

Proyecto de Ley N° 4598/2018-OR

SUMILLA: PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LOS ARTÍCULOS 7° Y 8° DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA PARA LA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD.

PROYECTO DE LEY

Los Congresistas de la República que suscriben, a propuesta de la Congresista **YESENIA PONCE VILLARREAL DE VARGAS**, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa que les confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con lo establecido en los artículos 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, proponen el siguiente Proyecto de Ley:

FÓRMULA LEGAL

El Congreso de la República;
Ha dado la siguiente Ley:

"LEY QUE MODIFICA LOS ARTÍCULOS 7° Y 8° DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA PARA LA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD".

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO

23 JUL 2019

RECIBIDO

Firma _____ Hora 9:33

Artículo 1.- Objeto de la Ley.

La presente Ley tiene por objeto incorporar como deber funcional, en el Código de ética de la Función Pública, el ofrecer una buena atención al ciudadano, así como establecer expresamente la prohibición de ejercer actos de maltrato a los ciudadanos.

Artículo 2.- Modificación de los artículos 7° y 8° de la Ley N° 27815 - Ley del Código de ética de la Función Pública.

Modifíquense los artículos 7° y 8° de la Ley N° 27815 - Ley del Código de ética de la Función Pública, los mismos que quedarán redactados de la siguiente manera:

Artículo 7°. - Deberes de la Función Pública
El servidor público tiene los siguientes deberes:
(...)

7. Ofrecer buena atención al ciudadano.

Todo servidor público debe brindar una buena atención al ciudadano. Los ciudadanos, cuando acudan a realizar algún trámite, solicitar algún servicio u orientación por parte del Estado, tienen derecho a ser respetados y recibir una



atención que lo satisfaga por parte del servidor público, sea que este actúe a nombre propio o en representación de terceros. La buena atención implica: a) prontitud y diligencia al recurrente; b) orientación adecuada sobre los servicios que presta la entidad, procedimientos y trámites que se realizan, ofreciendo información clara, precisa y oportuna sobre los requerimientos del ciudadano; c) información actualizada sobre el estado de los trámites; d) trato respetuoso sin ningún tipo de discriminación y tomando siempre en cuenta las prácticas culturales y lengua del ciudadano; e) recepcionar respetuosamente las quejas de los ciudadanos y resolverlas de inmediato si está dentro de sus competencias.

La buena atención al ciudadano se le debe brindar, cuando este acuda personalmente, por teléfono o cualquier otra vía establecida para tal fin".

"Artículo 8°. – Prohibiciones Éticas de la Función Pública
El servidor público está prohibido de:
(...)

6. Ofrecer una mala atención al ciudadano.

Ofrecer una mala atención al ciudadano, actuando con demora, desidia, falta de respeto, de manera discriminatoria o no atendiendo eficientemente a los requerimientos del mismo sobre el trámite, solicitud de algún servicio u orientación que requiera".

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

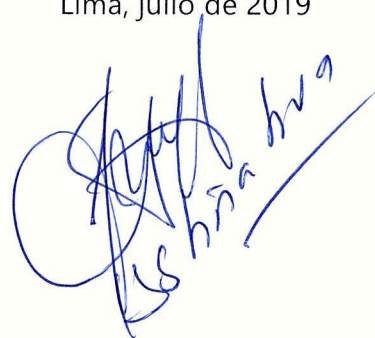
ÚNICA.

De conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, el Poder Ejecutivo mediante Decreto Supremo aprobará en el término de 30 días a partir de la promulgación de la presente Ley, la modificación del DS N° 033-2005-PCM, Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, haciendo las modificaciones pertinentes en lo referente a los deberes, prohibiciones y sanciones.

Lima, julio de 2019



YESENIA PONCE VILLARREAL DE VARGAS
Congresista de la República



CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima,12 de Agosto..... del 2019.....

Según la consulta realizada, de conformidad con el
Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la
República: pase la Proposición N° 4598 para su
estudio y dictamen, a la(s) Comisión(es) de

TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL;
DESCENTRALIZACIÓN, REGIONALIZACIÓN,
GOBIERNOS LOCALES Y MODERNIZACIÓN
DE LA GESTIÓN DEL ESTADO.-



.....
GIOVANNI FORNO FLÓREZ
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

- El artículo 3° de la Ley N° 27815 - Ley del Código de ética de la Función Pública, establece expresamente que los fines de la función pública son: *"el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado"*. En ese orden de ideas, los funcionarios públicos de todos los niveles, tienen la obligación de servir a los administrados, de manera que estos reciban del Estado un trato correcto, eficiente y oportuno, para el acceso correcto a los servicios que brindan las diferentes instituciones de la administración pública.
- La lucha contra la corrupción como política de Estado, debe considerar que uno de los elementos a los que hay que combatir son los malos funcionarios públicos, que utilizando el cargo para servir, que les ha encomendado el Estado, lo utilizan en provecho propio.
- Una atención de manera diligente y con prontitud, orientando al ciudadano sobre los servicios que presta la entidad, sus procedimientos y trámites que realiza; y el ofrecimiento de información clara, precisa y oportuna sobre los requerimientos del ciudadano, permitirá evitar actos de corrupción y construirá una cultura de servicio y de respeto al administrado a quien se debe informar sobre el estado de los trámites a los que quiere acceder, debiendo dejarse de lado cualquier tipo de discriminación y tener permanentemente en cuenta las prácticas culturales y lengua del ciudadano.
- Las buenas prácticas en la relación del servidor público con el ciudadano por todos los medios que tenga la entidad, de manera personal y directa, por vía telefónica, internet, u otra forma de comunicación establecida, debe ser parte sustancial del código de ética del funcionario público, porque toca la esencia de lo que es su función.
- En el año 1983, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró el 15 de marzo como el "Día Mundial de los Derechos de los Consumidores", en conmemoración al discurso dado por el presidente norteamericano John F. Kennedy, el 15 de marzo de 1962 para reconocer al consumidor como un elemento fundamental dentro del proceso productivo. Esta fecha nos



recuerda el derecho que tenemos a ser tratados de manera adecuada y con respeto, con calidad de servicio, como usuarios, consumidores y ciudadanos, tanto en entidades públicas como en empresas privadas que prestan servicios públicos. El buen trato a los usuarios se refleja, entre otros aspectos, en la atención del personal capacitado y dispuesto a brindar información, en la implementación de mecanismos rápidos y sencillos para presentar reclamos o en la pronta solución de los mismos.

- De otro lado, en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021¹, que es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, se establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país. Uno de estos principios orientadores de la política de modernización de la gestión pública, es justamente el de "Transparencia, rendición de cuentas y ética pública". Por este principio, se entiende que los funcionarios públicos deben servir a los intereses de la Nación, procurar aumentar la eficiencia del Estado **para brindar una mejor atención a los ciudadanos y actuar con probidad, idoneidad, veracidad, justicia, equidad, lealtad y respeto al Estado de Derecho y a la dignidad de las personas.**
- Según el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública"², una buena atención a la ciudadanía de parte de la administración pública, comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o a nombre de terceros, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. El documento consultado, esboza una serie de acciones que se debe tener en cuenta para mejorar la atención de los administrados:



¹Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021
<http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

² Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública
<http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

- ▶ Contar con una Administración Pública moderna y transparente.
- ▶ Acceder, fácilmente, a la información que administran las entidades.
- ▶ Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas.
- ▶ Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades.
- ▶ Conocer el estado de su trámite.
- ▶ Obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- ▶ Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- ▶ Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido.
- ▶ Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- ▶ Poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad.
- ▶ Exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú.
- ▶ Exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos, como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos.
- ▶ Acceder a las dependencias de la Administración Pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten.
- ▶ Gozar de una Administración Pública responsable en general.

Fuente: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM³.



- Por estas consideraciones es necesario incorporar en el Código de Ética de funcionarios Públicos el deber del buen trato al ciudadano, así como la prohibición del maltrato. La propuesta legislativa permitirá reforzar la buena imagen de las Instituciones Públicas, el respeto que el ciudadano les debe brindar y la formación ética de los funcionarios que están para servir en representación del Estado.

³ <http://sgp.pcm.gob.pe/>

EFFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL. -

La aprobación de la norma propuesta modifica los artículos 7° y 8° de la Ley 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y determina la modificación de su reglamento, aprobado por el DS N° 033-2005-PCM.

ANÁLISIS COSTO -BENEFICIO:

La aplicación de la iniciativa legislativa propuesta no representa mayor costo para el Estado y genera indirectamente un beneficio al aplicarse estrictamente, pues contribuye a eliminar los riesgos de corrupción, los mismos que generan sobre costos al estado. Contribuye además a fortalecer la institucionalidad del Estado y el buen desempeño de los funcionarios públicos.

DEL ACUERDO NACIONAL:

La presente iniciativa legislativa, tiene vinculación con la **Vigésima Sexta Política de Estado del Acuerdo Nacional**: "Promoción de la ética y la transparencia y erradicación de la corrupción, el lavado de dinero, la evasión tributaria y el contrabando en todas sus formas"⁴, por lo que propuesta de ley se enmarca de los lineamientos establecidos en el Acuerdo Nacional, que propugnan afirmar, en la sociedad y el Estado, principios éticos y valores sociales que promuevan la vigilancia ciudadana y que produzcan niveles crecientes de paz, transparencia, confianza y efectiva solidaridad.

Lima, julio de 2019

**Despacho de la Congressista
Yesenia Ponce Villarreal de Vargas**

⁴ Políticas de Estado del Acuerdo Nacional:

<http://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%E2%80%8B/politicas-de-estado-castellano/>