

Categoría: Fiscalización y Cumplimiento de la Ley

Calificación	Entidad postulante	Título de la Postulación
Ganador	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)	Fiscalización Eficiente e Inteligente: Cumplimiento de la Ley Antibarreras a través de expectativas sociales y una mejor comunicación
Descripción		
<p>El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) tiene como visión garantizar el bienestar de la ciudadanía. Su misión es defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.</p> <p>La Secretaria Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas (SRB) tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la Ley Antibarreras (Decreto Legislativo 1256) y las normas de simplificación administrativa. Esta labor la realiza a través de investigaciones y/o fiscalizaciones a entidades públicas, universidades y colegios profesionales a nivel regional. Todo ello con la finalidad de identificar y eliminar cualquier tipo de exigencia, requisito, limitación, prohibición y/o cobro que impongan las entidades, en perjuicio del desarrollo de las actividades económicas.</p> <p>A inicios de 2022, la SRB identificó que, si bien las entidades cumplían con eliminar las barreras burocráticas, lo hacían luego de mucho tiempo. Esta demora en la eliminación afectaba directamente el acceso y/o permanencia en el mercado de las empresas, así como la ejecución de trámites para la ciudadanía. Ante ello, se priorizó el diseño y aplicación de nuevas estrategias, las cuales se enfocaban en facilitar el trabajo de eliminación de barreras burocráticas a los funcionarios de las entidades. Es así como a través de un proceso empático con los encargados de eliminar las barreras, se identificó que este problema se debía a un desconocimiento e incomprensión del sistema de barreras burocráticas. Por ello, y teniendo en cuenta la naturaleza del problema, se aplicaron herramientas de ciencias del comportamiento para reducir el tiempo de eliminación.</p> <p>Para lograr la agilización en la eliminación de barreras burocráticas se diseñaron dos intervenciones conductuales vinculadas a dos procesos de la SRB, la eliminación voluntaria y la eliminación de barreras burocráticas por orden del Indecopi.</p> <p>Principales resultados:</p> <p>A través de la aplicación de las ciencias del comportamiento, se lograron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Respecto a la intervención conductual para la eliminación voluntaria de barreras burocráticas, se logró disminuir el tiempo promedio de eliminación voluntaria de 98 a 28 días hábiles, teniendo una reducción del 71% en comparación con el grupo de control. Esto se logró enfatizando en los documentos el reconocimiento por eliminar barreras burocráticas que brinda el Indecopi, así como los casos de éxito de sus pares. Respecto a la intervención conductual para la eliminación de barreras por orden del Indecopi, se logró disminuir el tiempo promedio de eliminación de barreras burocráticas de 145 a 45 días hábiles, teniendo una reducción del 72% en comparación con el grupo de control. Esto se logró al cambiar la forma en cómo se comunicaron los incentivos y sanciones del sistema de eliminación de barreras burocráticas. Se vieron favorecidos alrededor de 3 millones de ciudadanos en 18 departamentos del país (Amazonas, Ancash, Arequipa, Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Piura, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali) por la eliminación oportuna de barreras burocráticas que afectaban el desarrollo de actividades económicas y la realización de trámites en su región. 		