

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Entregable V
Setiembre 2024



Consejo Nacional de Protección del Consumidor
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

ENTREGABLE V

Paso 8: Identificación de las actividades operativas de los servicios

Paso 9: Alineamiento de la política nacional

MATRIZ DE ACTIVIDADES OPERATIVAS

Es importante destacar que, las entidades responsables de la provisión de los servicios e implementación de los lineamientos de tipo técnico normativo o institucional, identifican las principales actividades operativas para cada uno de los servicios, que tienen carácter orientador, y permiten alcanzar los objetivos prioritarios establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor. La implementación de los servicios será mediante las actividades operativas descritas en la matriz que se encuentra a continuación:

Lineamiento	Servicio	Actividad Operativa - AO	Unidad de medida	RESPONSABLES				
				Unidad orgánica responsable	Unidad Ejecutora	Pliego	Sector (aplica a GN)	Nivel de gobierno
L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.	S.1.1.1 Orientación en materia de derechos del consumidor de forma satisfactoria y con pertinencia lingüística dirigida a consumidores	Capacitación en temas de consumo	Persona capacitada	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
	S.1.1.2 Orientación sobre los deberes y derechos de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs) de forma satisfactoria y oportuna dirigida a los usuarios	Capacitación en materia de protección al usuario	Persona capacitada	Gerencia de Atención al Usuario	Ositrán	Ositrán	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Lineamiento	Servicio	Actividad Operativa - AO	Unidad de medida	RESPONSABLES				
				Unidad orgánica responsable	Unidad Ejecutora	Pliego	Sector (aplica a GN)	Nivel de gobierno
	S.1.1.3 Orientación en materia financiera de manera satisfactoria y con accesibilidad geográfica dirigida a la población mayor de edad.	Generación de información y orientación al ciudadano a través del Contact Center SBS	Usuario atendido	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera	SBS	SBS	Organismo Autónomo	Gobierno Nacional
	S.1.1.4 Orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor de forma oportuna y con pertinencia cultural dirigida a la ciudadanía.	Capacitación a la población y sociedad civil sobre sus derechos, en alianza estratégica con otras instituciones.	Persona capacitada	Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas	Defensoría del Pueblo	Defensoría del Pueblo	Organismo Autónomo	Gobierno Nacional
	S.1.1.5 Atención legal y reporte de casos de Discriminación Étnico Racial de manera oportuna y satisfactoria dirigido a la ciudadanía	Orientación legal y social en casos de discriminación étnico racial y racismo	Casos	Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial	Ministerio de Cultura	Ministerio de Cultura	Cultura	Gobierno Nacional

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Lineamiento	Servicio	Actividad Operativa - AO	Unidad de medida	RESPONSABLES				
				Unidad orgánica responsable	Unidad Ejecutora	Pliego	Sector (aplica a GN)	Nivel de gobierno
	S.1.1.6 Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios públicos de telecomunicaciones de forma oportuna y con pertinencia lingüística dirigido a usuarios de los servicios	Orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Orientación	Dirección de Atención y Protección del Usuario	Osiptel	Osiptel	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
	S.1.1.7 Orientación en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería brindados con pertinencia lingüística y continua dirigida a la ciudadanía	Orientación en el canal presencial, telefónico y virtual	Consulta	División de Supervisión Regional / Gerencia de Supervisión de Energía	Osinermin	Osinermin	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
		Atención de requerimientos de la población (trámites, denuncias, otros)	Número de atenciones	División de Supervisión Regional / Gerencia de Supervisión de Energía	Osinermin	Osinermin	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
	S.1.1.8 Promoción del uso responsable de la energía y prevención de accidentes de forma satisfactoria e integral dirigida a la ciudadanía.	Ejecución de programas de comunicación educativa	Acciones efectuadas	Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	Osinermin	Osinermin	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Lineamiento	Servicio	Actividad Operativa - AO	Unidad de medida	RESPONSABLES				
				Unidad orgánica responsable	Unidad Ejecutora	Pliego	Sector (aplica a GN)	Nivel de gobierno
	S.1.1.9 Atención de solicitudes para la protección de derechos en salud atendidas de manera satisfactoria y oportuna de los usuarios de los servicios de salud.	Recepción de solicitudes a través de canales (presencial oficina, telefónico, virtual y escrito) en Plataforma SUSALUD	Número de atenciones	Intendencia de Protección de Derechos en Salud	Susalud	Susalud	Salud	Gobierno Nacional
	S.1.1.10 Promoción y difusión de derechos y deberes en salud de manera satisfactoria e integral para los usuarios de los servicios de salud.	Capacitación y promoción sobre los derechos y deberes en Salud a nivel nacional	Persona capacitada	Intendencia de Promoción de Derechos en Salud	Susalud	Susalud	Salud	Gobierno Nacional
		Capacitación en mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos a personal institucional de las IAFAS/IPRESS/UGIPRES S.	Persona capacitada	Intendencia de Promoción de Derechos en Salud	Susalud	Susalud	Salud	Gobierno Nacional
	S.1.1.11 Orientación sobre derechos en materia de servicios de saneamiento de manera satisfactoria e integral dirigida a usuarios del servicio.	Atención a usuarios por diversos canales	Persona atendida	Dirección de Usuarios	Sunass	Sunass	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Lineamiento	Servicio	Actividad Operativa - AO	Unidad de medida	RESPONSABLES				
				Unidad orgánica responsable	Unidad Ejecutora	Piiego	Sector (aplica a GN)	Nivel de gobierno
		Capacitación sobre los derechos en materia de servicios de saneamiento	Persona capacitada	Dirección de Usuarios	Sunass	Sunass	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
	S.1.1.12 Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao de forma satisfactoria e integral dirigido a usuarios de Lima y Callao.	Atención a la ciudadanía en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao	Atención	Dirección de Gestión Comercial	ATU	ATU	Transportes y Comunicaciones	Gobierno Nacional
		Capacitación, sensibilización y orientación en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao	Persona capacitada	Dirección de Gestión Comercial	ATU	ATU	Transportes y Comunicaciones	Gobierno Nacional
L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.	S.2.1.1 Difusión de información para la toma de decisiones de consumo informadas realizadas con pertinencia lingüística dirigida a consumidores y proveedores	Difusión e investigación sobre temas de consumo	Persona	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
	S.2.1.2 Generación y difusión de información oportuna sobre productos y servicios peligrosos	Supervisión y fiscalización sobre sobre productos y servicios peligrosos	Supervisión efectuada	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Lineamiento	Servicio	Actividad Operativa - AO	Unidad de medida	RESPONSABLES				
				Unidad orgánica responsable	Unidad Ejecutora	Pliego	Sector (aplica a GN)	Nivel de gobierno
	dirigidos a la ciudadanía.							
	S.2.1.3 Servicio de información y orientación sobre obligaciones financieras brindado de forma satisfactoria y con accesibilidad geográfica e integral brindada a la población mayor de edad.	Atención de solicitudes que presenten los ciudadanos (Constancias, certificados, reportes crediticios y rectificación de datos de identidad en la Central de Riesgos) ¹	Atenciones	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera	SBS	SBS	Organismo Autónomo	Gobierno Nacional
	S.2.1.4 Difusión de información sobre los servicios públicos de telecomunicaciones de forma continua para la toma de decisiones en beneficio de los usuarios del servicio.	Atención y orientación de consultas en servicios públicos de telecomunicaciones con herramientas de contenido digital amigable que contribuyan al empoderamiento del usuario.	Persona atendida	Dirección de Atención y Protección del Usuario	Osiptel	Osiptel	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
	S.2.1.5 Difusión de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento de manera oportuna para la ciudadanía.	Elaboración y presentación del Benchmarking de empresas prestadoras	Informe	Dirección de Fiscalización	Sunass	Sunass	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional

¹ Nota: La OP incluida en el POI SBS considera aquellas solicitudes recibidas por mesas de partes presenciales y no presenciales, no incluye Autoservicios SBS

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Lineamiento	Servicio	Actividad Operativa - AO	Unidad de medida	RESPONSABLES				
				Unidad orgánica responsable	Unidad Ejecutora	Pliego	Sector (aplica a GN)	Nivel de gobierno
	S.2.1.6 Difusión de información en herramientas digitales sobre derechos en el sistema salud de forma satisfactoria y continua para los usuarios en salud.	Implementación y evaluación de procesos para gestionar la obtención y calidad de información de los administrados	Informe	Intendencia de Investigación y Desarrollo	Susalud	Susalud	Salud	Gobierno Nacional
		Fiscalización en el marco del Programa de anual de fiscalización a cargo de ISIAFAS	Fiscalización realizada	Intendencia de Supervisión de IAFAS	Susalud	Susalud	Salud	Gobierno Nacional
	S.2.1.7 Difusión de información del Sistema Integrado de Transporte de forma satisfactoria para la ciudadanía en Lima y Callao.	Capacitación y sensibilización sobre el Sistema Integrado de Transporte	Persona capacitada	Dirección de Operaciones	ATU	ATU	Transportes Y Comunicaciones	Gobierno Nacional
L.2.2 Promocionar el consumo de productos y servicios que sean respetuosos con el ambiente en la ciudadanía.	S.2.2.1 Orientación en materia consumo de productos y servicios respetuosos con el ambiente con pertinencia lingüística dirigida a ciudadanía.	Capacitación en temas de consumo de productos y servicios respetuosos con el ambiente	Persona capacitada	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
L.3.1 Fortalecer el mecanismo de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor de los proveedores.	S.3.1.1 Orientación sobre obligaciones en materia de protección al usuario de manera oportuna dirigida a las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.	Asistencia técnica a prestadores para la correcta atención a los usuarios	Asistencia técnica	Dirección de Fiscalización	Sunass	Sunass	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
		Fiscalización de aspectos operacionales y metas de gestión de las empresas prestadoras.	Fiscalización realizada	Dirección de Fiscalización	Sunass	Sunass	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Lineamiento	Servicio	Actividad Operativa - AO	Unidad de medida	RESPONSABLES				
				Unidad orgánica responsable	Unidad Ejecutora	Pliego	Sector (aplica a GN)	Nivel de gobierno
L.3.2 Desarrollar la estrategia de capacitación y difusión sobre las obligaciones en materia de protección del consumidor de los proveedores, entre otros).	S.3.2.1 Fortalecimiento de capacidades sobre el cumplimiento de obligaciones en materia de consumidor de forma satisfactoria dirigida a proveedores.	Capacitación en el cumplimiento de la normativa en materia de consumo	Persona capacitada	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
L.5.2 Desarrollar la estrategia de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.	S.5.2.1 Asistencia técnica para la profesionalización y sostenibilidad brindada de forma satisfactoria de las asociaciones de consumidores.	Capacitación a las asociaciones de consumidores sobre profesionalización, financiamiento y sostenibilidad	Persona capacitada	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
L.1.2 Fortalecer las competencias sobre la protección y defensa de los consumidores en estudiantes de educación básica.	Sin servicios	Coordinación para la incorporación de la protección y defensa de los consumidores en el Currículo Nacional de Educación Básica.	Informe	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
L.4.1 Fortalecer los mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes públicos.	Sin servicios	Evaluación de mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes públicos	Informe	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Lineamiento	Servicio	Actividad Operativa - AO	Unidad de medida	RESPONSABLES				
				Unidad orgánica responsable	Unidad Ejecutora	Pliego	Sector (aplica a GN)	Nivel de gobierno
L.4.2 Fortalecer los mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes privados.	Sin servicios	Evaluación de mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes privados	Informe	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
L.4.3 Implementar mejoras regulatorias en la protección del consumidor en el comercio digital.	Sin servicios	Identificación de mejoras de carácter regulatorio para la protección del consumidor en el comercio digital	Informe	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
L.4.4 Fortalecer los lazos de cooperación internacional y transfronteriza en materia de protección del consumidor con las agencias pares del Indecopi.	Sin servicios	Identificación de mecanismos de cooperación internacional y transfronteriza en materia de protección del consumidor con las agencias pares del Indecopi.	Informe	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional
L.5.1 Implementar mecanismos de articulación de los agentes involucrados en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor,	Sin servicios	Identificación de mecanismos de articulación de los agentes involucrados en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor	Informe	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	Indecopi	Indecopi	Presidencia del Consejo de Ministros	Gobierno Nacional

POLÍTICAS RELACIONADAS

Un aspecto clave para el logro de los objetivos de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor es que esté alineada y coordinada con las prioridades nacionales y con otras políticas relacionadas para lograr resultados de manera más efectiva, logrando la coherencia de la planificación estratégica. Así, se puede evitar la duplicidad de esfuerzos, el uso ineficiente de los recursos del Estado y la desatención de áreas prioritarias. En esa perspectiva, se realizó un análisis de políticas relacionadas en dos niveles: vertical y horizontal.

1.1. Nivel vertical de alineamiento

a) Visión del Perú al 2050

Describe la situación futura de bienestar que queremos alcanzar en el país al 2050, busca representar las aspiraciones de todas y todos los peruanos. Asimismo, permitirá orientar y actualizar políticas y planes que guíen las acciones del Estado, sociedad civil, academia, empresas y organismos cooperantes hacia el logro de una vida digna, a través de un desarrollo inclusivo y sostenible a nivel nacional.

La visión es la base para la formulación del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050, el cual debe contener los lineamientos de política, las prioridades, los objetivos, las metas y las acciones de orden estratégico para el desarrollo armónico, sostenible y descentralizado del país, de forma consistente en el tiempo, trascendiendo los cambios de gobierno. A continuación, se presenta la vinculación de los objetivos prioritarios de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor con la Visión del Perú al 2050.

Tabla 02. Alineamiento de la Visión del Perú al 2050 con los objetivos prioritarios de la PNPDC

Eje	Objetivo Prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor
<p>1. LAS PERSONAS ALCANZAN SU POTENCIAL EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y SIN DISCRIMINACIÓN PARA GOZAR DE UNA VIDA PLENA</p> <p>La acción del Estado, orientada al desarrollo humano en todo el territorio nacional, continúa centrada en superar la pobreza, en erradicar la discriminación y en asegurar la igualdad en el acceso a oportunidades.</p>	<p>OP.01: Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía</p> <p>OP.02: Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía</p> <p>OP.03 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores</p> <p>OP.04: Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes</p>

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Eje	Objetivo Prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor
<p>2. GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA NATURALEZA Y MEDIDAS FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO</p> <p>La gestión y aprovechamiento sostenible de los ecosistemas compromete a todos los actores de cada territorio del país, asegurando un desarrollo social y económico armónico, libre de contaminación y saludable para todas las personas en el tiempo, en un contexto de cambio climático</p>	<p>OP.02: Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía</p> <p>OP.03 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores</p>
<p>3. DESARROLLO SOSTENIBLE CON EMPLEO DIGNO Y EN ARMONÍA CON LA NATURALEZA</p> <p>El crecimiento económico continuo, con competitividad, empleo digno y sostenibilidad ambiental se sustenta en el esfuerzo conjunto del Estado, las empresas, los trabajadores y la academia, en el marco de una economía social de mercado. Juntos hemos logrado una educación que genera talento humano calificado; una reducción significativa del déficit en infraestructura; un clima político y jurídico favorable y estable para atraer inversión privada; y el fomento de la innovación, la investigación, la creación, la adaptación y la transferencia tecnológica y científica. Hemos integrado exitosamente al Perú en la economía global.</p>	<p>OP.02: Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía</p> <p>OP.03 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores</p> <p>OP.04: Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes</p> <p>OP.05: Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor</p>
<p>4. SOCIEDAD DEMOCRÁTICA, PACÍFICA, RESPETUOSA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LIBRE DEL TEMOR Y DE LA VIOLENCIA</p> <p>Nuestra democracia garantiza la vigencia de los derechos fundamentales, el imperio de la ley, el acceso a la justicia y la gobernabilidad, en toda la República.</p>	<p>OP.04: Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes</p> <p>OP.05: Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor</p>
<p>5. ESTADO MODERNO, EFICIENTE, TRANSPARENTE Y DESCENTRALIZADO QUE GARANTIZA UNA SOCIEDAD JUSTA E INCLUSIVA, SIN CORRUPCIÓN Y SIN DEJAR A NADIE ATRÁS</p> <p>El Estado unitario y descentralizado actúa en todo el territorio nacional de manera eficiente y transparente, bajo los principios de economía social de mercado, libre competencia, subsidiariedad y solidaridad, y garantiza la igualdad de oportunidades.</p>	<p>OP.05: Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor</p>

Elaboración: Dirección de la Autoridad de Protección del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

b) Políticas de Estado del Acuerdo Nacional

El análisis muestra que los objetivos prioritarios de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor están alineados con los siguientes ejes temáticos: (I) Democracia y Estado de Derecho, (II) Equidad y Justicia Social, (III) Competitividad del país y (IV) Estado eficiente, transparente y descentralizado, conforme se puede apreciar en la siguiente matriz:

Tabla 03. Alineamiento de las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional con los objetivos prioritarios de la PNPDC

Eje temático	Política de Estado N° /literal	Objetivo prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor
Democracia y Estado de Derecho	<p>1. Fortalecimiento del Régimen Democrático y del Estado de Derecho</p> <p>Con este objetivo el Estado:</p> <p>(b) Garantizará el respeto a las ideas, organizaciones políticas y demás organizaciones de la sociedad civil, y velará por el resguardo de las garantías y libertades fundamentales, teniendo en cuenta que la persona y la sociedad son el fin supremo del Estado</p> <p>(c) Fomentará la afirmación de una cultura democrática que promueva una ciudadanía consciente de sus derechos y deberes.</p> <p>(d) Establecerá normas que sancionen a quienes violen o colaboren en la violación de la constitucionalidad, los derechos fundamentales y la legalidad.</p>	OP.01 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía
	<p>2. Democratización de la vida política y fortalecimiento del sistema de partidos</p> <p>Con este objetivo el Estado:</p> <p>(e) Favorecerá la participación de la ciudadanía para la toma de decisiones públicas a través de los mecanismos constitucionales y legales, de los partidos políticos y de las demás organizaciones representativas de la sociedad.</p>	OP.04 Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes
	<p>4. Institucionalización del diálogo y la concertación</p> <p>Con este objetivo el Estado:</p> <p>(a) Promoverá y consolidará una cultura de diálogo y concertación.</p> <p>(b) Institucionalizará los canales y mecanismos de participación ciudadana que contribuyan al mejor ejercicio de las funciones ejecutivas y legislativas en los niveles nacional, regional y local.</p>	OP.05: Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor
	<p>5. Gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimientos transparentes</p>	

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Eje temático	Política de Estado N° /literal	Objetivo prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor
	<p>Con este objetivo el Estado: (d) Promoverá que los funcionarios públicos orienten su gestión hacia el logro de las metas establecidas y que sean permanentemente capacitados en el desarrollo de las habilidades y los atributos necesarios para alcanzarlos.</p> <hr/> <p>8. Descentralización política, económica y administrativa para propiciar el desarrollo integral, armónico y sostenido del Perú</p> <p>Con este objetivo el Estado: (c) Promoverá la eficiencia y transparencia en la regulación y provisión de servicios públicos, así como en el desarrollo de infraestructura en todos los ámbitos territoriales. (g) Incorporará los mecanismos necesarios para mejorar la capacidad de gestión, la competencia y la eficiencia de los entes públicos y privados, así como la competitividad de las empresas y las cadenas productivas en los niveles nacional, regional y local.</p>	
<p>II. Equidad y Justicia Social</p>	<p>10. Reducción de la pobreza</p> <p>Descripción: Se da prioridad efectiva a la lucha contra la pobreza y a la reducción de la desigualdad social, aplicando políticas integrales y mecanismos orientados a garantizar la igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas. Asimismo, nos comprometemos a combatir la discriminación por razones de inequidad entre hombres y mujeres, origen étnico, raza, edad, credo o discapacidad. En tal sentido, privilegiaremos la asistencia a los grupos en extrema pobreza, excluidos y vulnerables.</p> <hr/> <p>11. Promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación</p> <p>Con este objetivo el Estado: (a) Combatirá toda forma de discriminación, promoviendo la igualdad de oportunidades (f) Promoverá y protegerá los derechos de los integrantes de las comunidades étnicas discriminadas, impulsando programas de desarrollo social que los favorezcan integralmente.</p>	<p>OP.01 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía</p> <p>OP.02 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía</p>

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Eje temático	Política de Estado N° /literal	Objetivo prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor
III. Competitividad del País	<p>17. Afirmación de la economía social de mercado</p> <p>Con este objetivo el Estado: '(e) Evitará el abuso de posiciones dominantes y prácticas restrictivas de la libre competencia y propiciará la participación de organizaciones de consumidores en todo el territorio.</p>	<p>OP.01 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía</p> <p>OP.02 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía</p> <p>OP.03 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores</p> <p>OP.04 Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes</p>
	<p>18. Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica</p> <p>Con este objetivo el Estado: (e) Promoverá una mayor competencia en los mercados de bienes y servicios, financieros y de capitales. (h) Garantizará el acceso a la información económica (k) Construirá una cultura de competitividad y de compromiso empresarial con los objetivos nacionales.</p>	
	<p>22. Política de comercio exterior</p> <p>Con este objetivo el Estado: (h) Combatirá la subvaluación, el dumping, el contrabando y otras formas de competencia desleal. (j) Procurará nuevos y mejores acuerdos comerciales orientados a incrementar y diversificar mercados para productos y servicios nacionales con valor agregado. (o) Diseñará un sistema integral de información comercial.</p>	

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Eje temático	Política de Estado N° /literal	Objetivo prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor
<p>IV. Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado</p>	<p>24. Afirmación de un Estado eficiente y transparente</p> <p>Con este objetivo el Estado:</p> <p>(a) Incrementará la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites así como de la provisión y prestación de los servicios públicos, para lo que establecerá y evaluará periódicamente los estándares básicos de los servicios que el Estado garantiza a la población.</p> <p>(b) Establecerá en la administración pública mecanismos de mejora continua en la asignación, ejecución, calidad y control del gasto fiscal.</p> <p>(c) Dará acceso a la información sobre planes, programas, proyectos, presupuestos, operaciones financieras, adquisiciones y gastos públicos proyectados o ejecutados en cada región, departamento, provincia, distrito o instancia de gobierno.</p> <p>(d) Pondrá en uso instrumentos de fiscalización ciudadana que garanticen la transparencia y la rendición de cuentas en todas las instancias de gobierno.</p>	<p>OP.02 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía</p> <p>OP.03 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores</p> <p>OP.04 Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes</p> <p>OP.05 Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor</p>
	<p>26. 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</p> <p>Con este objetivo el Estado:</p> <p>d) desarrollará una cultura de paz, de valores democráticos y de transparencia, que acoja los reclamos genuinos y pacíficos de los distintos sectores de la sociedad</p>	

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

c) Política General de Gobierno y el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050

Tabla 04. Matriz de alineamiento vertical

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor	Política General de Gobierno (PGG)			Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050	
	Objetivo prioritario	Eje	Lineamiento (u otra denominación que asuma)	Breve sustento del alineamiento	Objetivo Nacional
Objetivo prioritario 1: Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía	Eje 3: Protección social para el desarrollo	3.1 Garantizar la lucha contra la discriminación y el racismo, priorizando los derechos colectivos de los pueblos indígenas u originarios y del pueblo afroperuano, en respeto de la diversidad cultural del país; así como, la prestación de servicios con enfoque intercultural.	La reducción del desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía es un objetivo prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor que se orienta a garantizar la protección social y, además contribuye al desarrollo de los departamentos así como mejorar las condiciones de vida de las personas.	ON1: Alcanzar el pleno desarrollo de las capacidades de las personas, sin dejar a nadie atrás.	OE 1.5. Garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión social de todas las personas: especialmente de las mujeres y los grupos vulnerables; así como el respeto y valoración a su diversidad cultural, étnica y de género.
		3.3 Promover la inclusión social de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad desde un enfoque multidimensional, considerando el fortalecimiento de la cobertura y calidad de los servicios públicos y los programas sociales	Ello dado que cuando los ciudadanos conocen sus derechos como consumidores permitirá desarrollar un ecosistema donde la provisión de bienes y servicios se brindan de manera libres de discriminación, con enfoque intercultural e impulsando la inclusión social de las personas en situación de vulnerabilidad.	ON3. Elevar los niveles de competitividad y productividad con empleo decente y en base al aprovechamiento sostenible de los recursos, el capital humano, el uso intensivo de la ciencia y tecnología, y la transformación digital del país	OE 3.7: Garantizar un mercado competitivo en el país, en base a una regulación ágil, eficiente y eficaz, con énfasis en la protección de los derechos de las y los consumidores, incluyendo el entorno digital y el ingreso libre de nuevos competidores.

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor	Política General de Gobierno (PGG)			Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050	
Objetivo prioritario	Eje	Lineamiento (u otra denominación que asuma)	Breve sustento del alineamiento	Objetivo Nacional	Objetivo Específico
	Eje 5: Impulso al desarrollo de los departamentos	<p>5.1 Implementar la modernización de la gestión de los gobiernos regionales y locales para asegurar la calidad de los bienes y servicios que brindan.</p> <p>5.2 Acercar los servicios y trámites de los distintos niveles de gobierno a la población con difícil acceso.</p>		ON4. Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al diálogo, la concertación nacional y el fortalecimiento de las instituciones.	OE 4.5. Garantizar intervenciones públicas de calidad que respondan de manera oportuna a las necesidades y expectativas de las personas, tomando en cuenta la heterogeneidad territorial, social, económica, cultural e intergeneracional del país, con énfasis en el fortalecimiento de la cultura de integridad y de lucha contra la corrupción, y la transformación digital
Objetivo prioritario 2: Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.	Eje 3: Protección social para el desarrollo	3.3 Promover la inclusión social de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad desde un enfoque multidimensional, considerando el fortalecimiento de la cobertura y calidad de los servicios públicos y los programas sociales	Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía es un objetivo prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor que se orienta a garantizar la protección	ON1: Alcanzar el pleno desarrollo de las capacidades de las personas, sin dejar a nadie atrás.	OE 1.5. Garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión social de todas las personas: especialmente de las mujeres y los grupos vulnerables; así como el respeto y valoración a su diversidad cultural, étnica y de género.

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor	Política General de Gobierno (PGG)			Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050	
Objetivo prioritario	Eje	Lineamiento (u otra denominación que asuma)	Breve sustento del alineamiento	Objetivo Nacional	Objetivo Específico
	Eje 5: Impulso al desarrollo de los departamentos	5.1 Implementar la modernización de la gestión de los gobiernos regionales y locales para asegurar la calidad de los bienes y servicios que brindan.	social y, además contribuye al desarrollo de los departamentos. Ello dado que cuando los ciudadanos disponen de información en materia de protección del consumidor pueden tomar mejores decisiones lo cual redundará positivamente en su bienestar. En ese marco, las instituciones públicas desarrollan la adaptación de los bienes y servicios que proveen a los ciudadanos incorporando el enfoque intercultural mejorando su calidad, con lo cual facilita el acceso a los ciudadanos.	ON3. Elevar los niveles de competitividad y productividad con empleo decente y en base al aprovechamiento sostenible de los recursos, el capital humano, el uso intensivo de la ciencia y tecnología, y la transformación digital del país	OE 3.7: Garantizar un mercado competitivo en el país, en base a una regulación ágil, eficiente y eficaz, con énfasis en la protección de los derechos de las y los consumidores, incluyendo el entorno digital y el ingreso libre de nuevos competidores.
		5.2 Acercar los servicios y trámites de los distintos niveles de gobierno a la población con difícil acceso.		ON4. Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al diálogo, la concertación nacional y el fortalecimiento de las instituciones.	OE 4.5. Garantizar intervenciones públicas de calidad que respondan de manera oportuna a las necesidades y expectativas de las personas, tomando en cuenta la heterogeneidad territorial, social, económica, cultural e intergeneracional del país, con énfasis en el fortalecimiento de la cultura de integridad y de lucha contra la corrupción, y la transformación digital.

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor	Política General de Gobierno (PGG)			Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050	
Objetivo prioritario	Eje	Lineamiento (u otra denominación que asuma)	Breve sustento del alineamiento	Objetivo Nacional	Objetivo Específico
Objetivo prioritario 3: Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores	Eje 4: Reactivación económica	4.4 Brindar apoyo al desarrollo empresarial, con énfasis en las MiPymes, a fin de aumentar su competitividad y productividad en apoyo al crecimiento de la economía peruana.	Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores es un objetivo prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor que fomenta la formalización y reactivación económica, con un efecto en todos los departamentos.	ON3. Elevar los niveles de competitividad y productividad con empleo decente y en base al aprovechamiento sostenible de los recursos, el capital humano, el uso intensivo de la ciencia y tecnología, y la transformación digital del país	OE 3.7: Garantizar un mercado competitivo en el país, en base a una regulación ágil, eficiente y eficaz, con énfasis en la protección de los derechos de las y los consumidores, incluyendo el entorno digital y el ingreso libre de nuevos competidores.
	Eje 5: Impulso al desarrollo de los departamentos	5.1 Implementar la modernización de la gestión de los gobiernos regionales y locales para asegurar la calidad de los bienes y servicios que brindan.	Ello dado que cuando los proveedores empiezan a cumplir con la normativa en materia del consumidor también empiezan a operar en un marco de formalidad, aspecto que redundará finalmente en mercados más competitivos.	ON4. Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al diálogo, la concertación nacional y el fortalecimiento de las instituciones.	OE 4.5. Garantizar intervenciones públicas de calidad que respondan de manera oportuna a las necesidades y expectativas de las personas, tomando en cuenta la heterogeneidad territorial, social, económica, cultural e intergeneracional del país, con énfasis en el fortalecimiento de la cultura de integridad y de lucha contra la corrupción, y la transformación digital.

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor	Política General de Gobierno (PGG)			Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050	
Objetivo prioritario	Eje	Lineamiento (u otra denominación que asuma)	Breve sustento del alineamiento	Objetivo Nacional	Objetivo Específico
Objetivo prioritario 4: Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes.	Eje 4: Reactivación económica	<p>4.2 Fomentar la inversión privada y pública privada nacional y extranjera en un ambiente de estabilidad jurídica y paz social.</p> <p>4.4 Brindar apoyo al desarrollo empresarial, con énfasis en las MiPymes, a fin de aumentar su competitividad y productividad en apoyo al crecimiento de la economía peruana.</p>	<p>Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes es un objetivo prioritario de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor que se orienta con la reactivación de la economía.</p> <p>Ello dado que cuando se disponen de mecanismos de solución de controversias de consumo, se fomenta no solo la formalidad del mercado sino una mayor inversión en la atención de clientes y calidad de productos. Lo anterior tiene impacto positivo en la economía (en todo el tejido empresarial) y fomenta la competitividad de los mercados.</p>	ON3. Elevar los niveles de competitividad y productividad con empleo decente y en base al aprovechamiento sostenible de los recursos, el capital humano, el uso intensivo de la ciencia y tecnología, y la transformación digital del país	OE 3.7: Garantizar un mercado competitivo en el país, en base a una regulación ágil, eficiente y eficaz, con énfasis en la protección de los derechos de las y los consumidores, incluyendo el entorno digital y el ingreso libre de nuevos competidores.
Objetivo prioritario 5: Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor	No presenta alineamiento	No presenta alineamiento	No presenta alineamiento	ON4. Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al diálogo, la concertación	OE 4.4. Garantizar un adecuado funcionamiento de la institucionalidad política-jurídica social en el país, mediante el uso intensivo de las tecnologías digitales y datos.

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor	Política General de Gobierno (PGG)			Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050	
Objetivo prioritario	Eje	Lineamiento (u otra denominación que asuma)	Breve sustento del alineamiento	Objetivo Nacional	Objetivo Específico
				nacional y el fortalecimiento de las instituciones.	OE 4.6. Consolidar el proceso de descentralización del país y ordenamiento territorial.

1.2. Nivel horizontal de alineamiento

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor se alinea horizontalmente con las siguientes políticas y planes nacionales:

- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Política Nacional de Cultura al 2030.
- Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040.
- Política Nacional de Competitividad y Productividad.
- Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030.
- Política Nacional de Igualdad de Género.
- Política Nacional para la Calidad.
- Plan Nacional de Accesibilidad 2018 – 2023.
- Política Sectorial de Educación Intercultural Bilingüe.
- Política Nacional de Educación Ambiental.
- Política Nacional de Inclusión Financiera.
- Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos 2021-2025.
- Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 y Plan Estratégico Multisectorial.
- Política Nacional del Ambiente al 2030
- Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030.
- Política Nacional de Transporte Urbano
- Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social al 2030
- Política Nacional de Transformación Digital al 2030
- Política Nacional Multisectorial de Seguridad Vial 2023 - 2030

A continuación, la matriz de alineación entre los objetivos, lineamientos y servicios de las referidas políticas con la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor:

Tabla 05. Matriz de alineamiento Horizontal

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor			Política Nacional a la que se vincula			
Objetivos Prioritarios	Lineamiento	Servicio	Nombre de la Política	Objetivo Prioritario	Lineamiento	Servicio
OP 1: Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía	L.01.01 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.	S.01.01.01 Orientación en materia de derechos del consumidor de forma satisfactoria y con pertinencia lingüística dirigida a consumidores.	Política Nacional de Cultura al 2030	OP1. Fortalecer la valoración de la diversidad cultural	1.3. Desarrollar estrategias para la incorporación de la pertinencia cultural en los servicios públicos.	Certificación de competencias de servidores públicos en lenguas indígenas u originarias
		S.01.01.04 Orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor de forma oportuna y con pertinencia cultural dirigida a la ciudadanía.				Acreditación de servicios públicos con pertinencia cultural.
		S.01.01.05 Atención legal y reporte de casos de Discriminación Étnico Racial de manera oportuna y satisfactoria dirigido a la ciudadanía.				Servicio de atención y reporte oportuno de casos de Discriminación Étnico Racial dirigido a la ciudadanía a nivel nacional.
Breve explicación de la complementariedad (estándares)	La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor contiene el servicio de orientación en materia de derechos del consumidor el cual busca mejorar las competencias en los consumidores para que con ello, potencialmente, adopten mejores decisiones, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo con pertinencia lingüística (priorizando a hablantes de quechua, aimara y ashaninka) y de manera satisfactoria. Por otro lado, la Política Nacional de Cultura al 2030 promueve la certificación de competencias, dirigida a servidores públicos con pertinencia cultural. Aunque estos servicios estos servicios están dirigidos a usuarios distintos, comparten el objetivo de garantizar el acceso a información de manera culturalmente adecuada.					

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor			Política Nacional a la que se vincula			
Objetivos Prioritarios	Lineamiento	Servicio	Nombre de la Política	Objetivo Prioritario	Lineamiento	Servicio
	<p>Igualmente, desde Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor se cuenta con el servicio de orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor el cual tiene como objetivo atender y resolver las consultas de la ciudadanía y así defender sus derechos constitucionales y fundamentales de manera oportuna y con pertinencia cultural; priorizando a hablantes de quechua, aimara y ashaninka. Por otro lado, la Política Nacional de Cultura al 2030 promueve la Acreditación de servicios públicos con pertinencia cultural el cual busca que las personas accedan a servicios culturalmente adecuados. En ese marco, es importante destacar que si bien ambos servicios tienen usuarios distintos, comparten el objetivo de garantizar el acceso a información de manera culturalmente adecuada.</p> <p>Finalmente, desde Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor se implementará el servicio de atención legal y reporte de casos de discriminación étnico racial el cual brinda la orientación legal oportuna a ciudadanos y ciudadanas que reportan haber sido víctimas o testigos de casos de esta problemática, reportándola o denunciándola; principalmente en sus relaciones de consumo. Este servicio se brinda a la ciudadanía de manera oportuna y satisfactoria. En contraste, la Política Nacional de Cultura al 2030 propone el servicio de atención y reporte oportuno de casos de discriminación étnico racial dirigido a la ciudadanía de manera oportuna. es importante destacar que ambos servicios buscan dar atención casos de discriminación étnico racial de manera oportuna; es decir en un plazo que no supere los tres días hábiles.</p>					
Objetivo prioritario 2: Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.	L.02.01 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía	S.02.01.01 Difusión de información para la toma de decisiones de consumo informadas realizadas con pertinencia lingüística dirigida a consumidores y proveedores.	Política Nacional de Cultura al 2030	OP1. Fortalecer la valoración de la diversidad cultural	1.3. Desarrollar estrategias para la incorporación de la pertinencia cultural en los servicios públicos.	Acreditación de servicios públicos con pertinencia cultural.
Breve explicación de la complementariedad (estándares)	<p>La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, a través del servicio S.02.01.01, dirigida a consumidores y proveedores, busca facilitar la toma de decisiones de consumo informadas mediante la difusión de información con pertinencia lingüística y culturalmente, priorizando a hablantes de quechua, aimara y ashaninka. Por otro lado, la Política Nacional de Cultura al 2030 promueve la acreditación de servicios públicos, dirigida a entidades públicas, con pertinencia cultural, asegurando el estándar de alcance geográfico.</p> <p>Aunque estos servicios tienen públicos objetivos y estándares distintos, ambos comparten el objetivo de garantizar el acceso a la información y los servicios públicos de manera culturalmente adecuada y sin discriminación.</p>					

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor			Política Nacional a la que se vincula			
Objetivos Prioritarios	Lineamiento	Servicio	Nombre de la Política	Objetivo Prioritario	Lineamiento	Servicio
OP 1: Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía	L.01.01 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.	S.01.01.01 Orientación en materia de derechos del consumidor de forma satisfactoria y con pertinencia lingüística dirigida a consumidores.	Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040	OP1: Mejorar la pertinencia multicultural y multilingüe del Estado hacia la población hablante de lenguas indígenas u originaria	1.5. Desarrollar mecanismos para la incorporación de la pertinencia lingüística en los servicios públicos dirigidos a hablantes de lenguas indígenas u originarias	1.1. Asistencia técnica para la provisión de servicios públicos en lenguas indígenas u originarias
		S.01.01.04 Orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor de forma oportuna y con pertinencia cultural dirigida a la ciudadanía.				
		S.01.01.06 Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios públicos de telecomunicaciones de forma oportuna y con pertinencia lingüística dirigido a usuarios de los servicios.				
		S.01.01.07 Orientación en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería brindados con pertinencia lingüística y continua dirigida a la ciudadanía.				

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor			Política Nacional a la que se vincula			
Objetivos Prioritarios	Lineamiento	Servicio	Nombre de la Política	Objetivo Prioritario	Lineamiento	Servicio
Breve explicación de la complementariedad (estándares)	La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, a través de los servicios S.01.01.01, S.01.01.04, S.01.01.06 y S.01.01.07, dirigida a consumidores y usuarios de servicios públicos buscan facilitar orientación e información para la toma de decisiones de consumo con pertinencia cultural priorizando a hablantes de quechua, aimara y ashaninka. Por otro lado, la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040, promueve la asistencia técnica a las entidades públicas para la provisión de servicios públicos en lenguas indígenas u originarias; es decir, con pertinencia lingüística. Estos servicios se complementan en tanto que buscan garantizar el acceso a la información y la provisión de servicios públicos de manera culturalmente adecuada y sin discriminación.					
OP.01 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía	L.01.01 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.	S.01.01.10 Promoción y difusión de derechos y deberes en salud de manera satisfactoria e integral para los usuarios de los servicios de salud.	Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030	OP. 02. Promover el envejecimiento saludable en las personas adultas mayores	L 02.01. Fomentar el cuidado de la salud con orientación de estilos de vida saludable, consejería y autocuidado con corresponsabilidad de la persona adulta mayor, familia y comunidad	8) Servicio de consejería para el cuidado de la salud de las personas adultas mayores.
Breve explicación de la complementariedad (estándares)	La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, contiene el servicio de promoción y difusión de derechos y deberes en salud el cual tiene por propósito empoderar a los usuarios sobre sus derechos en salud garantizando la satisfacción de los usuarios al acceder a este servicio. Por otro lado, la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores promueve la consejería para el cuidado de la salud, dirigida a las personas adultas mayores. Así, ambos servicios se complementan en tanto que comparten el objetivo de proveer información que permita a las personas adultas mayores desarrollarse en un entorno de protección de su salud.					
OP.01 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.	L.01.01 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.	S.01.01.03 Orientación en materia financiera de manera satisfactoria y con accesibilidad geográfica dirigida a la población mayor de edad.	Política Nacional de Inclusión Financiera	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero	L1.1: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población	S 1.1.3 Brindar orientaciones, materiales o recursos virtuales destinados a docentes, estudiantes y familias sobre educación financiera, previsional, emprendimiento,

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor			Política Nacional a la que se vincula			
Objetivos Prioritarios	Lineamiento	Servicio	Nombre de la Política	Objetivo Prioritario	Lineamiento	Servicio
						tecnología, según corresponda
Breve explicación de la complementariedad (estándares)	La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, contiene el servicio de orientación en materia financiera el cual tiene por propósito reducir las situaciones de incertidumbre o desconocimiento respecto de alguna actividad o práctica de las empresas financieras, de seguros, AFP o cooperativo de ahorro y crédito, o sobre el marco normativo que las regula. Este servicio se brinda de manera satisfactoria, con accesibilidad geográfica y está dirigida a la población mayor de edad. Por otro lado, la Política Nacional de Inclusión Financiera promueve un servicio para brindar orientaciones, materiales o recursos virtuales destinados a docentes, estudiantes y familias sobre educación financiera y previsional. Ambos servicios se complementan en tanto que buscan que los usuarios adquieran orientación en materia financiera y de esta forma reducir la ocurrencia de conflictos de consumo.					
O.P. 02: Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.	L.02.01 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía	S.02.01.06 Difusión de información en herramientas digitales sobre derechos en el sistema salud de forma satisfactoria y continua para los usuarios en salud.	Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 y Plan Estratégico Multisectorial.	OP2. Asegurar el acceso a servicios integrales de salud de calidad y oportunos a la población.	L 2.1 Fortalecer el servicio de telesalud para la población de zonas aisladas. L 2.11 Implementar canales y servicios digitales para brindar información clara y oportuna sobre los servicios de salud a las personas.	2.1 Servicios de salud a distancia (con dispositivos fijos y móviles, y de multi plataformas) que facilitan el acceso efectivo y pertinente de la población.
Breve explicación de la complementariedad (estándares)	La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, contiene el servicio de difusión de información en herramientas digitales sobre derechos en el sistema salud el busca incentivar y promover el uso de tecnologías de la información para ejercer sus derechos en salud para la gestión o toma de decisiones en lo relacionado a los servicios brindados. Por otro lado, la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 propone el servicio de salud a distancia (con dispositivos fijos y móviles, y de multi plataformas) garantizando el acceso a servicio de salud a la población de forma pertinente. Ambos servicios se complementan en tanto que buscan que los usuarios accedan a servicios de salud de manera, efectiva, satisfactoria y continua asegurando el respeto de sus derechos.					

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor			Política Nacional a la que se vincula			
Objetivos Prioritarios	Lineamiento	Servicio	Nombre de la Política	Objetivo Prioritario	Lineamiento	Servicio
OP.01 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía	L.01.01 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.	S.01.01.12 Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao de forma satisfactoria e integral dirigido a usuarios de Lima y Callao	Política Nacional Multisectorial en discapacidad para el Desarrollo al 2030	OP.6 Asegurar condiciones de accesibilidad en el entorno para las personas con discapacidad.	L6.1 Generar condiciones de accesibilidad en los servicios digitales y servicios de transportes y comunicaciones.	S22. Generación de Sistemas Integrados de Transporte con condiciones de accesibilidad.
Breve explicación de la complementariedad (estándares)	La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, contiene el servicio de orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao el cual tiene como objetivo contribuir a mejorar la movilidad y calidad de vida de los residentes en Lima y Callao a través de la formación de los usuarios en materia de sus derechos y deberes en los servicios de transporte urbano. Por otro lado, la Política Nacional Multisectorial en discapacidad para el Desarrollo al 2030 presenta el servicio de generación de Sistemas Integrados de Transporte asegurando condiciones de accesibilidad. Ambos servicios se complementan en tanto que buscan el objetivo de propiciar el acceso a servicios de transporte urbano en Lima y Callao en condiciones de accesibilidad y de forma satisfactoria e integral.					