



# Municipalidad Distrital de Ascension

01.000138

(Creada por Ley N° 27284)

"Año del Bicentenario del Perú, 200 años de Independencia"

## RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 196-2021-GM/MDA

Ascension, 13 de Julio de 2021.

### VISTO:

El Informe Legal N° 013-2021-DAJ/MDA de fecha 09 de Julio de 2021, de la Dirección de Asesoría Jurídica; Informe N°084-2021-DPP-MDA/HVCA-HBH de fecha 17 de Junio de 2021, de la Dirección de Planeamiento y Presupuesto; Informe N°025-2021-ICTI-DPP-MDA/HVCA de fecha 16 de junio de 2021, solicitando la aprobación de la DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSION E IMPLEMENTACIÓN DEL SUT, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Art. 194° de la Constitución Política del Estado, modificado por el artículo único de la Ley N° 28607, en concordancia con el Art. II del Título Preliminar de la nueva Ley Orgánica de Municipalidades-Ley N° 27972 establece que "Las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos de Gobierno Local que emanan de la voluntad popular y disfrutan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia";

Que, las Resoluciones de Gerencia Municipal son disposiciones de carácter administrativo, mediante las cuales, el Gerente Municipal resuelve o regula asuntos de carácter administrativo, relacionados con la prestación de servicios administrativos y otras que le deleguen conforme al numeral 33 del artículo 20° y el artículo 27° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972;

Que, la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, mediante el artículo 39°, señala que las gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de resoluciones y directivas;

Que, la simplificación administrativa como política nacional de obligatorio cumplimiento es aplicable a todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos o brindan servicios administrativo en exclusividad; en ese sentido, involucra a las entidades del gobierno nacional (incluido los Ministerios y las Entidades Públicas del Poder Ejecutivo), de los Poderes Legislativos y Judicial, de los Gobiernos Regionales, de los Gobiernos Locales u Organismos Constitucionales Autónomos;

Que, las Directivas, son documentos normativos internos o lineamiento técnicos normativos, que se formulan en atención a las necesidades de los diferentes órganos de la Municipalidad Distrital de Ascension, y tienen por objeto establecer procedimientos específicos de carácter operativo y/o administrativo, así como acciones internas que deben realizarse en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes o lineamientos de política institucional, o la mejora de procesos, en el ámbito de su competencia en concordancia con los dispositivos legales vigentes;

Que, la metodología del SUT, se sustenta en al gestión de expedientes, los cuales recogen los procedimientos administrativos o servicios prestados en exclusividad (el contenido del TUPA). En la etapa de implementación, los expedientes pueden ser de dos tipos: expediente carga inicial y expediente regular;

Que, mediante el Informe N°084-2021-DPP-MDA/HVCA-HBH de fecha 17 de Junio de 2021, de la Dirección de Planeamiento y Presupuesto, remite la "DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSION E IMPLEMENTACIÓN DEL SUT" para su revisión y aprobación;

Estando a lo expuesto, en atención al documentos de vistos, al Informe Legal N° 013-2021-DAJ/MDA de la Dirección de Asesoría Jurídica de conformidad a la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, a la Resolución de Alcaldía N° 063-2021/MDA., y a los Instrumentos de Gestión vigentes.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR**, la Directiva N° 001-2021-MDA "DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSION E IMPLEMENTACIÓN DEL SUT", que como documento adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Dirección de Planeamiento y Presupuesto, realizar las acciones necesarias para el cumplimiento de la presente directiva;

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** a la Oficina de Secretaría General la distribución de la presente Resolución Gerencial y al Área de Informática su inclusión en el Portal y/o Página Web de la Municipalidad Distrital de Ascension: [www.muniascension.gob.pe](http://www.muniascension.gob.pe)

*Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.*

DISTRIBUCIÓN  
ALCALDIA  
GM  
INFORMÁTICA  
ARCHIVO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSION  
HUANCAVELICA

Ma. Wilder Domínguez



**“DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION,  
MODIFICACION, APROBACION Y PUBLICACION DEL TEXTO UNICO DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE ASCENSIÓN E IMPLEMENTACION DEL SUT”**



**I. OBJETIVOS**

**1.1. OBJETIVO GENERAL**

- Establecer los criterios técnicos y legales que debe seguir la Municipalidad Distrital de Ascensión para la elaboración, aprobación y publicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA que contiene los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

**1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Guiar el proceso de simplificación administrativa de los procedimientos administrativos comprendidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos- TUPA de la Municipalidad Distrital de Ascensión, con la finalidad de mejorar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- Contar con un TUPA institucional, con plazos de atención, requisitos y/o números de pasos y etapas reducidos.
- Realizar el costeo de procedimientos administrativos y establecer un costo real.
- Asegurar la calidad de los servicios que brinde la Municipalidad Distrital de Ascensión.
- Contar con el Sistema Único de Trámite implementado



**II. FINALIDAD**

Consolidar a la Municipalidad Distrital de Ascensión al servicio del ciudadano bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia, aportando así, a la construcción de una sociedad más democrática, incluyente, equitativa y competitiva.

**III. BASE LEGAL**

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28715, Ley Marco del Empleado Público.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Ordenanza Municipal N° 020-2019-MDA, que aprueba la modificación de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Ascensión.
- Decreto Legislativo N° 1029, modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley del Silencio Administrativo.
- Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.
- Decreto Legislativo N° 1272, que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.





- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 031-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1203, que crea el SUT.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2018-PCM-SGP, Aprueban el Nuevo Formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos.
- Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 005 - 2018 -PCM-SGP, aprueban lineamientos y formatos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2020-PCM/SGP, Aprueban actualización del Manual de Usuario del Sistema Único de Trámites (SUT).
- Resolución Ministerial N° 048 - 2008-PCM, que aprueba la Directiva N° 001-2008-PCM, Lineamientos para la implementación y funcionamiento de la Central de Riesgo Administrativo.

#### IV. ALCANCE

La presente Directiva es de estricto cumplimiento por los integrantes del Grupo de Trabajo para la elaboración del TUPA, Dirección de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia Municipal, Dirección de Asesoría Jurídica y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión inmersas en los procedimientos administrativos contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

#### V. DISPOSICIONES GENERALES

##### 5.1. DEFINICIONES

Para efectos de la presente directiva, debe tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

**A. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.** Conjunto de actos y diligencias tramitadas en las entidades de la administración pública conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. Los siguientes ejemplos no son procedimientos administrativos por lo que deben ser eliminados del TUPA, si es que éstos estuvieran registrados en el mismo:

- Obligaciones de carácter tributario y acciones a cargo de la ejecutoria coactiva.
- Inspecciones administrativas.
- Derecho de tramitación.
- Autorizaciones especiales para el comercio que no estén en armonía con la ley específica.
- Procesos y/o procedimientos internos que estén vinculados a los Órganos de asesoría y apoyo de una entidad.

Todos los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad, y este último a su vez sujeto, en caso de falta de pronunciamiento oportuno, a silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad señala estos procedimientos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA.





**B. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ESTANDARIZADO.**

Procedimiento a iniciativa de parte cuya aplicación resulta común a distintas entidades. Es aprobado mediante Decreto Supremo de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el que se consigna la denominación del procedimiento, requisitos, plazo de atención y calificación.

**C. SERVICIO PRESTADO EN EXCLUSIVIDAD.** Prestaciones que las entidades de la administración pública se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva, no pudiendo ser realizadas por otra entidad o terceros. Los servicios prestados en exclusividad se incluyen en el TUPA.

**D. SISTEMA ÚNICO DE TRAMITES (SUT).** Sistema Único de Trámites (SUT).  
- Herramienta informática para la elaboración, simplificación y estandarización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), así como el repositorio oficial de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, con su correspondiente información sustentatoria.

**E. TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.** Documento de gestión institucional que compendia y sistematiza de manera comprensible y clara la información de todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad incluyendo aquellos que son estandarizados, que deben tramitar los ciudadanos y empresas en las entidades de la administración pública.

**F. BARRERA BUROCRÁTICA.** exigencia, requisito, limitación, prohibición y/o cobro que imponga cualquier entidad, dirigido a condicionar, restringir u obstaculizar el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que puedan afectar a administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa. La sola calidad de exigencia, requisito, limitación, prohibición y/o cobro no implica necesariamente su carácter ilegal y/o su carencia de razonabilidad.

**G. LA COMISIÓN.** La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi. Asimismo, este término se refiere a las Comisiones adscritas a las oficinas regionales del Indecopi que, por acuerdo del Consejo Directivo del Indecopi, cuenten con funciones desconcentradas en materia de eliminación de barreras burocráticas.

**H. LA SALA.** La Sala competente del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual del Indecopi para conocer en segunda instancia los procedimientos en materia de eliminación de barreras burocráticas.

**5.2. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.**

La simplificación administrativa abarcará todos los aspectos vinculados al cumplimiento de la realización de los procesos técnicos y el desarrollo de los procedimientos administrativos y servicios prestados como la atención al ciudadano, procesos y procedimientos internos, el soporte informático y el desarrollo de tecnologías, para la toma de decisiones idóneas, capacitación de personal involucrado y la mejora de los servicios públicos.

El proceso de simplificación administrativa se desarrollará teniendo en cuenta la metodología descrita en la presente directiva.



**5.3. METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.**

Es un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos administrativos que realiza la ciudadanía. La Metodología de Simplificación Administrativa brinda pautas para la simplificación o eliminación procedimientos que son innecesarios o irrelevantes para la ciudadanía, utilizando un modelo estandarizado. La simplificación administrativa, a través de la Metodología de Simplificación Administrativa, tiene como alcance a los procedimientos administrativos entendiéndose por éstos al desarrollo de uno o varios procedimientos con la finalidad de obtener un servicio o una prestación de la Administración Pública.



**5.4. ETAPAS DE UN PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.**

Las etapas de un proceso de simplificación administrativa son las siguientes:

- Preparatoria
- Diagnóstico
- Rediseño
- Implementación
- Seguimiento y Evaluación
- Mejoramiento continuo y sostenibilidad

**5.5. DE LA CONDUCCIÓN, ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL TUPA.**

- De la conducción del Proceso:** La conducción del proceso de elaboración y/o modificación del TUPA en la Municipalidad Distrital de Ascención, se encuentra a cargo del Gerente de Administración o la que haga sus veces.
- De la elaboración del TUPA:** La conducción del proceso de elaboración, actualización y formulación del TUPA, se encuentra a cargo de la Dirección de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Oficina de Informática.
- Del sustento de los costos:** El Gerente de Administración o la que haga sus veces, es el responsable de garantizar la adecuada determinación de los costos de cada procedimiento administrativo y servicios prestados en exclusividad.
- Del Sustento Legal:** El Director de Asesoría Jurídica de la Municipalidad Distrital de Ascención, es responsable de garantizar que en el TUPA se consigne la base legal de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- De la Revisión del TUPA:** El proyecto de TUPA de la entidad, previamente a su aprobación por el Concejo Municipal debe contar con la conformidad de la Gerencia Municipal, para dicho efecto, la Dirección de Planeamiento y Presupuesto, presentará a la Gerencia Municipal, el expediente del proyecto de TUPA o su modificatoria conteniendo la siguiente documentación:
  - Proyecto de Costos, debidamente visados.
  - Formato de informe de norma que aprueba el TUPA, exposición de motivos, el TUPA, tablas ASME - VM y Resumen para la aprobación o modificación del TUPA, suscrito por la Dirección de Planeamiento y Presupuesto, en que señale la necesidad de crear y/o modificar el TUPA y destaque los cambios contenidos en el proyecto, los avances en la simplificación administrativa de los procedimientos administrativos (tales como reducción de plazos de atención, requisitos o costos entre otros).
  - Formatos de sustentación legal y técnica (Formato B) de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad visados por los órganos que intervienen en la elaboración del TUPA.





- Informe técnico del grupo de trabajo con el sustento de la determinación de los costos que sustentan los derechos de tramitación.

Una vez que el expediente cuenta con la conformidad de la Gerencia Municipal, cumple con trasladar el expediente al Concejo Municipal para proseguir el trámite de aprobación correspondiente.

- f) **De la aprobación:** El Texto Único de Procedimientos Administrativos de la entidad se aprueba mediante ordenanza Municipal y debe ser ratificado por la Municipalidad Provincial de su jurisdicción.
- g) **De la publicación:** La norma que aprueba el TUPA, se publica en el Diario Oficial El Peruano o un medio escrito de mayor alcance regional, adicionalmente a ello deberá ser publicado en la página web de la entidad y físicamente en el franelografo institucional o similares.
- h) **De la Difusión:** Adicionalmente, el TUPA y la disposición legal se difunde a través de la plataforma digital única para orientación al ciudadano del estado peruano y en el respectivo portal institucional de la entidad. La publicación en los medios previstos se realiza en forma gratuita. La Municipalidad realizara la difusión de su TUPA en lugar o lugares visible de la entidad.

## VI. PROCEDIMIENTO

El Proceso de la Simplificación Administrativa del TUPA, debe comprender las seis etapas que establece el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM. Las cuales son:

### 6.1. DE LA ETAPA PREPARATORIA.

#### A. PRIMERA FASE: IDENTIFICACIÓN Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO.

A efectos de desarrollar el proceso de simplificación administrativa, se deberán conformar los equipos: Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y Equipo de Mejora Continua (EMC) designados mediante Resolución de Alcaldía.

**Comité de Dirección del Proceso de Simplificación:** como instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Ascensión, la cual quedará integrada de la siguiente manera:

- Gerente Municipal
- Director de Planeamiento y Presupuesto
- Gerente de Desarrollo Económico
- Director de Asesoría Jurídica
- Gerente de Desarrollo Social
- Coordinador de Planeamiento Urbano
- Gerente de Administración Tributaria

**Equipo de Mejora Continua.** - Como responsable de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Ascensión, el cual quedará integrado de la siguiente manera:

- Gerente Municipal.
- Profesional de la Dirección de Asesoría Jurídica
- Profesional de la Dirección de Planeamiento y Presupuesto.

Especialistas, Profesionales y/o Técnicos de las unidades orgánicas donde se desarrollará la simplificación del procedimiento o servicio, quienes proveerán de información específica sobre el procedimiento administrativo a simplificar,



participarán en todas las etapas del proceso y ejecutarán las actividades señaladas por el EMC:

Responsable del EMC: Subgerente de Planes Presupuesto Participativo y Racionalización

**INTEGRANTES:**

De la Dirección de Planeamiento y presupuesto

- Especialista en Informática y Cooperación Técnica.

De las demás Unidades Orgánicas /Oficinas/ Unidades.

- Coordinador de Planeamiento Urbano.
- Secretaría General.
- Coordinador de Gestión de Riesgos y Desastres
- Coordinador de Comercialización y Comercialización.
- Coordinador de Recursos Humanos.
- Coordinación de Ejecución Coactiva.
- Coordinador de Abastecimiento y Servicios Generales.
- Coordinador de Servicios Públicos y programas Sociales.
- Coordinador de Seguridad Ciudadana.
- Responsable de Demuna.
- Gerente de Gestión Ambiental.
- Unidad de Trámite Documentario.
- Unidad de Registro Civil.

**B. SEGUNDA FASE: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS.**

El responsable del Equipo de Mejora Continua debe encargarse que todos los miembros del equipo de mejora continua, así como los responsables de los procedimientos, sean sensibilizados y capacitados con el objetivo de participar activamente en el proceso de simplificación.

Asimismo, se deberá llevar a cabo reuniones técnicas de trabajo elaborar y distribuir un instructivo, guía y/o directiva a fin de conocer los procedimientos, actividades del proceso de simplificación administrativa a implementarse en la Municipalidad, así como las guías sobre la Metodología de Simplificación Administrativa y la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad. Se debe buscar la participación activa de todos los miembros del equipo por cuanto ellos serán los encargados de capacitar y sensibilizar a los demás funcionarios y personal de la entidad.

**C. TERCERA FASE: IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A SIMPLIFICAR.**

En esta fase se recomienda seguir los siguientes pasos:

- a) Eliminar los procedimientos innecesarios, que son aquellos que no otorgan ningún derecho (licencia, autorización, certificado) o aquellos que no añaden valor.

Ejemplo 1: El “derecho de búsqueda” es un procedimiento innecesario que no puede ser denominado como un procedimiento administrativo puesto que no otorga ningún derecho a favor del administrado.

Ejemplo 2: Un servicio de copias simples, alquiler de maquinaria u otros, deben ser trasladados al Tarifario de servicios o al Texto único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) de la entidad al ser estos servicios de carácter no exclusivo.



- b) Priorizar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad a fin de aplicarles la metodología de simplificación, determinando si éstos:

- Están vinculados a un proceso esencial de la entidad.
- Si son procedimientos de alta demanda.
- Si son de alta prioridad para la población.
- Si impactan en varias actividades económicas.
- Si tienen elevados tiempos de respuesta.
- Si tienen elevados números de quejas y sugerencias.

Este trabajo de priorización puede determinarse en una sola sesión de trabajo con los responsables de las áreas que administran estos procesos.

#### D. CUARTA FASE: IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES.

Identificado el o los procedimientos administrativos con los que se iniciará la simplificación es importante identificar a las personas u entes que están relacionados con los procedimientos administrativos y/o cuyos intereses pueden verse afectados como resultado de la ejecución de la simplificación administrativa. Estos pueden influir sobre los objetivos y resultados del proceso; en este sentido, es muy importante que el EMC identifique a los actores claves y analice sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados. Los actores pueden ser: externos o internos:

- A. Los actores externos son las personas que se relacionan de alguna manera con los procedimientos administrativos a simplificar, pero se encuentran fuera de la entidad; por ejemplo: los usuarios los que pueden ser personas naturales o jurídicas (empresas, asociaciones, organizaciones no gubernamentales, etc.), los que dependiendo del tipo de procedimiento administrativo pueden estar agremiados o no; los patrocinadores que pueden ser entidades públicas, privadas, agencias de cooperación internacional o asociaciones de la sociedad civil, interesadas en la simplificación del procedimiento administrativo y dispuestas a proporcionar recursos humanos, financieros y/o asesoría técnica para el logro de este objetivo; los medios de prensa, los cuales, si son correctamente involucrados en el proceso, pueden ser aliados valiosos que contribuyan en la sostenibilidad de los procesos de simplificación; entre otros
- B. Los actores internos son aquellas personas dentro de la entidad que están relacionados con los procedimientos administrativos y pueden influir favorable o desfavorablemente en la buena marcha del proceso de simplificación, por ejemplo: la autoridad (Alcalde); los funcionarios que ejercen una función directiva; el personal responsable de los procedimientos administrativos a simplificar.

#### E. QUINTA FASE: PLAN DE TRABAJO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN.

Una vez que el EMC esté conformado, el responsable del Equipo procederá a realizar reuniones para la planificación de las actividades a desarrollar durante el proceso de simplificación. Para este efecto se sugieren seguir los siguientes pasos:

- 1) Establecer las etapas y asociarlas con actividades específicas.





- 2) Establecer plazos para cada una de las actividades señaladas y para el proceso de simplificación, en general.
- 3) Identificar los recursos humanos, financieros y tecnológicos con los que se cuenta para realizar estas actividades.
- 4) Identificar las restricciones, desafíos y logros esperados.
- 5) Establecer plazos para cada una de las actividades señaladas y para el proceso de simplificación, en general.
- 6) Ajustar las actividades y plazos establecidos en los pasos 1 y 2 sobre la base de la información de los pasos 3 y 4.
- 7) Hacer los ajustes correspondientes y redactar el documento final del Plan.
- 8) Elaborar un Plan de Seguimiento y Evaluación sobre la base del Plan del Proceso de Simplificación.
- 9) Informar sobre el Plan al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación.

## 6.2. DE LA ETAPA DE DIAGNOSTICO.

### PRIMERA FASE: CARACTERIZACION DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:

En esta etapa, se realiza el diagnóstico detallado del procedimiento administrativo o procedimientos administrativos priorizados por áreas de intervención a fin de contar con una visión integral de la problemática del procedimiento administrativo y abordar la estrategia de simplificación con un enfoque sistémico. Esta etapa comprende el mapeo de los pasos del procedimiento administrativo, los recursos que intervienen, el marco legal del procedimiento administrativo y sus requisitos, el equipamiento e infraestructura, etc.

Al inicio de esta etapa se pueden fijar como indicadores de línea de base los siguientes: Número de pasos del procedimiento administrativo.

- Número de requisitos solicitados.
- Costo del procedimiento administrativo.
- Tiempo del procedimiento administrativo.
- Número de actos administrativos que han dado fin al procedimiento administrativo
- tales como autorizaciones, registros, licencias, entre otros, expedidos al momento de elaborar el diagnóstico

Una vez identificada los indicadores, elaborar los diagramas de flujo de acuerdo al recorrido físico de los procedimientos administrativos, esto se debe realizar por cada procedimiento administrativo, una vez concluido la representación gráfica del recorrido se deberá construir las tablas ASME y utilizar sus herramientas adecuadamente según el manual del SUT.

### SEGUNDA FASE. - DIAGNOSTICO LEGAL

Esta fase se puede desarrollar de manera paralela a la caracterización del procedimiento administrativo. La idea es identificar la normativa relacionada con el procedimiento administrativo que se está caracterizando, así como los requisitos solicitados. Realizar esta labor es importante por cuanto la normativa puede ser un obstáculo para la simplificación del procedimiento administrativo y es importante que al momento de plantear el rediseño del procedimiento administrativo se plantee también con claridad qué normas deben modificarse o derogarse. La información que se sugiere recopilar es la siguiente:

- A. Número, descripción, fecha y artículos relevantes de las principales normas que regulan el procedimiento administrativo: Normas sectoriales (leyes y decretos),



ordenanzas regionales o municipales que regulan los procedimientos administrativos, etc.

- B. TUPA, Reglamento de Organización y Funciones (ROF), MAPRO vigentes por cuanto la simplificación de un procedimiento administrativo puede incluir modificación de dichos documentos.
- C. Registro sobre la existencia de propuestas de modificación de cada una de las normas descritas y descripción del estado de las propuestas de modificación. Es importante que esta información se recoja de primera mano con los funcionarios responsables del área legal de la entidad y del área responsable del procedimiento administrativo.



### TERCERA FASE: DIAGNÓSTICO DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Recopilar información sobre el acondicionamiento del área en la cual laboran las personas responsables del procedimiento, así como del área en la cual se brinda el servicio de orientación a la ciudadanía. Por ejemplo, conocer la distribución y calidad del espacio físico, el estado del mobiliario, de los sistemas eléctricos, del cableado y del sistema sanitario, de las vitrinas informativas, del área de espera, entre otros, permitirá que se plantee una propuesta integral sobre el mejor aprovechamiento de los espacios. Se recomienda tomar fotografías a los ambientes para registrar la actual situación del mobiliario, la ubicación del personal y la utilización de los espacios y poder posteriormente plantear propuestas de rediseño.

### CUARTA FASE: DIAGNÓSTICO DE COSTOS

Con la información levantada en la primera fase de caracterización del procedimiento administrativo y usando la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad se puede realizar el diagnóstico del costo del procedimiento administrativo, correspondiéndole a la Gerencia de Administración o la que haga sus veces su elaboración.

### QUINTA FASE: MAPEO DE LAS CAPACIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Para el diseño de una estrategia eficiente de simplificación es importante conocer las capacidades del personal involucrado con el procedimiento a fin de poder maximizar sus habilidades en provecho del objetivo de simplificación y optimización planteado. Asimismo, contar con información sobre las capacidades del personal permitirá, diseñar un plan de capacitación integral complementario, con el fin de reforzar los puntos débiles.

El proceso de mapeo de capacidades debe circunscribirse al personal de las áreas involucradas en el procedimiento administrativo a simplificar. Pasando al diagnóstico de las competencias del personal propiamente dicho, éste debe partir de un análisis de las habilidades y capacidades para adaptarse al cambio y manejarse bajo presión; así como de los conocimientos técnicos del proceso a simplificar y de su manejo de las TIC.

#### 6.3. DE LA ETAPA DE REDISEÑO.

Concluida la etapa de diagnóstico, con el respaldo del Comité y teniendo detallado el procedimiento administrativo, con apoyo de la tabla ASME-VM, se inicia la reingeniería del mismo, cuyo objetivo es simplificarlo lo más posible, con la menor cantidad de pasos, recursos y requisitos, pero manteniendo la seguridad y control necesario de tal manera que el procedimiento administrativo cumpla con los objetivos para el que fue creado. Ésta es una actividad que requiere mucho criterio, por lo que debe ser



acompañada siempre de la reflexión respecto de la Misión, los Objetivos Estratégicos y los resultados esperados de la entidad.

#### FASE 1. ANALISIS DEL PROCEDIMIENTO.

En esta fase se analiza el procedimiento caracterizado en la etapa anterior con la Tabla ASME-VM, para detectar qué actividades son innecesarias y si se debe replantear el mismo. Una vez que se tiene la información de cada actividad, se procede a analizar las modificaciones que se pueden hacer, para luego pasar a la etapa de rediseño.

#### FASE 2 REDISEÑO:

El objetivo de esta fase es esbozar el nuevo procedimiento administrativo, luego de eliminar actividades innecesarias y/o modificando la secuencia correspondiente. En esta fase se procede a hacer el rediseño del procedimiento, en vista de hacerlo más eficiente. Para esto se deben seguir los siguientes pasos:

- Ver qué actividades pueden eliminarse de la Tabla ASME-VM
- Generar una nueva tabla ASME-VM
- Comparar la nueva propuesta con la propuesta inicial utilizando indicadores que permitan demostrar su mayor efectividad.

#### FASE 3 ACTUALIZACIÓN DEL MARCO NORMATIVO

Sobre la base de la información obtenida en el diagnóstico y en función a la propuesta de rediseño del nuevo procedimiento, se recomienda elaborar una norma legal que regule el procedimiento rediseñado de tal manera que, al aprobarse, sea obligatoria para el personal.

#### FASE 4 ELABORACION DE LA PROPUESTA FINAL

Con la opinión del Comité de Dirección, se procede a ajustar la propuesta final, la misma que incluye: ASME-VM, el cuadro comparativo de mejoras, las normas legales e instrumentos de gestión, las adecuaciones del ambiente físico, los requerimientos de equipamiento y TIC, el nuevo costeo y el plan de capacitación.

#### 6.4. DE LA ETAPA DE IMPLEMENTACION EN EL SISTEMA UNICO DE TRAMITE (SUT).

Una vez concluida las fases de elaboración y actualización de la propuesta de los procedimientos administrativos se realizará la implementación de los mismos en el Sistema Único de Trámite, donde tendremos la opción de realizar el coste de cada procedimiento administrativo con los datos proporcionados por la Coordinación de Recursos Humanos y la unidad de Patrimonio que nos permita conocer el salario del personal que interviene en los procedimientos, el costo de las depreciaciones, los servicios fijos y otro que solicite el sistema.

El SUT es una aplicación web que, en líneas generales, permite la elaboración simplificada y estandarizada del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). También, sirve de repositorio oficial de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad de todas las entidades de la administración pública, el cual es de libre acceso para la ciudadanía. En el aplicativo, el administrador SUT registra a los integrantes del equipo de trabajo indicando sus datos personales, de contacto, entre otra información solicitada. También asigna los roles que les corresponden según las siguientes definiciones:

- **SUPERVISOR SUT.** - Funcionario que supervisa el proceso de implementación del SUT y la elaboración o modificación del TUPA. Las acciones de monitoreo del supervisor SUT se encuentran detalladas en el reglamento del SUT, en el



Decreto Supremo N° 031-2018- PCM, técnicas a cargo de los trámites y de las áreas participantes en el proceso de elaboración del TUPA, entre otros que aporten a la mejora de la prestación de los trámites. Esta responsabilidad recae en el Gerente Municipal.

- **ADMINISTRADOR SUT.** - Servidor público que tiene por funciones o atribuciones en el aplicativo:
  - a) Crear y modificar las cuentas de usuario registrador.
  - b) Registrar la fase preparatoria, coordinar el ingreso de maestros, información complementaria predeterminada y de expedientes.
  - c) Habilitar el registro de información de los procedimientos administrativos o servicios prestados en exclusividad que hayan sido finalizados.
  - d) Enviar los expedientes regulares a la fase de evaluación o ratificación de derechos de tramitación, según corresponda.
  - e) Finalizar los expedientes regulares cuando cuenten con opiniones favorables o con derechos de tramitación ratificados, según corresponda.
  - f) Publicar los TUPA aprobados en el repositorio del SUT.
  - g) Adicionalmente, también posee los permisos de usuario registrador.
- **REGISTRADOR LEGAL.** - Responsable de la coordinación o del registro de los datos generales de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, también del sustento de la legalidad de sus requisitos, de la calificación de silencio administrativo negativo y de los plazos de atención superiores a 30 días cuando corresponda
- **REGISTRADOR DE PROCESOS.** - Responsable de la coordinación o del registro de las tablas ASME-VM simplificadas.
- **REGISTRADOR DE COSTOS.** - Responsable de utilizar el módulo de costeo o coordinar el registro de la información de costos, inductores y procesamiento de los derechos de tramitación.
- **OTROS.** - Personal integrante del equipo de trabajo no comprendido en los roles anteriormente descritos. Puede tratarse de especialistas de las áreas.

El Administrador SUT, será el responsable de guiar al equipo de trabajo durante la implementación, todo procedimiento de acuerdo a lo reglamentado y utilizando el Manual SUT.

#### 6.5. DE LA ETAPA DE APROBACIÓN.

Una vez terminada la implantación del SUT con todos los procedimientos administrativos se deberá exportar el nuevo TUPA la cual deberá ser evaluada por el ejecutivo y aprobada mediante Ordenanza Municipal para posteriormente ser validada por la Municipalidad Provincial de Huancavelica mediante una Ratificación.

#### 6.6. DE LA ETAPA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION.

El seguimiento se deberá realizar como un proceso continuo y sistemático por el cual se verifica la eficiencia y la eficacia del proceso de simplificación mediante la identificación de los logros y debilidades del proceso; así, por ejemplo, como resultado de las actividades de seguimiento se pueden realizar medidas correctivas para optimizar los resultados esperados del proceso de simplificación. Por tanto, el seguimiento es una actividad indispensable para rectificar y mejorar la ejecución; así como para asegurar la retroalimentación entre los objetivos, los supuestos teóricos y las lecciones aprendidas a partir de la práctica. Asimismo, el seguimiento aporta la información que hace posible sistematizar resultados y procesos para la evaluación.

La evaluación está orientada a mejorar la eficacia de los procedimientos administrativos en relación con sus fines, además de promover mayor eficiencia en el uso de los recursos.



En este sentido, cabe precisar que la evaluación no es un fin en sí misma, sino un medio para optimizar la gestión del proceso.

#### 6.7. DE LA ETAPA DE MEJORAMIENTO CONTINUO.

La Municipalidad es un proveedor de servicios al ciudadano, y dado que su existencia está orientada a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, debe procurar prestar servicios de calidad y sostenibles en el tiempo, pues ello contribuye a crear confianza y credibilidad. De esta manera, una vez emprendida la reforma, el objetivo siguiente es darle continuidad a partir de un conjunto de actividades articuladas entre sí, para garantizar la calidad de los servicios y/o productos generados por el proceso de simplificación una vez culminado el proceso. Para ello es importante incorporar en nuestra municipalidad, prácticas y herramientas de mejora continua y otras orientadas a la sostenibilidad de los procesos de reforma.

Un proceso de mejora continua se entiende como el esfuerzo de las entidades con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, orientado a promover la competitividad y/o bienestar de los usuarios.

#### 6.8. SOSTENIBILIDAD

Una vez implementada la reforma, debe darse continuidad a ésta utilizando herramientas que la consoliden y fortalezcan evitando retrocesos. Entre estas herramientas tenemos:

- A. Documentar el proceso de simplificación: es indispensable que el proceso se encuentre documentado y medido adecuadamente (a partir de una línea de base), para permitir evaluaciones periódicas internas y externas como las que se han señalado en la etapa previa.
- B. Difusión: una vez llevada a cabo la reforma, es importante dar a conocer al personal y público usuario las mejoras, los beneficios, y las características más amigables del procedimiento administrativo simplificado, de manera tal que éstos las conozcan y se conviertan en fiscalizadores ante posibles retrocesos en la calidad del servicio.
- C. Difusión interna: Los trabajadores de la entidad forman parte de la reforma y pueden comunicar los resultados de ésta; por ello, es necesario, diseñar canales de comunicación interna para informarles sobre los avances. Se pueden utilizar herramientas de comunicación tales como correos electrónicos, boletines informativos, vitrinas informativas, entre otros.
- D. Difusión externa: Se pueden usar emisoras radiales locales, perifoneo, trípticos, afiches, uso de chalecos y/o pines que identifiquen a los trabajadores de las áreas involucradas en el proceso de reforma.
- E. Reglamentar el procedimiento administrativo. La idea es normar el procedimiento administrativo reformado, impidiendo de esta manera que futuras acciones atenten contra el avance alcanzado. En tal sentido, debe expedirse la norma que reglamente el procedimiento administrativo rediseñado y adecuarse el MAPRO y/o TUPA de la entidad u otro instrumento de gestión, de ser el caso.
- F. Cartas de compromiso: son herramientas a través de las cuales se establecen compromisos concretos con los usuarios de los procedimientos administrativos, respecto de la calidad de servicio o las medidas que éstos pueden adoptar cuando los servicios que reciben no son aceptables.
- G. Responder a las necesidades de los usuarios y ser relevantes para éstos: deben considerar las necesidades de los usuarios del servicio y hacer referencia a elementos del servicio concretos y medibles (observables) por el usuario y que éste pueda comprender fácilmente.





## VII. DISPOSICIONES FINALES

- Una vez aprobado el TUPA, toda modificación que no implique la creación de nuevos procedimientos, incremento de derechos de tramitación o requisitos, se debe realizar por Decreto de Alcaldía. En caso contrario, su aprobación se realiza conforme al mecanismo establecido en el numeral 44.1. En ambos casos se publicará la modificación según lo dispuesto por los numerales 44.2 y 44.3, establecido en el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Para el inicio, prosecución o conclusión de todo procedimiento, común o especial, la Municipalidad queda prohibida de solicitar a los administrados la presentación de la siguiente información o la documentación que la contenga:
  - a) Aquella que la entidad solicitante genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones públicas conferidas por la Ley o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o por haber sido fiscalizado por ellas, durante cinco (5) años anteriores inmediatos, siempre que los datos no hubieren sufrido variación. Para acreditarlo, basta que el administrado exhiba la copia del cargo donde conste dicha presentación, debidamente sellado y fechado por la entidad ante la cual hubiese sido suministrada.
  - b) Aquella que haya sido expedida por la misma entidad o por otras entidades públicas del sector, en cuyo caso corresponde a la propia entidad recabarla directamente.
  - c) Presentación de más de dos ejemplares de un mismo documento ante la entidad, salvo que sea necesario notificar a otros tantos interesados.
  - d) Fotografías personales, salvo para obtener documentos de identidad, pasaporte o licencias o autorizaciones de índole personal, por razones de seguridad nacional y seguridad ciudadana. Los administrados suministrarán ellos mismos las fotografías solicitadas o tendrán libertad para escoger la empresa que las produce, con excepción de los casos de digitalización de imágenes.
  - e) Documentos de identidad personal distintos al Documento Nacional de Identidad. Asimismo, solo se exigirá para los ciudadanos extranjeros carné de extranjería o pasaporte según corresponda.
  - f) Recabar sellos de la propia entidad, que deben ser acopiados por la autoridad a cargo del expediente.
  - g) Documentos o copias nuevas, cuando sean presentadas otras, no obstante haber sido producidos para otra finalidad, salvo que sean ilegibles.
  - h) Constancia de pago realizado ante la propia entidad por algún trámite, en cuyo caso el administrado sólo queda obligado a informar en su escrito el día de pago y el número de constancia de pago, correspondiendo a la administración la verificación inmediata.
  - i) Constancia de pago realizado ante la propia entidad por algún trámite, en cuyo caso el administrado sólo queda obligado a informar en su escrito el día de pago y el número de constancia de pago, correspondiendo a la administración la verificación inmediata.
  - j) Toda aquella información o documentación que las entidades de la Administración Pública administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados que están obligadas a suministrar o poner a disposición de las demás entidades que las requieran para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna, de conformidad con lo dispuesto por ley, decreto legislativo o por Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.
    - Toda propuesta de modificación, incorporación de procedimientos administrativos por parte de las unidades orgánicas deberán ser debidamente sustentadas técnica y legalmente y presentada en el Formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2009-PCM.
    - Toda modificación, incorporación de procedimientos administrativos del TUPA institucional deberán ser validados por las respectivas jefaturas y personal





inmersos en dichos procedimientos administrativos, para lo cual se levantarán las respectivas actas de conformidad.

- Mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas, siguiendo lo previsto en el numeral anterior, se pueden aprobar los derechos de tramitación para los procedimientos estandarizados, que son de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades a partir de su publicación en el Diario Oficial, sin necesidad de realizar actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos. Sin perjuicio de lo anterior, las entidades están obligadas a incorporar el monto del derecho de tramitación en sus Texto Único de Procedimientos Administrativos dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, sin requerir un trámite de aprobación de derechos de tramitación, ni su ratificación.
- Todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión, inmersas en los procedimientos administrativos deberán brindar apoyo para el cumplimiento de las disposiciones y acciones señaladas en la presente directiva.
- Aquellos casos o temas no contemplados en la presente directiva serán resueltos por la el Comité Directivo de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua.



#### VIII. RESPONSABILIDADES.

- 8.1. La Dirección de Planeamiento y Presupuesto, es la responsable del proceso de elaboración y formulación del TUPA, así como encargado de elaborar el sustento técnico de cada uno de los procedimientos administrativos contenidos en el TUPA.
- 8.2. Los Procedimientos deben observar el principio de legalidad tal como dispone el artículo 40 de la ley del Procedimiento Administrativo General. Para tal efecto, la Gerencia de Asesoría Jurídica deberá sustentar ante la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la base legal de los procedimientos administrativos contenidos en el TUPA institucional y su calificación en cada caso.
- 8.3. El responsable de la Gerencia de Administración o la que haga sus veces, en el caso de los procedimientos administrativos que no tengan la condición de gratuitos, deberán sustentar ante la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, el costo de cada procedimiento administrativo y los derechos de tramitación que se establezcan en el TUPA.

