad, seguridad y autonomía personal. La accesibilidad universal abarca los ámbitos de la edificación, las vías y espacios públicos, parques y jardines, entorno natural, transporte, señalización, comunicación, tecnología y prestación de servicios.
- b) **Enfoque de ciclo de vida.** Significa que las intervenciones del Estado se realizan tomando en consideración la etapa de vida en la que está cada individuo. Ello debido a que: 1) sus necesidades son distintas dependiendo de la edad que tenga; 2) cada etapa constituye una única ventana de oportunidad para evitar o resolver un problema; 3) los problemas adquiridos a edad temprana influyen en el desempeño de las personas durante la adolescencia y la adultez; 4) existe evidencia suficiente que sostiene que los efectos de las intervenciones de las políticas públicas con enfoque de ciclo de vida tienen mayor impacto.
- c) **Enfoque de derechos humanos.** Reconoce que el objetivo principal de toda intervención debe ser la realización y ejercicio pleno de los derechos humanos, identificando a los titulares de derechos y aquello a lo que tienen derecho conforme a sus particulares necesidades; identificando, asimismo, a los obligados o titulares de deberes y de las obligaciones que les corresponden. Se procura fortalecer la capacidad de los titulares de derechos para reivindicar estos y de los titulares de deberes para cumplir sus obligaciones.
- d) **Enfoque de discapacidad.** Es una herramienta que debe permitir evaluar las relaciones sociales considerando las necesidades e intereses de las personas con discapacidad, pero sobre todo identificando las barreras del entorno y actitudinales que limitan el ejercicio de sus derechos; de tal manera que, abordando la multidimensionalidad de la problemática de exclusión y discriminación que las afecta, se adopten medidas desde las políticas y gestión públicas que permitan respetar y garantizar sus derechos humanos y construir una sociedad inclusiva.
- e) **Enfoque de género.** Pone en evidencia desigualdades sociales y relaciones asimétricas de poder de varones y mujeres, las cuales han determinado históricamente la subordinación de las mujeres, la violencia contra ellas y limitado sus posibilidades de realización y autonomía. Señala que roles, atributos, comportamientos, posiciones jerárquicas, asumidos de manera distinta y excluyente por hombres y mujeres no son naturales, sino contruidos social y culturalmente. Recusa la división sexual del trabajo, entre el ámbito productivo, asignado a los hombres, y reproductivo a las mujeres, que crea desventajas para ellas e impiden su plena realización y participación en el bienestar, y propugna las



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU/20336951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

responsabilidades compartidas de hombres y mujeres en los espacios públicos y domésticos. Plantea desterrar cualquier relación jerárquica basada en las diferencias sexuales y asegurar el ejercicio pleno de derechos para hombres y mujeres.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU/  
20336951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

- f) **Enfoque intercultural.** Comprende el respeto y reconocimiento de la diversidad cultural y lingüística en la población peruana como fundamentos para la construcción de una sociedad democrática e inclusiva a nivel cultural; esto implica la adaptación de los servicios públicos y la atención a los ciudadanos teniendo en cuenta las características culturales (prácticas, valores y creencias), lingüísticas (lenguas indígenas u originarias) de sus usuarios/as geográficas del lugar, ambientales, socio-económicas, e incorporan sus cosmovisiones y concepciones de desarrollo y bienestar.
- g) **Enfoque diferencial.** Es un desarrollo progresivo del principio de Igualdad y No Discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante la ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo a su condición; por ello, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acorde con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones del Estado para este fin, deben atender la diferencia.
- h) **Enfoque gerontológico.** Reconoce el envejecimiento como un proceso natural a lo largo del curso de vida y promueve una vejez digna, activa, productiva y saludable.
- i) **Enfoque intergeneracional.** Reconoce que es necesario identificar las relaciones de poder entre distintas edades de la vida y sus vinculaciones para mejorar las condiciones de vida o el desarrollo común. Considera que la niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez deben tener una conexión, pues en conjunto contribuyen a una historia común y deben fortalecerse generacionalmente. Presenta aportaciones a largo plazo considerando las distintas generaciones y colocando la importancia de construir corresponsabilidades entre estas.
- j) **Enfoque de Interseccionalidad.** Reconoce que las experiencias de las personas se ven influidas por factores e identidades como su etnia, color, religión, opinión política o de otro tipo como estado civil, orientación sexual, condición de inmigrante o refugiado/a, edad o discapacidad, lo cual deberá ser considerado al momento de adoptar medidas que estén orientadas a determinados grupos de personas.



## 3.2 Objetivo general y objetivos específicos

### 3.2.1 Objetivo general

- a) Garantizar que las personas en situación de especial vulnerabilidad accedan a los servicios públicos en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna, a través de medios tecnológicos o de atención administrativa domiciliaria.



### 3.2.2 Objetivos específicos

- a) Promover, articular y supervisar la implementación del servicio de facilitación administrativa en todas las instituciones que prestan servicios a población en situación especial de vulnerabilidad.
- b) Priorizar los servicios que más demanda la población en situación especial de vulnerabilidad, a fin que sean prestados a través de medios tecnológicos o de una atención administrativa domiciliaria.
- c) Establecer un cronograma que determine los plazos y el número de servicios priorizados a ser prestados a través de medios tecnológicos o de una atención administrativa domiciliaria.

## 3.3 Proceso de elaboración de la Estrategia Nacional

La elaboración de la presente Estrategia Nacional es un encargo asignado al MIMP mediante Ley N° 30840<sup>14</sup>. Sobre ese marco, el MIMP emitió el Decreto Supremo N° 017-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento de la citada Ley, y la Resolución Ministerial N° 292-2019-MIMP, que constituye el Grupo de Trabajo Sectorial temporal encargado de diseñar la Estrategia Nacional para la implementación del Servicio de Facilitación Administrativa Preferente. Instalado el Grupo de Trabajo, se aprobó un Plan de Trabajo interno y se solicitó a los sectores del gobierno nacional, organismos constitucionalmente autónomos y gobiernos subnacionales<sup>15</sup> el envío de información específica sobre los servicios públicos<sup>16</sup> que prestan a la ciudadanía<sup>17</sup>.

<sup>14</sup> Primera disposición Complementaria Final de la Ley N° 30840, Ley que promueve el servicio de facilitación administrativa preferente en beneficio de personas en situación especial de vulnerabilidad.

<sup>15</sup> Dado que los servicios que prestan los gobiernos subnacionales no varían sustancialmente entre uno sobre otro, salvo diferencias puntuales, la solicitud de información fue girada a un grupo determinado de los mismos.

<sup>16</sup> Por servicio público entendemos al conjunto de actividades de carácter general que una persona jurídica pública o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones de interés público, esenciales, regulares, de calidad y en condiciones de igualdad.

<sup>17</sup> La solicitud oficiada se realizó de manera complementaria a lo estipulado en el artículo 25 del Reglamento de la Ley N° 30840, el cual señala a la letra que *las entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos deben remitir al MIMP información que permita elaborar la Estrategia Nacional para la implementación del Servicio de Facilitación Administrativa Preferente*. La Segunda Disposición Complementaria de la misma norma indica que dicha información debía ser remitida por las entidades públicas y privadas en un plazo no mayor a noventa días calendario, contados a partir de la vigencia del Reglamento, fecha que culminó el 23 de diciembre del 2019.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20336951527 soft  
Motivo: Don Vº Bº  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

A efectos de facilitar la recepción y el consolidado de la información presentada por parte de las entidades oficiadas, se desarrolló un aplicativo web con el fin de incorporar los datos de cada uno de los servicios prestados. Producto de dicha tarea, se consolidaron los servicios de un total de 60 entidades del Estado.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMENO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Motivo: Don Vº Bº  
Fecha: 14.07.2021 18:21:34-0500

En paralelo a la revisión de la información presentada por cada entidad oficiada, se efectuó una revisión de los instrumentos de gestión de todos los sectores del gobierno nacional y de los organismos constitucionalmente autónomos. En cuanto a los gobiernos subnacionales, a modo de muestra, la revisión se efectuó sobre la relación de entidades señaladas en el **Anexo 1**. Los documentos revisados fueron los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos, los Textos Únicos de Servicios No Exclusivos, los Reglamentos de Organización y Funciones, los Manuales de Operaciones, las Estructuras Orgánicas, entre otros. Adicionalmente, se revisaron los contenidos de las páginas web y de los Portales de Transparencia Estándar a fin de identificar servicios que no hayan sido incluidos en los instrumentos de gestión. Resultado de la revisión se recabaron los servicios de las entidades que no remitieron la información solicitada y servicios que no fueron reportados en su momento.

El conjunto de servicios consolidado fue sometido a evaluación a fin de determinar cuáles son tramitados por población en especial situación de vulnerabilidad y cuáles no. Culminada la evaluación, se seleccionaron los servicios tramitados por población en especial situación de vulnerabilidad, priorizando aquellos dirigidos a personas naturales<sup>18</sup>. Finalmente, se separaron los servicios que no tenían un matiz social o que no se encuentren vinculados a las necesidades inmediatas de la población en situación especial de vulnerabilidad: nos referimos principalmente a servicios provenientes de sectores como energía y minas, turismo, defensa, ambiente, entre otros.

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Personas Adultas Mayores del MIMP, en calidad de dependencias rectoras en materia de personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes y personas adultas mayores, respectivamente, participaron en la revisión y validación de los servicios priorizados.

Como consecuencia de lo descrito, se obtuvo una relación de más de 200 servicios priorizados que involucran cerca de 40 entidades públicas, entre organismos constitucionalmente autónomos, ministerios, organismos públicos, programas, empresas públicas y otros. En cuanto a los gobiernos locales y regionales se priorizaron 17 servicios recurrentes. Para efectos de este último grupo, los servicios se encuentran bajo una denominación genérica, a fin de evitar las diferentes denominaciones que los distintos gobiernos subnacionales colocan sobre un mismo servicio. Así, por ejemplo, el servicio de Licencia de Funcionamiento se encuentra contabilizado de manera unitaria, sin distinción de las diferentes modalidades que pueda tener para su tramitación. De igual

<sup>18</sup> Los servicios dirigidos a personas jurídicas no fueron priorizados toda vez que usualmente están conformadas por grupos de personas: empresas, asociaciones, entre otros; de modo que, al poder tratarse de una persona en situación especial de vulnerabilidad, esta podría encontrar apoyo en el resto de integrantes que conforman la personería jurídica. Asimismo, las personas naturales que forman parte de la población en especial situación de vulnerabilidad, son mucho más vulnerables al aislamiento social en comparación de las personas constituidas jurídicamente.



Firmado digitalmente por:  
YUDAI FERRASQUE, Jose Ernesto FAU/20336951527 soft  
Motivo: Doy V°B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

manera sucede con los servicios referidos a inspecciones técnicas, habilitaciones, servicios de saneamiento y otros. El uso de la denominación genérica es para evitar las diferencias existentes entre los TUPA y TUSNE aprobados por cada gobierno subnacional, pues en tanto unos tienen 5 tipos de procedimientos para habilitaciones inmobiliarias, otros pueden tener 10. En esa línea, al margen del número de tipos existentes en el procedimiento de habilitación, todos parten con un mismo fin.



Firmado digitalmente por:  
YLA A ORMEÑO Cynthia Patricia FAU/  
20336951527 soft  
Motivo: Doy V°B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

Ahora bien, los 17 servicios no necesariamente son tramitados por cada gobierno local y regional. Ello dependerá de las características de cada municipio o gobierno regional, lo cual está supeditada al tipo de zona donde se encuentra (urbano-rural), al tamaño de población (número de habitantes) y al grado de articulación (accesibilidad y estructura interna).

### 3.4 Programación de plazos

Todos los servicios priorizados<sup>19</sup> deben ser prestados a través de alguna de las modalidades que promueve el SEFAP, según la siguiente descripción:

- a) Las entidades a cargo de los servicios que constituyen procedimientos administrativos contenidos en el **Anexo N° 2**, implementan la nueva modalidad debiendo reportar al MIMP como plazo máximo el 31 de diciembre del 2023.
- b) Las entidades a cargo de los servicios contenidos en el **Anexo N° 3**, implementan la nueva modalidad de acuerdo al siguiente cronograma:

#### Plazos para implementar el SEFAP por sectores y organismos constitucionalmente autónomos

Año	N° de servicios <sup>20</sup>
2021	6
2022	
2023	
2024	6
2025	
2026	8
2027	
2028	12
2029	

<sup>19</sup> Las normas e instrumentos de gestión que crean y regulan los servicios están sujetas a actualizaciones periódicas. En tal sentido, la denominación de los servicios contenidos en los Anexos 2 y 3 es modificable y será actualizada periódicamente.

<sup>20</sup> Se refiere al número mínimo de servicios priorizados (anexo 3) que deben implementarse a través de alguna de las modalidades del SEFAP. Si cuenta con menos servicios, se entenderá como cubierto.



- c) Las entidades a cargo de los servicios contenidos en el **Anexo N° 4** se dividen en tres grupos<sup>21</sup> e implementan la nueva modalidad de acuerdo al siguiente cronograma:

Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ, Jose Ernesto FAU/20336951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

### Plazos para implementar el SEFAP por gobiernos subnacionales

Año	Número de Servicios por Grupo		
	Grupo 1 (Gobiernos regionales y distritos Tipo 0A y A1)	Grupo 2 (Distritos Tipo A2)	Grupo 3 (Distritos Tipo A3 y AB)
2021	4	3	1
2022			
2023			
2024	5	3	2
2025			
2026	7	4	3
2027			
2028	9	5	3
2029			



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMENO Cynthia Patricia FAU/20336951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

### 3.5 Implementación del SEFAP

Todas las entidades adecúan o elaboran, según corresponda, los documentos normativos e instrumentos técnicos necesarios para la prestación de los respectivos servicios bajo la modalidad SEFAP, de acuerdo a las características de organización y en virtud de las necesidades particulares de la población a la que se dirigen. Adicionalmente, todas las entidades llevan a cabo las obligaciones señaladas en el artículo 9 del Reglamento de la Ley N° 30840.

Cada entidad elige cuál o cuáles de todos los servicios priorizados contenidos en los **Anexos N° 3 y N° 4** serán los que empezarán a operar bajo la modalidad SEFAP, dentro de los plazos señalados en los literales b) y c) del apartado precedente. Los servicios elegidos deben adaptarse a las características geográficas, ambientales, socio-económicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) de sus usuarios/as, e incorporar sus cosmovisiones y concepciones de desarrollo y bienestar, así como sus expectativas de servicio. Adicionalmente, deben desarrollar los componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP.

<sup>21</sup> Los grupos fueron divididos tomando como referencia la tipología de gobiernos subnacionales desarrollada por el Viceministerio de Gobernanza Territorial de la Presidencia del Consejo de ministros, aprobada mediante Resolución viceministerial N° 005-2019-PCM/DVGT.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU/20336951527 soft  
Módulo: Doc V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0900



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMESO Cynthia Patricia FAU/  
20336951527 soft  
Módulo: Doc V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0900

Asimismo, cada entidad determina la modalidad o modalidades del SEFAP que implementará. En caso de elegirse la prestación de un servicio, proceso o procedimiento administrativo a través de la modalidad no presencial, es decir, a través de un canal digital, internet o aplicación móvil deben considerar las disposiciones en materia de gobierno digital, transformación digital y confianza digital establecidas en el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto de Urgencia N° 006-2020 y Decreto de Urgencia N° 007-2020, respectivamente. Adicionalmente, las entidades para fines de digitalización de sus servicios utilizan los bloques básicos para la Interoperabilidad técnica establecidos en el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. **Las entidades deben considerar las disposiciones establecidas en los lineamientos para Accesibilidad a páginas web y Aplicaciones para telefonía móvil aprobados por Resolución Ministerial N° 126-2009-PCM y contemplar los diferentes formatos alternativos de comunicación (sistema Braille, lengua de señas, información audio descriptivo, entre otros).**

Todas las entidades deben difundir los servicios prestados bajo la modalidad SEFAP en un lenguaje claro y sencillo, y respetando las condiciones de accesibilidad. También deben de facilitar a las personas en situación especial de vulnerabilidad las herramientas que les permitan acceder a los servicios en la modalidad SEFAP, así como orientarlas en el uso de las tecnologías de la información que vayan a aplicarse. Las entidades son responsables de capacitar al personal involucrado en los servicios prestados bajo la modalidad SEFAP.

Las entidades pueden aplicar la modalidad SEFAP a servicios que no hayan sido priorizados.

### 3.6 Acciones de capacitación y sensibilización

El desarrollo de capacidades se refiere a las transformaciones que empoderan a las personas y a las organizaciones para mejorar el desempeño de la organización en el cumplimiento de sus objetivos. Dentro de ellas, se encuentran las aptitudes y técnicas que se desarrollen, a fin de responder a las necesidades específicas de aprendizajes para abordar nuevos enfoques y modalidades de intervención que redunden en los sectores de la población que se quiere beneficiar. Para ello, se aplican estrategias para abordar las necesidades de capacitación, mediante el cual se transfieren conocimientos y experticia para mejorar el desempeño del personal, los cuales incluyen el cambio de actitudes y de mentalidades<sup>22</sup>.

El desarrollo de capacidades permitirá el desarrollo de las potencialidades de los/las servidores/as para llevar a cabo la prestación de los servicios públicos bajo uso de medios tecnológicos o de atención domiciliaria, a través de actividades de capacitación y asistencia técnica; de manera tal que dichas personas puedan dar respuesta adecuada a las necesidades y responsabilidades de gestión de las entidades públicas.

<sup>22</sup> PNUD, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2009): Desarrollo de Capacidades: Texto básico del PNUD, p.p 3 y 4. Recuperado en:  
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/Capacity\\_Development\\_A\\_UNDP\\_Primer\\_Spanish.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf)



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20334691527.pdf  
Motivo: Der. V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0300

En el caso de las personas con discapacidad, las entidades deben tener en cuenta las condiciones de accesibilidad<sup>23</sup> que permitan hacer uso efectivo de los servicios públicos. Asimismo, resaltar su plena capacidad jurídica, la cual les permite por sí mismas realizar cualquier tipo de trámite, aunque para ello puedan requerir de ajustes razonables<sup>24</sup> o apoyos (los cuales deben ser brindados por las entidades públicas que brindan servicios públicos). Por último, es importante considerar el trato adecuado a esta población, garantizando que se realice en el marco del respeto a su dignidad como persona.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORAÑO Cynthia Patricia FAU  
20334691527.pdf  
Motivo: Der. V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0300

Asimismo, se requiere desarrollar estrategias de sensibilización y de comunicación que contribuyan a generar una mayor empatía y conciencia de la situación de vulnerabilidad de las personas con alguna discapacidad y de las desventajas al tener dicha condición. Para ello es necesario generar en el personal de las entidades públicas la comprensión de esta problemática y a su vez, reflexionar sobre los prejuicios, actitudes y conductas que están enraizadas en nuestras creencias y valores, que muchas veces generan discriminación. En ese sentido, las estrategias de sensibilización y de comunicación buscan eliminar las barreras culturales que acentúan la situación de vulnerabilidad de las personas con discapacidad.

Todas las entidades que cuenten con servicios que deban ser prestados a través de algunas de las modalidades priorizadas por el SEFAP, deben incluir una acción de capacitación en sus Planes de Desarrollo de las Personas, conforme a los lineamientos que establece la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Las referidas capacitaciones deben incluir el componente de sensibilización, entre otros que se consideren importantes y que sean afines con la temática.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables aprueba lineamientos, instrumentos y herramientas que permitan complementar el desarrollo de capacidades en las entidades públicas y brinda la asistencia técnica necesaria para su implementación.

### 3.7 Seguimiento

Las entidades que aprueben el diseño de servicios bajo la modalidad SEFAP deben informarlo al MIMP en el plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a su implementación.

Cada entidad que brinda servicios a través del SEFAP lleva un Registro de usuarias/os del servicio, según las variables específicas consideradas en sus instrumentos de gestión estratégica y de las variables que el MIMP determine mediante Resolución Ministerial.

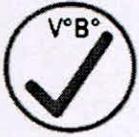
<sup>23</sup> Hace referencia a la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, para asegurar que las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, accedan al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

<sup>24</sup> Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida a las entidades públicas, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (en este caso el acceso a determinado servicio).



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU/20336951527.pdf  
Motivo: Doy V. B.  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

Todas las entidades involucradas en la presente Estrategia Nacional que implementen algunas de las modalidades del SEFAP deben reportar durante el primer trimestre de cada año la Matriz de información que el MIMP apruebe y comparta oportunamente para tal fin. Asimismo, todas las entidades deben remitir al MIMP la información de cada año sobre la implementación progresiva del SEFAP en su entidad hasta el 31 de enero del año siguiente, a efectos de efectuar la revisión para identificar los avances y aspectos de mejora a ser remitidas a cada entidad. El MIMP puede solicitar información adicional a las entidades en caso lo considere necesario.



Firmado digitalmente por:  
VELA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336951527.pdf  
Motivo: Doy V. B.  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500



Firmado digitalmente por:  
VITAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU:20336951527 soft  
Motivo: Doc Vº Bº  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

## CAPÍTULO 4

### BIBLIOGRAFÍA

- OMS, 2011. Informe Mundial sobre la Discapacidad.
- INEI, 2013. Encuesta Nacional Especializada – ENEDIS. Lima, Perú
- CEPAL, 2014. Informe Regional sobre la Medición de la Discapacidad
- OCDE, 2016. Política Regulatoria en el Perú.
- INEI, 2017. XII Censo de Población, VII Vivienda y III de comunidades Indígenas.
- BID, 2018. El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital.
- CONADIS, 2018. Aproximaciones sobre Discapacidad en el Perú. Informe estadístico multisectorial.
- Defensoría del Pueblo, 2019. Envejecer en el Perú: Hacia el fortalecimiento de las políticas para personas adultas mayores.



Firmado digitalmente por:  
VILA ORBENO Cynthia Patricia FAU:  
20336951527 soft  
Motivo: Doc Vº Bº  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNÁNDEZ José Ernesto FAU/20336951527 soft  
Motivo: Deseo  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0900

## CAPÍTULO 5

### ANEXOS

- 5.1 Anexo N° 1. Relación de entidades consultadas a través de sitios virtuales.
- 5.2 Anexo N° 2. Relación de procedimientos administrativos priorizados.
- 5.3 Anexo N° 3. Relación de servicios priorizados – Sectores y Organismos Constitucionalmente Autónomos.
- 5.4 Anexo N° 4. Relación de servicios priorizados – Gobiernos subnacionales.



Firmado digitalmente por:  
VILA CRUZADO Cynthia Patricia FAU/  
20336951527 soft  
Motivo: Deseo  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0900



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20336951527 soft  
Motivo: Day V°B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

## ANEXO N° 1. RELACIÓN DE ENTIDADES CONSULTADAS A TRAVÉS DE SITIOS VIRTUALES

N°	Gobierno Subnacional
1	Municipalidad Metropolitana de Lima
2	Gobierno Regional de Arequipa
3	Gobierno Regional de Cuzco
4	Gobierno Regional de la Libertad
5	Gobierno Regional del Callao
6	Gobierno Regional de Loreto
7	Gobierno Regional de Cajamarca
8	Gobierno Regional de Huánuco
9	Municipalidad provincial de Cañete
10	Municipalidad provincial de Arequipa
11	Municipalidad provincial de Pataz
12	Municipalidad provincial de Ilo
13	Municipalidad Distrital de Miraflores
14	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho
15	Municipalidad Distrital de Pueblo Libre
16	Municipalidad Distrital de Los Olivos
17	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres
18	Municipalidad Distrital de Yarabamba
19	Municipalidad Distrital de El Algarrobal
20	Municipalidad Distrital de la Perla



Firmado digitalmente por:  
VILA GRABINO Cynthia Patricia FAU  
20336951527 soft  
Motivo: Day V°B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 2033699  
Módulo: Ley V°B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500



Firmado digitalmente por:  
VILA OROMEO Cynthia Patricia FAU  
2033699 1527 001  
Módulo: Ley V°B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

## ANEXO N° 2. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PRIORIZADOS

ENTIDAD	SERVICIOS
<b>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)</b> Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)	Emisión de Carné de Inscripción en el Registro de Personas con Discapacidad.
<b>Ministerio de Educación (MINEDU)</b>	Revalidación o convalidación de estudios de educación básica realizados en el extranjero.
	Registro de títulos expedidos por instituciones de Educación Superior en el extranjero equivalentes a los IES y EEST.
	Registro del grado de bachiller técnico expedido por un IES o EEST.
	Registro de títulos expedidos por IES o EEST.
	Matrícula.
Traslado de estudiantes.	
<b>Ministerio de Educación (MINEDU)</b> Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)	Reconocimiento de diplomas de grados y títulos obtenidos en el extranjero.
<b>Ministerio de Economía y finanzas (MEF)</b> Oficina de Normalización Previsional (ONP)	Capital de Defunción - Si la/el Causante era pensionista.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Transferencia Directa al Expescador - Pensión de Orfandad - Menores de 18
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Régimen Especial Pesquero - Pensión de Orfandad - Menores de 18.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Decreto Ley N° 18846 - Pensión de Ascendientes.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Decreto Ley N° 18846 - Pensión de Orfandad - Menores de 18.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Decreto Ley N° 18846 - Pensión de Viudez.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Decreto Ley N° 19990 - Pensión de Orfandad - Menores de 18.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Decreto Ley N° 19990 - Pensión de Viudez - Nuevas nupcias.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante No Pensionista - Régimen Especial Pesquero - Pensión de Orfandad - Menores de 18.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por enfermedad profesional - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Viudez.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Cobertura supletoria por enfermedad profesional - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Viudez.
	Pensión de Jubilación - Régimen Especial Pesquero.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por enfermedad profesional - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Orfandad.
	Afiliación facultativa - Continuación facultativa.
	Afiliación facultativa - Facultativo independiente.
Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Transferencia Directa al Expescador - Pensión de Orfandad - Invalidez.	



Firmado digitalmente por:  
VIDAL PÉREZ-SANDEZ Jose Ernesto FAU/2039951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU/  
0736991527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

ENTIDAD	SERVICIOS
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Régimen Especial Pesquero - Pensión de Orfandad - Invalidez.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Decreto Ley N° 19990 - Pensión de Ascendientes.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante Pensionista - Decreto Ley N° 19990 - Pensión de Orfandad - Invalidez.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante No Pensionista - Régimen Especial Pesquero - Pensión de Orfandad - Invalidez.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante No Pensionista - Decreto Ley N° 18846 - Pensión de Ascendientes.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante No Pensionista - Decreto Ley N° 18846 - Pensión de Orfandad - Menores de 18.
	Pensión de Sobrevivientes - Causante No Pensionista - Decreto Ley N° 18846 - Pensión de Viudez.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por accidente de trabajo - Gastos de sepelio.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por accidente de trabajo - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Ascendientes.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por accidente de trabajo - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Orfandad.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por accidente de trabajo - Pensión de sobrevivencia - Pensión de viudez.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por accidente de trabajo - Pensión de Invalidez.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por enfermedad profesional - Gastos de sepelio.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por enfermedad profesional - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Ascendientes.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Prestación económica por enfermedad profesional - Pensión de Invalidez.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Cobertura supletoria por accidente de trabajo - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Ascendientes.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Cobertura supletoria por accidente de trabajo - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Orfandad.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Cobertura supletoria por accidente de trabajo - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Viudez.



Firmado digitalmente por VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20394951527 soft  
Motivo: Dev V°B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500



Firmado digitalmente por YILA OREMENO Cynthia Patricia FAU 29336951527 soft  
Motivo: Dev V°B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

ENTIDAD	SERVICIOS
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Cobertura supletoria por accidente de trabajo - Pensión de Invalidez.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Cobertura supletoria por enfermedad profesional - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Ascendientes.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Cobertura supletoria por enfermedad profesional - Pensión de sobrevivencia - Pensión de Orfandad.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Cobertura supletoria por enfermedad profesional - Pensión de Invalidez.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Renta vitalicia o indemnización por accidente de trabajo.
	Pensión por enfermedad profesional o por accidente de trabajo - Renta vitalicia o indemnización por enfermedad profesional.
	Pensión de Invalidez - Régimen Especial Pesquero.
<b>Ministerio del Interior (MININTER)</b> Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES)	Recepción de solicitudes de expedición de Pasaporte Electrónico.
	Recepción, evaluación y emisión del cambio de la calidad migratoria.
	Recepción, evaluación y emisión de prórroga de la calidad migratoria
	Recepción, evaluación y expedición del Carné de Extranjería para calidades migratorias otorgadas mediante Solicitud de Calidad Migratoria Residente, calidad Humanitaria o personas extranjeras con estatutos de refugiados o asilados
	Recepción, evaluación y emisión de Copias Certificadas de documentos archivados contenidos en los expedientes seguidos ante migraciones
	Recepción, evaluación y emisión del Certificado de Inscripción de carné de extranjería, carné temporal migratorio u otros documentos emitidos por migraciones a favor de personas extranjeras
	Recepción, evaluación y emisión del Certificado de Pasaporte.
	Recepción, evaluación y emisión del Certificado de movimiento migratorio.
	Recepción, evaluación y emisión de la Certificación de copia de registro de inscripción y títulos de nacionalidad peruana.
	Recepción y evaluación de la actualización o rectificación de datos en los registros de inscripción o título de naturalización, doble nacionalidad o por opción.
	Recepción de la solicitud de Certificación de copia del carné de extranjería, carné temporal migratorio u otros documentos de identidad para las personas extranjeras emitido por migraciones.



Firmado digitalmente por:  
VIAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20334951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500



Firmado digitalmente por:  
VILA ORRERO Cynthia Patricia FAU  
20336991577 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

ENTIDAD	SERVICIOS
	Recepción, evaluación y emisión del traslado de Sello.
	Recepción, evaluación y emisión de la Cancelación de la calidad migratoria: temporales y residentes
	Recepción, evaluación y emisión de la actualización, inclusión, rectificación y supresión de datos, sin emisión de documento
	Recepción, evaluación y emisión del permiso especial para firmar contratos.
	Recepción, evaluación y emisión de la Autorización para permanecer fuera del país sin pérdida de la residencia.
	Recepción, evaluación y emisión de Prórroga de Permanencia.
	Recepción, evaluación y emisión de Solicitudes de Visa.
<b>Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE)</b>	Apostilla. Legalización.
<b>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH)</b> Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)	Transferencia de participaciones en sociedades por sucesión testamentaria o intestada.
<b>Ministerio de Salud (MINSA)</b> Establecimientos de salud (hospitales, institutos, centros de salud, entre otros)	Certificado de Discapacidad. Certificado médico de incapacidad para el otorgamiento de pensión de invalidez. Certificado de salud mental. Informe médico. Certificado de Salud. Certificado de Nacido Vivo. Acta de Nacimiento. Otorgamiento de constancia de cese.
<b>Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)</b>	Inscripción. Reinscripción en el Registro Único de Identificación de las personas naturales. Duplicado de DNI. Canje de la Libreta Electoral por el DNI. Renovación de DNI. Rectificación o actualización de datos con emisión del DNI. Rectificación de datos sin emisión del documento nacional de identidad. Observación a la impresión del documento nacional de identidad. Habilitaciones. Impugnación de inscripción en el registro único de identificación de las personas naturales. cambio de lugar de entrega del documento nacional de identidad. Rectificación administrativa del estado civil. Inscripción de nacimiento. Inscripción de adopción. Inscripción de matrimonio.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU/20334951527.pdf  
Motivo: Don V. B  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0900



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU/  
20336091227.pdf  
Motivo: Don V. B  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0900

ENTIDAD	SERVICIOS
	Inscripción de defunción.
	Rectificación de actas registrales que se encuentran en el sistema de registros civiles.
	Inscripciones que modifican las actas registrales.
	Reconstitución de acta registral que se encuentra en el sistema de registros civiles del RENIEC.
	Cancelación de actas registrales.
	Anotación de reconocimiento de existencia declarada judicialmente.
	Reposición de inscripción de acta registral.
	Cancelaciones de anotaciones textuales asentadas en acta registral distinta al acta que corresponda las cuales se encuentran en el sistema integrado de registros civiles y microformas del RENIEC.
	Expedición de constancia negativa de inscripción de los registros civiles.
	Emisión por primera vez del documento nacional de identidad electrónico.
	Rectificación o actualización de datos con emisión del documento nacional de identidad electrónico.
	Duplicado del documento nacional de identidad electrónico al documento nacional de identidad electrónico.
	Observación a la impresión del documento nacional de identidad electrónico.
	<b>Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)</b>
Constancia de Depósitos u otros Pasivos de Personas Fallecidas.	
Certificado de Pólizas de Seguro de Vida y de Accidentes Personales con Cobertura de Fallecimiento o Muerte Accidental.	
Constancia de Estado de Pensionario del Sistema Privado de Pensiones.	
Constancia de Estado de Afiliación al Sistema Privado de Pensiones.	
<b>Poder Judicial</b>	Expedición de Certificados de antecedentes penales.
	Expedición de Certificado de homonimia.
<b>Gobiernos regionales y gobiernos locales</b>	Servicios de saneamiento.
	Licencias: autorizaciones para conducir actividades económicas, servicios, urbanísticas y edificatorias.
	Habilitaciones: permisos para actividades económicas, urbanísticas y edificatorias.
	Inspecciones técnicas de seguridad.
	Registros de propiedad.
	Registros civiles (nacimientos, matrimonios, defunciones).
	Emisión de Certificados y Constancias.
Información y acciones de naturaleza catastral.	



### ANEXO N° 3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRIORIZADOS – SECTORES Y ORGANISMOS CONSTITUCIONALMENTE AUTÓNOMOS

Firmado digitalmente por:  
VITAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20334951527 soft  
Motivo: Ley V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500



Firmado digitalmente por:  
VILA ORMEÑO Cynthia Patricia FAU  
20336991327 soft  
Motivo: Ley V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

ENTIDAD	SERVICIOS
<b>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)</b> Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES)	Cocinas Mejoradas a Leña: Contribución con usuarias/os de los Programas Nacionales de JUNTOS y Pensión 65 al acceso a tecnologías para cocinar y calentar alimentos.
<b>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)</b> Programa Nacional Cuna Más (PNCM)	Cuidado diurno: Atención integral de niñas y niños menores de entre 6 a 36 meses de edad referida a sus necesidades básicas de salud, nutrición, seguridad, protección, afecto, descanso, juego, aprendizaje y desarrollo de habilidades. Acompañamiento a familias: visitas a hogares y sesiones grupales con madres gestantes, niñas y niños menores de 36 meses y sus familias para mejorar los conocimientos y prácticas de las familias para el cuidado y aprendizaje infantil.
<b>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)</b> Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - Juntos (JUNTOS)	Transferencia económica por acceder a la prestación de salud y educación preventiva materno – infantil y la escolaridad sin deserción.
<b>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)</b> Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 (PENSION 65)	Subvención económica bimestral para personas adultas mayores en situación de extrema pobreza.
<b>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)</b> Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza (CONTIGO)	Pensión no contributiva de S/. 300.00 bimensuales para personas en condición de discapacidad severa y en extrema pobreza.
<b>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)</b>	Dictado de medidas de protección especial a personas adultas mayores en situación de riesgo. Protección Especial de niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo y desprotección familiar.
<b>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)</b> Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)	Obtención de distintivo vehicular para personas con discapacidad. Registro de perro guía para personas con discapacidad visual.
<b>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)</b> Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar (AURORA)	Atención multidisciplinaria a casos de violencia sexual o familiar a través de los Centros de Emergencia Mujer (CEM).
<b>Ministerio de Educación (MINEDU)</b>	Servicio de educación.
<b>Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)</b> Banco de la Nación (BN)	Transacciones, depósitos y pagos.
<b>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH)</b>	Atención de solicitudes de información sobre el Registro Nacional de Personas Desaparecidas y Sitios de Entierro (RENADE).



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNÁNDEZ José Ernesto FAU/20334951527 soft  
Motivo: Doy V°B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0900



Firmado digitalmente por:  
VILA OROMENGO Cynthia Patricia FAU/  
20334951527 soft  
Motivo: Doy V°B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0900

ENTIDAD	SERVICIOS
	Acompañamiento Psicosocial a los familiares de las personas desaparecidas.
	Recepción de solicitudes de apoyo material y logístico a los familiares de personas desaparecidas.
	Tutela de Justicia.
	Reparaciones colectivas a comunidades, centros poblados o grupos organizados de desplazados.
	Servicios del Centro Autorizado de CMAN.
	Copia certificada de documentos emitidos dentro del procedimiento conciliatorio.
	Copia certificada adicional de acta de conciliación.
	Asesoría Técnico Legal y/o patrocinio gratuito en materia de defensa penal.
	Servicio legal integral y de calidad para la población en especial a los que menos recursos tienen, reuniendo a la Defensa Pública en Familia, Civil y Laboral y la Defensa de Víctimas.
	Servicio de atención especial en los centros de conciliación gratuitos a cargo del MINJUSDH.
	Asesoría Técnico Legal y/o patrocinio gratuito brindado por los servicios de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas (DGDPAJ).
	Conocimiento, evaluación y calificación gratuita de solicitudes de gracias presidenciales.
	Atención de solicitudes de inscripción al Registro Único de Víctimas RUV y Registro Especial de Beneficiarios en Educación - REBRED.
	Atención de solicitudes de beneficios ante el Consejo Nacional de Calificación de Víctimas de Accidentes, Actos de Terrorismo o Narcotráfico.
<b>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH)</b> Instituto Nacional Penitenciario (INPE)	Expedición de certificado de antecedentes judiciales.
<b>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH)</b> Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)	Certificado positivo / negativo sobre Registro de Predios, Registro de Personas Jurídicas, de unión de hecho, de sucesión intestada y de propiedad vehicular.
	Certificado negativo del Registro Personal.
	Certificado literal del Registro de Propiedad Inmueble, Personas Jurídicas y Personas Naturales.
	Boleta informativa del Registro de Propiedad Vehicular.
	Copia Informativa del Registro de Propiedad Inmueble, Personas Jurídicas, Personas Naturales y Propiedad Vehicular.
	Certificado de Cargas y Gravámenes del Registro de Predios.
<b>Ministerio de Salud (MINS)</b> IAFAS Seguro Integral de Salud	Afiliación a la IAFAS Seguro Integral de Salud.
<b>Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE)</b> Seguro Social de Salud (ESSALUD)	Pago de Prestación por Sepelio Pago Directo a Beneficiarios.
	Pago de Subsidio por Lactancia.
	Pago de Subsidio por Maternidad.
	Pago de Subsidio por Incapacidad Temporal.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU 20334951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500



Firmado digitalmente por:  
VILA GRABENO Cynthia Patricia FAU  
20334951527 soft  
Motivo: Dev V° B°  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500

ENTIDAD	SERVICIOS
	Registro de Gestante de Hijo Extramatrimonial Cuyo Asegurado Titular.
	Registro del Hijo Menor de Edad Derechohabiente del Asegurado Titular.
	Registro del Hijo Mayor de Edad Incapacitado en forma Total y Permanente para el Trabajo Derechohabiente del Asegurado Titular.
	Registro del (la) Concubino(a) Derechohabiente del Asegurado Titular.
	Registro del Cónyuge Derechohabiente del Asegurado Titular.
	Afiliación a la IAFAS ESSALUD.
	Cambio de adscripción temporal.
	Baja de titulares y derechohabientes.
	Reactivación de pagos de prestaciones económicas.
	Registro de beneficiarios al seguro de accidentes.
	Acreditación complementaria y/o por latencia.
	Baja por fallecimiento.
<b>Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE)</b>	Certijoven: Certificado Único Laboral para Jóvenes que reúne información personal, antecedentes penales, judiciales y policiales, educación y experiencia laboral.
	Servicio de Certificado Único Laboral para personas adultas (CERTIADULTO).
	Servicio de Bolsa de Trabajo.
	Servicios de empleo con perspectiva de discapacidad - Registro itinerante para acceder a la Bolsa de Trabajo.
<b>Defensoría del Pueblo (DP)</b>	Acciones referidas a la defensa y promoción de los derechos de las personas, con especial énfasis en grupos vulnerables.
<b>Ministerio Público Fiscalía de la Nación (MPFN)</b>	Acciones judiciales referidas a la defensa de la legalidad y de los intereses públicos tutelados por el derecho.



Firmado digitalmente por:  
VIDAL FERNANDEZ Jose Ernesto FAU/20336951527 soft  
Motivo: Des. V. B.  
Fecha: 14.07.2021 17:22:01-0500

#### ANEXO 4. RELACIÓN DE SERVICIOS PRIORIZADOS – GOBIERNOS SUBNACIONALES

ENTIDAD	SERVICIOS
Gobiernos regionales y locales	Certificado de Salud.
	Constancia médica de nacimiento.
	Atención social enfocada a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad y a los casos de emergencia.
	Acciones de defensa, sensibilización y coordinación a favor de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas adultas mayores y personas con discapacidad.
	Consultas y atenciones jurídicas, psicológicas y sociales.
	Programas alimentarios.
	Atención de servicios generales y especializados de salud.
	Clasificación socioeconómica - SISFOH.
	Gestión del pago de arbitrios, impuestos y multas.



Firmado digitalmente por:  
VILA CRUZ MENDO Cynthia Patricia FAU/  
20336951527 soft  
Motivo: Des. V. B.  
Fecha: 14.07.2021 18:21:24-0500