



Proyecto de Ley N° 7880/2020-CR

**IRENE CARCAUSTO HUANCA**

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**Proyecto de ley que prohíbe mantener colas de espera de clientes en la vía pública, modificando en artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Los Congresistas de la República que suscriben, a iniciativa de la Congresista **Irene Carcausto Huanca**; miembro del Grupo Parlamentario "Alianza Para el Progreso", en ejercicio del derecho de iniciativa legislativa conferido por el artículo 107° de la Constitución Política del Perú, en concordancia con los artículos 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, presentan el siguiente:

**PROYECTO DE LEY QUE PROHÍBE MANTENER COLAS DE ESPERA DE CLIENTES EN LA VÍA PÚBLICA, MODIFICANDO EL ARTÍCULO 25° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 1°. - Objeto de la Ley**

La presente Ley tiene por objeto modificar el artículo 25° de la Ley 29571, para garantizar la protección de la salud e integridad de los consumidores de los servicios públicos y privados prohibiendo mantener colas de espera de usuarios en la vía pública, imponiendo la obligatoriedad del servicio digital u otro de ágil atención en bancos y entidades públicas y privadas, que pueda evitar la aglomeración de personas en la vía pública, previniendo la exposición y los contagios por la pandemia generada por la Covid-19.

**Artículo 2°. - Modificación al Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Modifíquese el artículo 25° de la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los términos siguientes:

**Artículo 25.- Deber general de seguridad y *cuidado de la salud de los consumidores***



Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

***Los proveedores tienen la obligación de brindar un servicio pronto, diligente y seguro; por lo tanto, por ningún motivo el tiempo de espera para acceder a un servicio público o privado debe ser mayor a 30 minutos, si el tiempo de espera supera dicho lapso se podría considerar como causal de reclamo.***

***Asimismo, los proveedores deben garantizar la protección de la salud e integridad de los consumidores de los servicios públicos y privados, quedando prohibido mantener colas de espera de clientes y/o usuarios fuera de sus instalaciones, debiendo implementar herramientas de servicio digital, información y/o orientación al momento de formarse las colas, para evitar la aglomeración de personas en la vía pública.***

***En un contexto de emergencia sanitaria, los proveedores, deben prevenir el incremento del riesgo como una exposición a los contagios por la pandemia generada por la Covid-19, esta disposición tiene especial énfasis en los servicios financieros y de atención al público, que además del libro de reclamaciones establecido por ley, deberán contar con un registro del tiempo de espera de los usuarios, el mismo que puede ser materia de fiscalización.***

### **Artículo 3.- Del financiamiento**

En el ámbito público, la implementación de lo establecido en la presente ley se financia con cargo al presupuesto institucional de cada entidad, sin demandar recursos adicionales al tesoro público.





**IRENE CARCAUSTO HUANCA**

*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"*  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**Primera.** – El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), dentro del marco de sus funciones de protección de los derechos de los consumidores, emite las directivas para la implementación de norma, impone las sanciones, ordena las medidas preventivas o medidas cautelares, así como dicta mandatos y medidas correctivas, conforme a lo previsto en su Ley de Organización y Funciones, para el cumplimiento de la presente ley.



Firmado digitalmente por:  
VALDEZ FARIAS Luis  
Alberto FAU 20181749126 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 14/06/2021 11:14:13-0500

**Lima, mayo de 2021.**



Firmado digitalmente por:  
PUÑO LECARNAQUE Napoleon  
FAU 20181749126 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/05/2021 15:35:27-0500



Firmado digitalmente por:  
CARCAUSTO HUANCA Irene  
FAU 20181749126 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 28/05/2021 15:11:35-0500



Firmado digitalmente por:  
HIDALGO ZAMALLOA Alexander  
FAU 20181749126 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 01/06/2021 09:06:51-0500



Firmado digitalmente por:  
VERDE HEIDINGER Marco  
Antonio FAU 20181749126 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 01/06/2021 11:05:22-0500



Firmado digitalmente por:  
RODAS MALCA Tania Rosalia  
FAU 20181749126 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 01/06/2021 14:03:22-0500



Firmado digitalmente por:  
VALDEZ FARIAS Luis  
Alberto FAU 20181749126 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 01/06/2021 10:53:57-0500



Firmado digitalmente por:  
PEREZ MILMBELA Josept Amado  
FAU 20181749126 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 01/06/2021 16:05:49-0500



Firmado digitalmente por:  
PEREZ ESPIRITU Lusmila  
FAU 20181749126 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 03/06/2021 12:19:33-0500

Congreso de la República  
Central telefónica 311 7777 – Celular 951230094



**IRENE CARCAUSTO HUANCA**

*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"*  
*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I. FUNDAMENTOS

#### 1.1. Problemática existente. -

Este proyecto de ley obedece a la necesidad de modificar e incorporar herramientas legales en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, referidos al respeto de los derechos de los consumidores, con especial énfasis en el derecho a la seguridad y cuidado de la salud.

Es conocido que a nivel mundial las sociedades estamos afrontando entornos cada vez más complejos, en donde la falta de disponibilidad del tiempo es cada día más común. En este contexto especial, donde existe una emergencia sanitaria, es evidente que la aglomeración de personas es un problema para la salud pública, por cuanto constituye un foco de contagio de la Covid-19, por ello las organizaciones públicas y privadas, deben orientar sus estrategias de administración del talento humano y medios logísticos a poder evitar aglomeraciones.

Por otro lado, en el escenario de las operaciones financieras se ha vuelto habitual escuchar de la complejidad y falta de disponibilidad de tiempo para realizar operaciones en un tiempo prudente y que respete el derecho a la seguridad y la salud de los usuarios, que si quieren realizar un trámite, cobro u otra actividad o transacción financiera deben esperar largas horas a la intemperie sin que nadie pueda velar por el respeto y el servicio de calidad que deben garantizar las organizaciones.

Las conocidas colas en el Perú, se presentan a diario en diversas entidades, pero sobre todo en los bancos y agencias financieras, donde los usuarios se ven en la obligación de acudir a efectuar sus operaciones. Al respecto, la defensoría del pueblo en el Cusco, solicitó por ejemplo que el Banco de la Nación de esta ciudad implemente mecanismos para evitar que personas adultas mayores tengan que hacer cola en el exterior de las agencias bancarias desde la



madrugada, exponiéndose al riesgo de contagio de COVID-19 y otras enfermedades<sup>1</sup>.

Hechos lamentables ocurren diariamente en las colas de los bancos, donde pobladores se exponen a que puedan pasar accidentes o robos, para tener en cuenta el último 04 de mayo de 2021 un vidrio del techo del Banco de la Nación: cayó y dejó al menos tres heridos en el Cercado de Lima<sup>2</sup>, los usuarios hacían cola en los exteriores del mencionado banco, este hecho pudo ser evitado si los pobladores no hubieran estado haciendo cola.

Imagen N° 01



Fuente: Internet – diario Popular

<https://elpopular.pe/actualidad/2021/05/04/banco-nacion-vidrio-techo-se-cayo-dejo-menos-tres-heridos-cercado-lima-video-61968>

Otros casos también se han registrada en el transcurso de los años, para considerar solamente uno reciente, el acontecido el 31 de diciembre del año 2020 en Piura, donde una profesora, de 67 años, identificada como Petronila Calle de López, murió baleada cuando formaba cola en el banco, según se detalla en la noticia de los medios de comunicación, la víctima recibió el impacto del proyectil a la altura del tórax y falleció de camino al hospital, además un hombre resultó herido en el lugar<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Extraído de: <https://www.gob.pe/institucion/defensoria-del-pueblo/noticias/295138-defensoria-del-pueblo-urgen-medidas-para-evitar-aglomeraciones-en-entidades-bancarias-en-cusco>

<sup>2</sup> Extraído de: <https://elpopular.pe/actualidad/2021/05/04/banco-nacion-vidrio-techo-se-cayo-dejo-menos-tres-heridos-cercado-lima-video-61968>

<sup>3</sup> Extraído de: <https://exitosanoticias.pe/v1/piura-profesora-muere-baleada-cuando-formaba-cola-en-banco/>



## IRENE CARCAUSTO HUANCA

*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"*  
*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Empero esta problemática no solamente es del Banco de la Nación, también la banca privada presenta el mismo problema, marcado por una indiferencia que no tiene cuando acabar.

Imagen N° 02



Fuente: Internet – diario Gestión

<https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-bono-380-soles-reportan-largas-filas-en-exteriores-de-banco-para-cobrar-subsidio-economico-cuarentena-estado-de-emergencia-covid-19-nndc-noticia/>

Imagen N° 03



Fuente: Internet – Radio Santo Domingo

<https://radiorsd.pe/noticias/coronavirus-cientos-de-usuarios-de-bancos-hacen-largas-colas-para-hacer-cobros-y-depositos>



Imagen N° 04



Fuente: Internet – Perú AS

[https://peru.as.com/peru/2020/04/28/actualidad/1588084719\\_339075.html](https://peru.as.com/peru/2020/04/28/actualidad/1588084719_339075.html)

Imagen N° 05



Fuente: Internet – diario Gestión

<https://gestion.pe/peru/coronavirus-en-peru-bono-380-soles-reportan-largas-colas-en-exteriores-de-centro-bancario-de-santa-anita-para-cobrar-subsidio-economico-cuarentena-estado-de-emergencia-covid-19-nndo-noticia/>

Durante el contexto de la pandemia, esta situación se acrecentó observando largas colas en las sedes de los bancos, especialmente en el Banco de la Nación, donde se hacían los cobros de los bonos de S/ 600.00 soles, otorgados por el Estado.



IRENE CARCAUSTO HUANCA

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Al respecto las entidades bancarias han referido que la población desconoce el funcionamiento de la banca celular, considerando esta una de las grandes razones por las que los beneficiarios cobran el bono en las ventanillas de los bancos. Sin embargo y es cierto también que los bancos y entidades en general no trabajan directamente en la orientación e información al público para evitar que sigan yendo a hacer colas, la estrategia de colocar avisos en sus instalaciones parece no estar funcionando.

Sin embargo, esta situación no es de exclusividad del Cusco, Piura o Lima se presenta a nivel nacional afectando a todos los ciudadanos que acuden a una entidad financiera o de atención al usuario para realizar algún trámite.

### 1.2. El tiempo de espera en las colas como trato indigno al consumidor

En el Perú, no se tiene ninguna reglamentación que pueda ir a favor de los consumidores, cuando los mismos buscan atención en una entidad pública, financiera u otra; en el caso de Latinoamérica ya se han presentado el inicio de legislación que establece normatividad al respecto; en el caso de Argentina, la provincia de Mendoza, hablando sobre defensa del consumidor, **considera trato indigno al consumidor y usuario, de acuerdo con lo establecido por la Ley nacional 24.240, a la espera mayor a treinta minutos en una fila que exponga a contingencias climáticas y sin sanitarios de libre acceso**<sup>4</sup>.

En la ciudad de Buenos Aires, el tiempo de espera legalmente permitido para filas es de 30 minutos. Tal es así, que el año 2015, el Banco BBVA Francés, debió pagar \$ 40,000.00 (cuarenta mil dólares) de multa por hacer esperar a un cliente más de 30 minutos en su sucursal de Luján de Cuyo, Mendoza<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Recuperado de: <http://www.protectora.org.ar/legislacion/30-minutos-maximo-para-esperar/27824/#:~:text=Defensa%20del%20consumidor.,sin%20sanitarios%20de%20libre%20acceso.>

<sup>5</sup> Extraído de: <https://mercedesya.com/noticias/maximo-30-minutos-algunas-provincias-multan-a-quienes-te-hagan-esperar-mas-de-este-tiempo--zuxtfrq>





Por su parte, Bolivia en la legislación que prevé la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, dispone en el artículo 4° del reglamento para la atención en Cajas, que: ***"El tiempo de espera máximo para que un cliente y/o usuario sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente reglamento el tiempo de espera será computado a partir de que el cliente y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja"***.

***Es responsabilidad de la entidad supervisada difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el cliente o usuarios podrá realizar su reclamo al Punto de Reclamo establecido en ese punto de atención financiera; así como un listado de otros puntos de atención cercanos en los que el cliente y/o usuario pueda realizar sus transacciones en cajas.***

Ahora, se presenta un riesgo a la salud de los usuarios que esperan largas horas bajo la intemperie, a decir de la recomendación de la Organización Mundial de la Salud, ***"el objetivo prioritario de la prevención primaria del cáncer de piel es evitar las quemaduras solares, la exposición acumulada a la radiación UV desempeña un papel primordial en el desarrollo de los cánceres de piel y acentúa los daños oculares y del sistema inmunológico<sup>6</sup>"***. Por lo tanto, esto quiere decir que una exposición acumulada o sobreexposición a la radiación ultravioleta a lo largo de la vida, incrementa la posibilidad de presentar cáncer de piel.

También se conoce que el agotamiento de la capa de ozono probablemente empeorará los efectos sobre la salud ocasionados actualmente por la exposición a la radiación UV, ya que el ozono estratosférico absorbe la radiación UV de forma particularmente eficaz. Conforme se hace menos densa la capa de ozono,

<sup>6</sup> Recuperado de: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42633/9243590073.pdf?sequence=1>



disminuye progresivamente el filtro protector de la atmósfera<sup>7</sup>, esto quiere decir que actualmente se hace más riesgoso para la salud una exposición elevada a los rayos ultravioleta.

### 1.3. El servicio digital en el Perú y la tendencia latinoamericana. -

El 13 de setiembre de 2018, mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

Sin embargo, el ámbito de aplicación de esta Ley es únicamente la administración pública y las personas jurídicas o naturales que, por mandato legal, encargo o relación contractual ejercen potestades administrativas, y por tanto su accionar se encuentra sujeto a normas de derecho público<sup>8</sup>.

Si bien es cierto, antes las empresas se dedicaban a crear productos para competir con otras, con la llegada de la pandemia esto ha sufrido un cambio de paradigma, de un momento a otro y de una forma drástica. Las empresas se han visto en la necesidad de dirigir su enfoque en la transformación digital, hoy en día las organizaciones compiten en innovación, velocidad y adaptabilidad y resulta que el cambio no es tan sencillo como podría parecer, ya que el éxito no está referido a quien cuenta con la mejor tecnología; sino más bien, a mejorar todo lo envuelve o rodea a esa tecnología<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Extraído de: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42633/9243590073.pdf?sequence=1>

<sup>8</sup> Fuente: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

<sup>9</sup> Fuente: <http://www.digitalbankla.com/wp-content/uploads/2020/09/Revista-Digital-Trends-052020.pdf>, publicado en 2020.





En algunos países de Latinoamérica, como el caso de Chile, según Patricio Silva, director general de Digital Bank & Insurance Latam, manifiesta que *"se ha avanzado a gran escala en materia de digitalización en la banca durante los últimos años. La incorporación de herramientas de automatización, que agilizan procesos en el backoffice, es una realidad y, con la llegada de la pandemia, es una de las tendencias tecnológicas de la banca para hacer frente a otras áreas mucho más importantes como la experiencia del cliente"*<sup>10</sup>.

Cabe precisar que, en nuestro país sigue existiendo gran aglomeración de personas fuera de los bancos; ya que éstos aún no han podido implementar los mecanismos suficientes para que se reduzca la necesidad de acudir de forma presencial a una entidad financiera. Puede que el enfoque en la creación de valor este distrayendo a los líderes de las empresas del problema tan grave que genera el tener a los adultos mayores haciendo largas colas, a las personas esperando demasiado tiempo para una atención de menos de 10 minutos.

#### **1.4. El Sistema Nacional de Transformación Digital en el Perú y el sistema de protección al consumidor. –**

El 09 de enero del año 2020, el ejecutivo publicó en el diario oficial El Peruano, el Decreto de Urgencia N° 006-2020, dicha normativa hace mención en su parte considerativa que *"en el marco de la Política Nacional de Competitividad y Productividad, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 345-2018-EF, mediante Decreto Supremo N° 237-2019-EF, se aprueba el Plan de Competitividad y Productividad 2019-2030, el cual presenta un conjunto de medidas consensuadas entre el sector público y privado con miras a establecer un entorno favorable y competitivo que permita generar bienestar para todos los peruanos sobre la base de un crecimiento económico sostenible con enfoque territorial"*.

<sup>10</sup> Extraído de: <https://www.ebankingnews.com/entrevistas/patricio-silva-director-general-digital-bank-latam-en-chile-se-ha-avanzado-a-gran-escala-en-materia-de-digitalizacion-0049282>



IRENE CARCAUSTO HUANCA

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

La citada norma hace mención también en su parte considerativa que: *"la transformación digital es un proceso crítico para el bienestar de la población, siendo urgente desarrollar el ecosistema que regule las actividades digitales del país, así como establecer los mecanismos de colaboración y articulación con actores públicos, privados y sociedad civil en el entorno digital, a través de un enfoque sistémico e integral, que asegure la generación de valor público y promueva la generación de valor económico y social para los ciudadanos, entidades y sociedad en general, y contribuya al fortalecimiento de las funciones sustantivas del Estado"*.

Empero, el decreto de urgencia no hace mención concreta de cambios que se deban presentar, encargando a la Secretaría de Gobierno Digital, su implementación; asimismo se debe indicar que la norma tiene como finalidad "Fomentar e impulsar la transformación digital de las entidades públicas, las empresas privadas y la sociedad en su conjunto, fortalecer el uso efectivo de las tecnologías digitales, las redes y los servicios digitales por parte de los ciudadanos y personas en general", más no aborda un problema específico como el que se plantea a través de este proyecto de ley, que pretende brindar solución pronta a un problema con el que convivimos día a día y que amerita tener una regulación que pueda servir de herramienta al ciudadano y también como instrumento de trabajo a las entidades públicas y privadas, para la elaboración de planes de trabajo y estrategias conjuntas que puedan acabar con las colas en la vía pública.

Consumers Internacional, organización que trabaja con más de 200 organizaciones miembros distribuidas en 120 países, propone legislación que pueda imponer a las empresas que proporcionen entre otras cosas: **Información clara y oportuna acerca de los productos y servicios que ofrecen; Contratos y términos y condiciones claros, concisos y justos; Mecanismos de pago seguros;** entre otros. Asimismo, las empresas deben dentro de su funcionamiento brindar **un trato justo y honesto de los consumidores en todas las etapas de la relación;** así como, **evitar las prácticas que planteen**





**riesgos innecesarios o daños a los consumidores, en particular a aquellos que son vulnerables y desfavorecidos<sup>11</sup>.**

## II. EFECTO DE LA INICIATIVA LEGISLATIVA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La incidencia directa de este proyecto de Ley se manifiesta en el cumplimiento irrestricto de la Constitución Política del Estado, que manifiesta en su artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, **vela en particular, por la salud y la seguridad de la población**; además no contraviene ninguna norma del sistema jurídico nacional.

## III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

Este proyecto de Ley de modificación, por su naturaleza perfectible y regulativa no genera ni irroga mayor costo directo al Estado. Por el contrario, genera un alto beneficio social, pues, así como busca el respeto de los derechos de los consumidores, también impulsa la política nacional de digitalización del Estado y de los particulares, para poder respetar los derechos de los consumidores.

Finalmente, se puede decir que las modificaciones e incorporaciones implementadas en el presente proyecto no colisionan con la Constitución Política del Estado, ni con ninguna otra ley vigente, por el contrario, permite potenciar las herramientas de protección al consumidor y la digitalización del Estado y los particulares.

## IV. RELACIÓN CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

<sup>11</sup> Guía Práctica Sobre las Directrices de Naciones Unidas de protección al Consumidor, se puede encontrar en: <https://www.consumersinternational.org/media/2051/un-consumer-protection-guidelines-spanish.pdf>



IRENE CARCAUSTO HUANCA

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

El presente proyecto de ley está en armonía con la política número 35 del Acuerdo Nacional, referida que el Estado peruano pretende ser Eficiente, Transparente y Descentralizado, por ello tiene como prioridad contar con una **Sociedad de la información y sociedad del conocimiento**, comprometiéndose a *impulsar una sociedad de la información hacia una sociedad del conocimiento orientada al desarrollo humano integral y sostenible, en base al ejercicio pleno de las libertades y derechos de las personas, y capaz de identificar, producir, transformar, utilizar y difundir información en todas las dimensiones humanas incluyendo la dimensión ambiental.*

*Promoveremos el acceso universal al conocimiento a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), acompañado de la **generación de contenidos, servicios y bienes digitales, así como del desarrollo de capacidades para que todos los peruanos puedan desempeñarse plenamente y de manera segura en el entorno digital**, y de igual manera promoveremos mecanismos que fortalezcan el acceso, conectividad y su uso en las regiones del país.*

*Promoveremos las TIC como medios para fortalecer la gobernabilidad democrática y el desarrollo sostenible, a través de un **servicio moderno, transparente, eficiente, eficaz, efectivo y descentralizado al ciudadano.***

*Con este objetivo el Estado: (a) generará una institucionalidad multiestamentaria, con participación del gobierno, sociedad civil, academia y sector privado, con la finalidad de garantizar principios como los de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información: acceso universal a la información, libertad de expresión, diversidad cultural y lingüística, y educación para todos; (b) fomentará **el pleno ejercicio y respeto de los Derechos Humanos en todo entorno digital**; (c) promoverá, a través de la educación, la inclusión y alfabetización digital para reducir las brechas existentes y generar igualdad de oportunidades, de modo tal que ninguna persona en el Perú quede fuera de la sociedad de la información y del conocimiento; (d) **fomentará la ampliación y modernización de la***





**IRENE CARCAUSTO HUANCA**

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

*infraestructura como soporte de la reducción de los aspectos digitales de la brecha social, e impulsará las ciudades inteligentes; (e) fomentará la modernización del Estado, mediante el uso de las TIC, con un enfoque descentralista, planificador e integral; (f) promoverá las TIC como factor de generación de empleo digno y no de exclusión, y establecerá lineamientos para la reconversión laboral en casos que las TIC generen pérdidas de empleo; (g) promoverá la productividad y competitividad del país mediante el uso de las TIC en los sectores productivos, e impulsará una industria de las TIC; (h) fomentará el uso transversal de las TIC en ámbitos tales como educación, salud, conservación del ambiente, seguridad ciudadana, prevención de riesgo de desastres, gobierno abierto, defensa nacional, innovación, investigación, transferencia de conocimiento y sectores productivos y sociales; (i) diseñará las políticas y la regulación en materia de sociedad de la información y del conocimiento teniendo como base los principios de internet libre, abierto, neutro y para todos, así como el adecuado resguardo de la seguridad de la información; (j) establecerá un observatorio permanente y prospectivo en materia de la sociedad de la información y del conocimiento.*

Lima, 20 de mayo de 2021.