

# MONITOREO MUNICIPAL 2010

CAMPAÑA DE MONITOREO  
AL TRÁMITE DE LICENCIA  
DE FUNCIONAMIENTO



**MONITOREO MUNICIPAL 2010**  
CAMPAÑA DE MONITOREO AL TRÁMITE  
DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

### **Monitoreo Municipal 2010: campaña de monitoreo al Trámite de Licencia de Funcionamiento**

Mesa Nacional de Simplificación de Trámites Municipales para Empresas – INTERMESA  
(TRAMIFÁCIL es una estrategia de INTERMESA)

Este documento se ha realizado con la colaboración de:  
Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas –CONFIEP  
Av. Víctor A. Belaúnde 147  
Edificio Real Tres, Of. 401. San Isidro, Perú  
Teléfono: (511) 415-2555  
postmaster@confiep.org.pe  
www.confiep.org.pe

#### **Elaboración de contenidos**

William Muñoz Marticorena

#### **Edición**

Milagros Maraví

#### **Coordinación y supervisión**

Lubinda Velásquez, Coordinadora del Componente de Simplificación Administrativa  
de la Secretaría de Gestión Pública, PCM  
José Luis Altamiza, Director de Desarrollo y Proyectos, CONFIEP

#### **Corrección de estilo**

Sara Ulloa, Lajos Kossuth

#### **Diseño y diagramación**

Guillermo Seminario



Bajo licencia Creative Commons de tipo Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada.  
Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que  
mantenga el reconocimiento de sus autores,  
no haga uso comercial de las obras y  
no realice ninguna modificación de ellas.

La licencia completa se puede consultar en:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/pe/>

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2010-16514  
500 ejemplares

Diciembre de 2010

# ÍNDICE

I.	Introducción	5
II.	Resumen Ejecutivo	6
III.	Antecedentes	9
IV.	Metodología de la Campaña de Monitoreo 2010	10
V.	Resultados de la campaña de fiscalización y monitoreo	14
VI.	Conclusiones y recomendaciones	32
VII.	Glosario	38
	Anexos	42
	Anexo N° 1 Índice de facilitación y cumplimiento 2010	42
	Anexo N° 2 Relación de municipalidades monitoreadas	46
	Anexo N° 3 Relación de cámaras de comercio participantes	48
	Anexo N° 4 Información solicitada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros	49
	Anexo N° 5 Formato reporte guía de visita	51
	Anexo N° 6 Notación del índice de facilitación y cumplimiento (I)	56





# INTRODUCCIÓN

**MONITOREO MUNICIPAL 2010** Campaña de Monitoreo al trámite de Licencia de Funcionamiento es un documento que contiene los resultados de la campaña de monitoreo Municipal realizada por las instituciones que conforman INTERMESA, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM) y CONFIEP, con el auspicio del IFC (Banco Mundial), que ha tenido por objetivo evaluar el nivel de cumplimiento por parte de las municipalidades, de la normatividad vigente en relación al trámite para obtener la licencia de funcionamiento y la sostenibilidad de las reformas de simplificación administrativa. Han participado también las Cámaras Regionales de Comercio y la Defensoría del Pueblo. La campaña ha abarcado 180 municipalidades en 25 regiones del país, entre ellas las 49 municipalidades de Lima Metropolitana y la región Callao.

Este documento de difusión comprende la presentación de los resultados de la campaña. Está estructurado por un resumen ejecutivo, una descripción metodológica de la campaña, los resultados de la misma y, finalmente, conclusiones y recomendaciones que se derivan del estudio.

Esperamos que la información y los comentarios aquí presentados puedan ser de utilidad a las personas, autoridades y entidades involucradas en el impulso a la simplificación administrativa en el país.



## RESUMEN EJECUTIVO

En años recientes se ha venido implementando una serie de reformas tendientes a facilitar la mejora del ambiente de los negocios en el país con la finalidad de mejorar la generación de empleo e ingresos. Intermedesa ha sido el espacio público-privado donde han emergido las principales propuestas dirigidas a impulsar la Simplificación Administrativa en las municipalidades. Basta citar la Ley Marco de la Licencia de Funcionamiento y la Ley de Habilitaciones Urbanas, así como las asistencias técnicas y capacitaciones dirigidas a más de 40 municipalidades del país, para dimensionar la magnitud del esfuerzo y la relevancia de sus impactos.

En el 2009, la Presidencia del Consejo de Ministros y CONFIEP suscribieron un convenio que tiene por finalidad monitorear las reformas de simplificación de trámites a nivel municipal. En ese marco, la Secretaría de Gestión Pública (Secretaría Técnica de Intermedesa) y CONFIEP, auspiciados por IFC (Banco Mundial); decidieron organizar la campaña de monitoreo 2010 al trámite de licencia de funcionamiento. Los miembros de Intermedesa participaron en la definición del Plan de Trabajo, la identificación de actores, el diseño de instrumentos y el seguimiento de la ejecución.

La metodología utilizada comprendió el uso de dos instrumentos: un formato de requerimiento de información a los responsables de línea de las municipalidades y una guía de visita utilizada como pauta para realizar inspecciones bajo la modalidad

de cliente incógnito. Se definió, asimismo, dos casos a evaluar con sus respectivos supuestos, cartillas de instrucción para la capacitación, entre otras herramientas.

Las municipalidades a ser monitoreadas (anexo N° 1) fueron seleccionadas según el criterio de relevancia económica en el territorio. Se identificaron 180 municipalidades correspondientes a 25 regiones del país; en todas ellas el objetivo fue verificar el cumplimiento de la normatividad vigente correspondiente al trámite de licencia de funcionamiento, silencio administrativo y atención preferente, así como el grado de facilitación o calidad en la atención a los administrados.

Entre los principales actores, además de los miembros de Intermedesa, destacaron las cámaras de comercio regionales (anexo N° 2), las que jugaron un rol gravitante para la concretización de la campaña, al proveer en todas las regiones su infraestructura, contactos y capital humano. Otro actor relevante fue la Defensoría del Pueblo.

Entre las principales conclusiones del monitoreo destacaron:

1. El proceso de Simplificación Administrativa mostró evidentes progresos; sin embargo, existe una brecha marcada entre los logros de las municipalidades de Lima Metropolitana y las de provincias. Estas diferencias serían explicadas por una mayor intensidad de la

- asistencia técnica en la ciudad capital, así como las iniciativas propias de algunos alcaldes y el contexto generado por el Programa de Modernización Municipal.
2. De los resultados obtenidos y las visitas efectuadas se concluyó que no basta crear un marco legal para que se den las reformas. Es necesario monitorear las iniciativas y medir los avances.
  3. El grado de incumplimiento en la remisión de información por parte de las municipalidades, reveló una falta de valoración al rol regulador del Gobierno Central sobre los Gobiernos Locales.
  4. El 2009, año en que la crisis internacional impactó negativamente a la mayoría de economías, el Perú logró un crecimiento del PBI real de 0.9% y las municipalidades otorgaron 32% más licencias que durante el 2006. Es evidente, asimismo, que el otorgamiento de licencias de funcionamiento contribuye con la formalización y así, con una mayor captación del impuesto predial.
  5. Tramifácil, mediante la promoción de reformas al marco legal, así como las mejoras administrativas y tecnológicas realizadas en las municipalidades, ha sido el principal impulsor de la Simplificación Administrativa a nivel nacional. Prueba de ello es que, de las diez primeras municipalidades según el ranking de facilitación y cumplimiento elaborado, siete pertenecen al grupo de intervención directa.
  6. Solamente el 56% de las autoridades locales cumplieron con enviar la información requerida. La información sobre las inspecciones en defensa civil es escasa, pese a que estas actividades deberían ser de las más vigiladas.
  7. Un grupo de municipalidades de Lima Metropolitana ha venido incrementando sus tasas a un ritmo superior al promedio nacional. Es preciso evaluar el sustento, si es justificado o no y que se tomen las acciones correctivas de ser necesario.
  8. La Ley 28976 debería ser revisada a fin de esclarecer ciertas ambigüedades, específicamente las relacionadas con las Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil (ITSDC), el DNI del representante legal, el pago único, entre otras.
  9. Los gestores locales no han percibido adecuadamente la relación entre la simplificación administrativa, el crecimiento territorial y la generación de ingresos municipales; de ahí la cierta pasividad y la falta de agresividad para encarar las reformas.
  10. En la evaluación comparativa 2009-2010 de Lima Metropolitana, se identificaron mejoras sustantivas; subsiste, sin embargo, un grupo de municipalidades rezagadas sobre las que debieran diseñarse líneas de acción específicas. El 100% de municipalidades disponían de módulo de información; la calidad de la información así como el conocimiento del personal era satisfactorio. La señalización mejoró. Existían municipalidades que debían terminar su adecuación a la Ley 28976. Se mejoró la atención preferencial pero aún subsistía incumplimiento en el 53% de las municipalidades. Todas las municipalidades, salvo las de Cieneguilla y Punta Hermosa, cumplían con el Silencio Administrativo Positivo. Finalmente, la exigencia de certificado de compatibilidad de uso fue erradicada en Lima Metropolitana.



Las principales recomendaciones son las siguientes:

1. Se sugiere el diseño de un programa formativo para servidores públicos que acredite la suficiencia del participante en la temática de la Simplificación Administrativa, el Trámite de Licencia de Funcionamiento y el Servicio al Cliente.
2. Se recomienda el desarrollo de una plataforma integral informática que comprenda módulos para el registro de la solicitud de licencia y su trazabilidad en puntos de control interno para el mantenimiento de los datos del administrado, el control de la conformidad de los requisitos, la verificación de la compatibilidad de uso y la matriz de riesgo, la generación de la orden de pago y, finalmente, un módulo que actualice indicadores de gestión para el trámite.
3. Se sugiere completar los desarrollos catastrales y facilitar, por lo menos al nivel provincial, la disponibilidad del Plano de Zonificación e Índice de Usos, así como su incorporación al software de licencias.
4. Existen aspectos de la Ley 28976 que debieran ser revisados y ajustados. Por ejemplo, resulta necesario esclarecer el concepto de inspecciones básicas y sus requisitos, dado que al ser efectuadas por la municipalidad, debieran estar incorporadas en el artículo 7 de la ley en referencia.
5. Se recomienda estandarizar los formatos y formularios. Debe existir un máximo de información a ser requerida y deben definirse las excepciones desde el ente regulador.
6. Se considera pertinente implementar fiscalizaciones a las galerías comerciales y a los archivos municipales de inspecciones de defensa civil.
7. Se subraya el rol de las Cámaras de Comercio regionales en la campaña de monitoreo y se recomendó promover un mayor involucramiento de las mismas en las actividades organizadas por los tres niveles de gobierno.



## ANTECEDENTES

La autorización municipal de funcionamiento, cuya tramitación es competencia de las Municipalidades, es esencial para el desarrollo de las empresas en el marco de la formalidad.

La duración del trámite, el costo del mismo y los excesivos requisitos son una preocupación constante de la sociedad civil y el Gobierno mismo. Estos obstáculos son aún más preocupantes si se analiza la obtención de licencias de las pequeñas empresas, ya que más del 90% de los negocios en el país son MYPE.

En Perú, en el 2006, se constituyó TRAMIFÁCIL como espacio de concertación público-privado con la finalidad de desarrollar acciones que simplifiquen los trámites de las empresas en las municipalidades. Entre sus principales iniciativas destacan el impulso a las Leyes 28976 y 29090, denominadas Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y Ley de Habilitaciones Urbanas, respectivamente, y acciones concretas como la asistencia técnica a municipalidades, la mejora de procesos y el desarrollo de software para licencia de funcionamiento. A la fecha, más de 40 municipalidades a nivel nacional han recibido asistencia técnica de TRAMIFÁCIL.

Las instituciones que conforman TRAMIFÁCIL acordaron desarrollar una campaña de monitoreo a 180 municipalidades, para verificar la sostenibilidad de las reformas implementadas y el cumplimiento de la normatividad vigente.

En Abril de 2009, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM-SGP) desarrolló la Primera Campaña de monitoreo

al trámite de Licencia de Funcionamiento, teniendo como ámbito de influencia las municipalidades de Lima y Callao.

En Mayo del 2009, la PCM y CONFIEP suscribieron un convenio con la finalidad de monitorear las reformas de simplificación de trámites a nivel municipal. En ese marco, la SGP- PCM (Secretaría Técnica de INTERMESA) y CONFIEP, auspiciados por IFC (Banco Mundial) decidieron organizar la campaña de monitoreo 2010 al trámite de licencia de funcionamiento. INTERMESA ha sido el espacio en el que se afinaron los criterios e instrumentos a ser utilizados en el monitoreo, así como el diseño y el planeamiento.

Durante el proceso de planeamiento de la campaña, se sumó al grupo de instituciones participantes la Defensoría del Pueblo, que se integró a la iniciativa asumiendo el monitoreo de 42 municipalidades en zonas andinas y amazónicas.

Asimismo, las Cámaras Regionales de Comercio (Anexo 2) facilitaron la selección de los participantes en la capacitación y facilitaron el trabajo de campo, permitiendo las reuniones de los equipos de trabajo en sus locales, centralizando la información y supervisando la ejecución del trabajo.

La campaña ha sido todo un esfuerzo para mejorar la atención a las empresas y, de manera especial, el servicio a las MYPE, entendiendo que de esta forma se impulsa el desarrollo económico y la inclusión social.

# IV.

## METODOLOGÍA DE LA CAMPAÑA DE MONITOREO 2010

### IV.1. Objetivo del monitoreo

El objetivo del monitoreo 2010 ha sido evaluar el nivel de cumplimiento por parte de los municipios, de la normatividad vigente en relación al trámite para obtener la licencia de funcionamiento, así como verificar la existencia y sostenibilidad de reformas emprendidas y los logros obtenidos.

### IV.2. Ámbito de monitoreo

Se han evaluado 180 municipalidades en 25 regiones del país, entre ellas las 49 municipalidades de Lima Metropolitana y la Región Callao. La relación de municipalidades monitoreadas figura en el Anexo 1.

Estas municipalidades se agruparon en cuatro niveles de análisis.

- Nivel Nacional: constituido por 180 municipalidades: 112 provinciales y 68 distritales, correspondientes a 25 regiones del país, las cuales fueron seleccionadas por ser las más representativas en términos de dinámica económica en sus regiones.
- Nivel Nacional sin Tramifácil: constituido por 138 municipalidades: 91 provinciales y 47 distritales, correspondientes a 24 regiones del país. Para evaluar aquellas

municipalidades que no formaron parte de las intervenciones Tramifácil, a fin de identificar brechas de desempeño y líneas de acción al futuro.

- Lima Metropolitana: conformada por la municipalidad provincial y 42 distritos. Lima ha sido la región beneficiaria del mayor número de intervenciones en materia de simplificación administrativa, justificadas en tanto esta región cobija el mayor tejido empresarial nacional y mantiene una intensa dinámica transaccional. Asimismo, Lima Metropolitana es medida anualmente mediante la encuesta Doing Business; debido a ello, es pertinente monitorear el trámite de licencia de funcionamiento<sup>1</sup>, de manera que se identifiquen las tareas pendientes y se mejore el clima de negocios.
- Tramifácil Directo; conformado por 20 municipalidades, 9 provinciales y 11 distritales, correspondientes a 7 regiones del país. Estas municipalidades, beneficiarias de Tramifácil, recibieron una ayuda más consistente<sup>2</sup> y en cierto sentido son a la fecha las referentes de la simplificación administrativa en municipalidades.

<sup>1</sup>Forma parte del procedimiento de apertura de negocios que es medido anualmente por Doing Business.

<sup>2</sup>Intervención cuyo plazo de duración y presupuesto asignado eran superiores a los de las intervenciones indirectas; se priorizaba la mejora de procesos e implementación de software de licencias de funcionamiento.

### **IV.3. Metodología del Monitoreo**

#### **IV.3.1. Componentes de la metodología**

La metodología de la campaña de monitoreo incluyó: i) el requerimiento a las autoridades municipales de información relevante del trámite de la licencia de funcionamiento, a través de la declaración de información y, ii) trabajo de campo desarrollado en 25 regiones, monitoreando el cumplimiento de la normatividad vigente y el sostenimiento de las reformas implementadas en 180 municipalidades. En el trabajo de campo se aplicó la guía de visita.

#### **La declaración de información**

Mediante un oficio de solicitud de información dirigido al alcalde del municipio (ver anexo N°3), se requirió la siguiente información:

- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Evolución del número de licencias para el período 2005-2009.
- Recaudación por concepto de trámite de licencia para el período 2005-2009.
- Breve descripción de las reformas emprendidas.
- Comparación de indicadores del trámite de licencia de funcionamiento.
- Cumplimiento de remisión de TUPA al Portal de servicios al ciudadano y empresas.
- Disponibilidad de Portal Municipal.
- Disponibilidad de Plano de Zonificación.
- Disponibilidad de Índice de Usos.
- Disponibilidad de formatos.
- Número de inspectores de Defensa Civil.
- Número de inspecciones en Defensa Civil.

Esta información fue complementada con la obtenida mediante el trabajo de campo.

#### **Guía de visita**

El principal instrumento para el levantamiento de datos en el marco de la campaña 2010 fue el formato Reporte de Visita (ver anexo N°4). Este comprende dos componentes: i) tipo y calidad de la información disponible para el ciudadano en la municipalidad; y ii) grupos de preguntas pertinentes para 2 casos de estudio (micro y pequeña empresa). Toda la información recopilada permitió realizar el análisis y arribar a las conclusiones sobre nivel de cumplimiento y facilitación en los municipios comprendidos en la evaluación.

#### **IV.3.2. Capacitación y selección del equipo de monitoreo**

A fin de disponer del capital humano para realizar el trabajo de campo, con la ayuda de las Cámaras Regionales, se efectuaron convocatorias<sup>3</sup> en las universidades más representativas del interior. Las personas capacitadas recibieron charlas sobre la normatividad vigente en relación al trámite de licencia de funcionamiento y el uso del instrumento guía de visita; seguidamente se tomaron controles escritos, entrevistas y un monitoreo piloto que permitieron definir tanto al supervisor como a los evaluadores en cada región.

Se capacitaron un total de 231 personas y se seleccionaron 49 evaluadores y 12 supervisores en 13 sedes. Estos tuvieron a su cargo el monitoreo de todas las municipalidades a nivel nacional.

#### **IV.3.3. Los casos**

Para lograr la medición de indicadores de gestión en las municipalidades, se

<sup>3</sup> Según perfil determinado: quinto superior, disponibilidad, carreras de Economía, Administración y Derecho.

definió dos modelos de casos que han permitido evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente y la sostenibilidad de las reformas que atañen a micro (CASO 1) y pequeñas (CASO 2) empresas del país. El primero con la finalidad de medir el cumplimiento y los logros en los negocios de menor complejidad y riesgo; el marco legal vigente facilitaba prioritariamente la simplificación administrativa para este tipo de empresas<sup>4</sup>. El segundo caso, consideraba algunos supuestos Doing Business para el procedimiento de apertura de empresas, implicaba asumir algo más de riesgo, debido al mayor tamaño del establecimiento y mayor sofisticación del modelo de negocio.

## Principales Supuestos

DETALLE	CASO 1	CASO 2
TAMAÑO	MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA
FACTURACIÓN	HASTA 150 UIT	HASTA 1700 UIT
TRABAJADORES	MENORES DE 10	HASTA 50
METROS CUADRADOS	MENOS DE 100 (80 M2)	MÁS DE 100 HASTA 500 (120 M2)
ITSDC	BÁSICA EX-POST	BÁSICA EXANTE
CATEGORÍA SOCIETARIA	SRL	SRL
MERCADO	LOCAL	LOCAL
FUNDADORES	100% NACIONALES	100% NACIONALES
GIRO	BODEGA MINORISTA	BODEGA MINORISTA

### Descripción del caso 1:

Se tramita la licencia de funcionamiento para un negocio de comercio al por menor que, tanto por su número de trabajadores como por su volumen de facturación, se cataloga como una microempresa.

Asimismo, se considera que todos los propietarios (fundadores) del negocio son nacionales; que el trámite sería efectuado por uno de los propietarios, quien conocía los procedimientos a seguir para abrir una empresa y, dada la dimensión del establecimiento y el bajo riesgo de la actividad, le correspondería una inspección básica ex post. El giro de la empresa es bodega minorista, cuyas ventas no exceden las 150 unidades impositivas tributarias (S/. 540 000 nuevos soles anuales). El negocio no se ubica en el centro histórico ni en otra zona crítica.

### Descripción de caso 2:

Se tramita la licencia de funcionamiento para un negocio de comercio al por mayor que, tanto por su número de trabajadores como por su volumen de facturación, se cataloga como una pequeña empresa. Asimismo, se considera que todos los propietarios (fundadores) del negocio son nacionales, que el trámite sería efectuado por uno de los propietarios, quien conocía los procedimientos a seguir para abrir una empresa y, dada la dimensión del establecimiento y el moderado riesgo de la actividad, le correspondería una inspección básica ex-ante. El giro de la empresa es bodega mayorista, cuyas ventas no excedían las 1700 unidades impositivas tributarias (S/. 6 120 000 nuevos soles anuales). El negocio no se ubica en el centro histórico ni en otra zona crítica.

<sup>4</sup> Al desarrollar los casos, se consideraron aspectos relacionados al marco legal y administrativo, concretamente al Decreto Legislativo N°1086, que define características para los micro y pequeños negocios (CASOS 1 y 2), la Ley General de Sociedades, la Ley Marco de Licencias de Funcionamiento (Ley N°28976), la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), la Ley de Atención Preferente (Ley N°28683) y la Ley del Silencio Administrativo (Ley N° 29060). Asimismo, se revisó la metodología Doing Business, rescatando los supuestos correspondientes a la encuesta sobre apertura de empresas.

#### **IV.3.4. Indicadores de facilitación y de cumplimiento de la normatividad vigente**

Con el objetivo de presentar en un formato comparable los resultados, tanto en las variables que miden la facilitación del servicio a los ciudadanos, como el grado de cumplimiento de la normatividad vigente referida a la licencia de funcionamiento, se diseñó un índice que pondera estos factores y permite ordenar, según desempeño a las municipalidades en los distintos grupos de análisis (ver notación en el anexo N°6).

Los indicadores de facilitación están referidos a las condiciones que permiten una tramitación más efectiva de la autorización municipal de funcionamiento. Se han considerado los siguientes rubros de indicadores de facilitación de los trámites: i) los relativos a una adecuada señalización; ii) la existencia de una Mesa o Módulo de Informe; iii) el tiempo de espera

para ser informado; iv) la calidad de la información proporcionada; v) el conocimiento del personal respecto del trámite; vi) la existencia de un software para la tramitación de Licencias de Funcionamiento; y, vii) la disponibilidad de Formatos, de acuerdo al tamaño del negocio.

Los indicadores de cumplimiento de la normatividad vigente miden la verificación en la realidad de diversos aspectos contenidos en las leyes: i) 28976, denominada Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, cuya normativa fija requisitos máximos a ser requeridos por las municipalidades; ii) 29060, denominada Ley del Silencio Administrativo, que definía plazos máximos para los trámites; y, iii) Ley 28683, llamada Ley de la Atención Preferente, que norma la adecuación de los lugares que brindan atención al público, a fin de garantizar una atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad.

# V.

## RESULTADOS DE LA CAMPAÑA DE FISCALIZACIÓN Y MONITOREO

### V.1. Análisis de la información remitida por las municipalidades

De un total de 180 municipalidades requeridas, 101 cumplieron con remitir la

información solicitada en la Declaración de Información. Sin embargo, casi un 30% de las municipalidades no alcanzó información sobre el número de inspectores e inspecciones realizadas (en Defensa Civil).

A continuación se detallan los resultados de esta evaluación:

**CUADRO N°1:** Tabulación de información municipal organizada tanto para el Nivel Nacional (101 municipalidades), Nivel Nacional sin TRAMIFACIL (77 municipalidades), Nivel de Lima Metropolitana (30 municipalidades) y el nivel de las intervenciones directas de TRAMIFÁCIL (16 municipalidades) – Trámite de la licencia de funcionamiento

DESCRIPCIÓN	NIVEL NACIONAL				NIVEL LIMA METROPOLITANA				NIVEL TRAMIFACIL TOTAL				NIVEL TRAMIFACIL DIRECTO			
	SI	NO	RESP. VALID.	TOTAL	SI	NO	RESP. VALID.	TOTAL	SI	NO	RESP. VALID.	TOTAL	SI	NO	RESP. VALID.	TOTAL
REDUCE TIEMPO	94,6%	5,4%	93	101	96,2%	3,9%	26	30	95,7%	4,4%	23	25	93,3%	6,7%	15	16
REDUCE COSTO	69,5%	30,5%	82	101	58,3%	41,7%	24	30	70,0%	30,0%	20	25	60,0%	40,0%	15	16
REDUCE REQUISITOS	91,1%	8,9%	90	101	100,0%	0,0%	26	30	95,8%	4,2%	24	25	93,3%	6,7%	15	16
TUPA EN PORTAL DEL CIUD.	62,7%	37,4%	83	101	88,0%	12,0%	25	30	89,5%	10,5%	19	25	92,3%	7,7%	13	16
PORTAL MUNICIPAL	93,6%	6,5%	93	101	100,0%	0,0%	28	30	91,3%	8,7%	23	25	100,0%	0,0%	15	16
TUPA EN PORTAL MUNI.	88,0%	12,0%	92	101	96,4%	3,6%	28	30	87,5%	12,5%	24	25	93,3%	6,7%	15	16
TUPA ADECUADO A 28976	81,1%	18,9%	90	101	78,3%	21,7%	23	30	72,7%	27,3%	22	25	84,6%	15,4%	13	16
INCLUYE PAGO DEF.CIV.	77,3%	22,7%	22	101	83,3%	16,7%	63	0	100,0%	0,0%	82	5	100,0%	0,0%	51	6
INSPECTOR DC MUNICIPAL	50,7%	49,3%	71	101	72,7%	27,3%	22	30	75,0%	25,0%	82	5	80,0%	20,0%	51	6
ADJUNTA TUPA	86,1%	13,9%	101	101	76,7%	23,3%	28	30	84,0%	16,0%	25	25	87,5%	12,5%	16	16
FORMATO LICENCIA FUNC.	92,6%	7,4%	95	101	100,0%	0,0%	28	30	91,7%	8,3%	22	25	93,3%	6,7%	15	16
FORMATO DEFENSA CIVIL	93,6%	6,5%	93	101	96,4%	3,6%	27	30	91,7%	8,3%	22	25	86,7%	13,3%	15	16

Fuente: Documentación remitida por las municipalidades

### V.1.1. Tiempo (reduce tiempo)

Conforme se aprecia en el Cuadro N°1, todos los grupos consideraban (por encima de 90% de Municipalidades) que, en relación a ejercicios anteriores, la duración del trámite se ha reducido. El grupo Lima Metropolitana fue el de mayor logro (96%)<sup>5</sup>.

### V.1.2. Costo (reduce costo)

La evaluación de la variable costo [Cuadro N°1] revela que a Nivel Nacional existe un 31% de municipalidades que no ha reducido sus tasas; esto se elevaba hasta un 41.7% en Lima Metropolitana, 40% en Tramifácil Directo y 31.7% a Nivel Nacional sin Tramifácil. Más bien, Lima Metropolitana incrementó su tasa promedio<sup>6</sup> en el 54.3% de sus municipios, mientras que en el nivel nacional esto ocurrió en el 41.8%. Aún en el caso de las municipalidades del grupo Tramifácil, la tasa promedio se incrementó en el 53.3 % de municipalidades.

### V.1.3. Requisitos (reduce requisitos)

Las municipalidades declaraban (Cuadro N°1), en todos los niveles, que habían reducido el número de requisitos solicitados (más de 90%); sin embargo, a Nivel Nacional y a Nivel Nacional sin Tramifácil, un 9% y 10% de las municipalidades, respectivamente, no había reducido sus requisitos.

### V.1.4 TUPA en Portal de Servicio al Ciudadano

Ésta es una variable (Cuadro N°1) donde tanto el Nivel Nacional como el Nivel Nacional sin Tramifácil mostraron significativos incumplimientos, 37% y 45% respectivamente; los niveles de incumplimiento en Lima Metropolitana y Tramifácil Directo fueron menores, 12% y 8%, respectivamente.

### V.1.5. Portal Municipal

Según las municipalidades (Cuadro N°1), prácticamente todas disponían de un portal; Lima Metropolitana y Tramifácil Directo en el 100% de sus municipalidades; el Nivel Nacional y el Nivel Nacional sin Tramifácil, en el 94%.

### V.1.6. TUPA en Portal Municipal

Tanto el Nivel Nacional como el Nivel Nacional sin Tramifácil (Cuadro N°1) declararon que el 88% de sus municipalidades cumplen con incluir el TUPA en el portal municipal; en Lima Metropolitana el 96% y en Tramifácil Directo 93%.

### V.1.7. TUPA adecuado a la Ley 28976

En el Cuadro N°1 se observa que, en Lima Metropolitana, el 22% de las municipalidades no ha adecuado el TUPA a la Ley 28976. Por otro lado, a Nivel Nacional, el 19% no lo ha hecho,

<sup>5</sup>Esta variable es una de las más complicadas de medir mediante una encuesta, entrevista o cliente incógnito dado que es muy difícil eliminar razonablemente los niveles de subjetividad, consideramos que monitorear con más efectividad el tiempo de duración del trámite, implicará necesariamente la evaluación de una muestra representativa de expedientes para cada municipalidad.

<sup>6</sup>Tasa promedio es el resultado de la división entre el monto recaudado por licencias de funcionamiento entre el número total de licencias emitidas.



mientras que, a Nivel Nacional sin Tramifácil y en Tramifácil Directo, un 15% no ha adecuado el TUPA a la Ley 28976.

#### V.1.8. Incluye pago de Defensa Civil

De acuerdo a Ley 28976, la tasa por el trámite de licencia de funcionamiento debe incluir el concepto de inspección en defensa civil. Como muestra el Cuadro N°1, en el 39% de las municipalidades del Nivel Nacional sin Tramifácil esto no se cumple; a Nivel Nacional, el incumplimiento llega al 23% y en Lima Metropolitana al 17%. Para Tramifácil Directo, sin embargo, todas las municipalidades cumplían (100%).

#### V.1.9. Disponibilidad de Inspector en Defensa Civil

El Cuadro N°1 revela que a Nivel Nacional solamente un 51% de las municipalidades disponían de inspectores de Defensa Civil, a Nivel Nacional sin Tramifácil solamente un 48%, en Lima Metropolitana un 73% y para Tramifácil Directo un 80%.

#### V.1.10. Formularios y formatos

El Cuadro N°1 muestra que, en general, la mayoría de municipalidades declararon disponer de formularios tanto para el trámite de licencia de funcionamiento como para requerir ITSDC.

#### V.1.11. Número de Inspectores y Número de Inspecciones

Como se puede apreciar en el Cuadro N°2, a Nivel Nacional un 60% de las municipalidades disponía de 1 ó 2 inspectores; a Nivel Nacional sin Tramifácil, un 64%; en Lima Metropolitana un 52%; y para Tramifácil Directo, un 40%. El mayor número de inspectores en estos dos últimos grupos estaría explicado por la mayor frecuencia de trámites de licencia que atienden.

El Cuadro N°3 permite observar que, a Nivel Nacional, un 63% de las municipalidades realizaba menos de 500 inspecciones anuales; al Nivel Nacional sin Tramifácil, 67%; y en Lima Metropolitana, un 15%. Para Tramifácil Directo, no obstante, todas las municipalidades realizaban más de 500 inspecciones anuales.

**CUADRO N°2:** Tabulación de información municipal organizada tanto para el Nivel Nacional (101 municipalidades), Nivel Nacional sin TRAMIFÁCIL (77 municipalidades), Nivel de Lima Metropolitana (30 municipalidades) y el Nivel de las Intervenciones Directas de TRAMIFÁCIL (16 municipalidades) – Número de inspectores en Defensa Civil

NÚMERO DE INSPECTORES	NIVEL NACIONAL		NACIONAL SIN TRAMIFÁCIL		LIMA METROPOLITANA		TRAMIFÁCIL DIRECTO	
	Unidad	%	Unidad	%	Unidad	%	Unidad	%
1 inspector DC	24	34,3%	23	36,5%	5	23,8%	1	20,0%
2 inspectores DC	18	25,7%	17	27,0%	6	28,0%	1	20,0%
3 inspectores DC	9	12,9%	8	12,7%	4	19,0%	2	40,0%
4 inspectores DC	9	12,9%	8	12,7%	4	19,0%	0	0,0%
>5 inspectores DC	10	14,3%	7	11,1%	2	9,5%	1	20,0%
RESPUESTAS VÁLIDAS	70		63		21		5	
TOTAL MUNICIPALIDADES	101		77		30		16	

Fuente: Documentación remitida por las municipalidades

**CUADRO N°3:** Tabulación de información municipal organizada tanto para el Nivel Nacional (101 municipalidades), Nivel Nacional sin TRAMIFÁCIL (77 municipalidades), Nivel de Lima Metropolitana (30 municipalidades) y el Nivel de las Intervenciones Directas de TRAMIFÁCIL (16 municipalidades) – Número de inspecciones en Defensa Civil

NÚMERO DE INSPECCIONES	NIVEL NACIONAL		NACIONAL SIN TRAMIFÁCIL		LIMA METROPOLITANA		TRAMIFÁCIL DIRECTO	
	Unidad	%	Unidad	%	Unidad	%	Unidad	%
<=100 inspecciones	23	32,4%	23	37,7%	1	5,0%	0	0,0%
>100 Y <=500 inspecciones	22	30,9%	18	29,5%	2	10,0%	0	0,0%
>500 Y <=1000 inspecciones	9	13,2%	7	11,5%	3	15,0%	2	50,0%
>1000 Y <=3000 inspecciones	11	16,2%	10	16,4%	9	45,0%	0	0,0%
>3000 inspecciones	5	7,4%	3	4,9%	5	25,0%	2	50,0%
RESPUESTAS VÁLIDAS	70		61		20		4	
TOTAL MUNICIPALIDADES	101		77		30		16	

Fuente: Documentación remitida por las municipalidades

## V.2. Análisis de la Información del Trabajo De Campo

En este acápite se consignan los hallazgos en las variables de facilitación y en seguida los resultados para las variables de cumplimiento general.

Asimismo, se muestran los resultados correspondientes a los indicadores de cumplimiento para los casos 1 y 2 y, finalmente, se consigna el ranking del Índice de Facilitación y Cumplimiento.

### V.2.1 Indicadores de Facilitación

Tal como se puede apreciar en el Cuadro N°4, el grupo Tramifácil Directo muestra los mejores desempeños en los indicadores de facilitación; luego se ubica Lima Metropolitana, según nivel de logro. El Nivel Nacional y el Nivel Nacional sin Tramifácil, debido a que comprendían un importante número de ciudades intermedias y menores, presentaban los indicadores más bajos.

#### V.2.1.a. Señalización

El Cuadro N°4 muestra la evaluación de la señalización para los cuatro grupos de análisis. Destacaban como los de mejor señalización Tramifácil Directo y Lima Metropolitana 65% y 42%, respectivamente. Tanto el Nivel

Nacional sin Tramifácil como el Nivel Nacional (42% y 39%, respectivamente) se mostró porcentajes elevados de mala señalización. Ésta es una variable sobre la cual hay que trabajar, principalmente en las provincias.

#### V.2.1.b. Mesa o Módulo de Información

En relación a la mesa o módulo de informe (Cuadro N°4), los grupos Tramifácil Directo y Lima Metropolitana disponían de este elemento en todas sus municipalidades. Por otro lado, el Nivel Nacional sin Tramifácil y el Nivel Nacional no disponían del módulo en el 28% y 25% de sus municipalidades. Este es otro aspecto a mejorar en las provincias.

#### V.2.1.c. Tiempo de espera para ser informado

Se consideraba una larga espera aquella que demoraba más de diez minutos. En el 51% de las municipalidades de Lima Metropolitana la espera era excesiva (Cuadro N°4); en el 36% de las municipalidades del Nivel Nacional sin Tramifácil, era exagerada.

#### V.2.1.d. Información proporcionada

La información proporcionada fue incompleta en el 37% de las

municipalidades del Nivel Nacional, y en el 38% del Nivel Nacional sin Tramifácil (Cuadro N°4), la información proporcionada fue la necesaria en el 98% de las municipalidades de Lima Metropolitana y en el 80% de las municipalidades Tramifácil Directo.

#### V.2.1.e. Conocimiento del personal

Se verificó en el 45% de las municipalidades del Nivel Nacional (Cuadro N°4) y en el 46% del Nivel Nacional sin Tramifácil que el personal no conocía adecuadamente las especificaciones del trámite de licencia de funcionamiento; en Lima Metropolitana, los servidores conocían razonablemente bien el trámite en el 98% de las municipalidades.

#### V.2.1.f. Software de Licencias

El 100% de las municipalidades Tramifácil Directo (Cuadro N°4) disponía de un software de licencias, en Lima Metropolitana el 98%; a Nivel Nacional sin Tramifácil, un 38% de las municipalidades no disponía de software de licencias.

#### V.2.1.g. Formato de requisitos por tamaño

Disponer de un formato que resume los requisitos según tamaño de negocio facilita la comprensión del trámite y reduce los tiempos y las consultas. Solamente un 8% de las municipalidades del Nivel Nacional sin Tramifácil (Cuadro N°4) disponía de formatos de requisitos por tamaño, en el Nivel Nacional 13%, en Lima Metropolitana el 16% y en Tramifácil Directo el 45%.

**CUADRO N°4:** Comparativo según niveles, indicadores de facilitación del trámite de licencia de funcionamiento

DESCRIPCIÓN	NACIONAL		NAC-TRAMIFACIL		LIMA METROPOLITANA		TRAMIFACIL DIRECTO	
	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual
<b>Señalización:</b>								
Buena	60	33,3%	41	29,7%	18	41,9%	13	65,0%
Regular	50	27,8%	39	28,3%	13	30,2%	5	25,0%
Mala	70	38,9%	58	42,0%	12	27,9%	2	10,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Mesa o módulo de informe</b>								
Si existe	135	75,0%	99	71,7%	43	100,0%	20	100,0%
No existe	45	25,0%	39	28,3%	0	0,0%	0	0,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Tiempo de espera para ser informado</b>								
Tiempo razonable	118	65,6%	88	63,8%	21	48,8%	13	65,0%
Larga espera	62	34,4%	50	36,2%	22	51,2%	7	35,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Información proporcionada</b>								
Necesaria	114	63,3%	85	61,6%	42	97,7%	16	80,0%
Incompleta	66	36,7%	53	38,4%	1	2,3%	4	20,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Conocimiento del personal</b>								
Correcta	99	55,0%	75	54,3%	42	97,7%	19	95,0%
Incorrecta	81	45,0%	63	45,7%	1	2,3%	1	5,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Software de licencias</b>								
Hay	104	57,8%	77	55,8%	42	97,7%	20	100,0%
No hay	76	42,2%	61	44,2%	1	2,3%	0	0,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Formato de requisitos por tamaño</b>								
Si disponen	23	12,8%	11	8,0%	7	16,3%	9	45,0%
No disponen	157	87,2%	127	92,0%	36	83,7%	11	55,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%

Fuente: Resultados de la campaña de Monitoreo Municipal 2010

## **V.2.2. Indicadores de Cumplimiento de la normatividad vigente**

El Cuadro N° 5 resume el desempeño de los distintos grupos en relación al cumplimiento de la normatividad vigente. Seguidamente comentaremos los principales hallazgos:

### **V.2.2.a. Atención Preferencial**

El Cuadro N° 5 muestra el significativo incumplimiento de la Ley de Atención Preferente en los Niveles Nacional y Nacional sin Tramifácil: 80% y 85%, respectivamente; las municipalidades Tramifácil Directo fueron las de mayor cumplimiento 70%.

### **V.2.2.b. Plano de Zonificación e Índice de Usos**

El Plano de Zonificación, conjuntamente con el Índice de Usos [Cuadro N° 5], permite verificar la compatibilidad de uso de un giro de negocio en una ubicación determinada; como se aprecia en los gráficos, a Nivel Nacional, el 48% de los municipios no cumple con exhibir el Plano de Zonificación y un 57% no dispone del Índice de Usos. A Nivel Nacional sin Tramifácil, el 51% de las municipalidades no cumple con exhibir el Plano de Zonificación y un 63% carece de Índice de Usos. En Lima Metropolitana el 88% de los municipios exhibe el Plano de Zonificación y un 81% el Índice de Usos. Por último,

para Tramifácil Directo, el 85% de las municipalidades exhibe el Plano de Zonificación y un 95% el Índice de Usos.

### **V.2.2.c. Formularios disponibles**

En lo que respecta a los formularios disponibles (Cuadro N° 5), la Ley 28976 norma que los formularios para el trámite deben ser gratuitos y estar disponibles. En las provincias más alejadas, la licencia de funcionamiento se requiere mediante una solicitud simple y no existen formularios definidos. Esto explica por qué a Nivel Nacional solamente el 41% de municipalidades disponían de formularios gratuitos y un 19% cobraban por los formularios; asimismo, en Lima Metropolitana, el 20% de las municipalidades cobraba por los formularios. A Nivel Nacional sin Tramifácil, solamente el 35% de municipalidades disponía de formularios gratuitos y un 22% cobraba por los formularios.

### **VI.2.2.d. Visibilidad del TUPA**

En cuanto a la visibilidad del TUPA [Cuadro N° 5], no se cumplía con su exhibición en: el 64% de las municipalidades del Nivel Nacional, el 67% de las municipalidades del Nivel Nacional sin Tramifácil y el 35% de las de Lima Metropolitana y en el 30% de las Tramifácil Directo.

**CUADRO N°5:** Comparativo según niveles, Indicadores de cumplimiento del trámite de licencia de funcionamiento

DESCRIPCIÓN	NACIONAL		NAC-TRAMIFÁCIL		LIMA METROPOLITANA		TRAMIFÁCIL DIRECTO	
	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual
<b>Atención preferencial</b>								
Sí existe	36	20,0%	21	15,2%	22	51,2%	14	70,0%
No existe	144	80,0%	117	84,8%	21	48,8%	6	30,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Plano de Zonificación</b>								
Sí existe	93	51,7%	67	48,6%	38	88,4%	17	85,0%
No existe	87	48,3%	71	51,4%	5	11,6%	3	15,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	43	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Índice de Usos</b>								
Sí existe	77	42,8%	51	37,0%	35	81,4%	19	95,0%
No existe	103	57,2%	87	63,0%	8	18,6%	1	5,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Formatos disponibles</b>								
Disponibles/gratis	73	40,6%	48	34,8%	27	62,8%	15	75,0%
Disponibles/cuesta	35	19,4%	30	21,7%	1	2,3%	2	10,0%
No disp/gratis	34	18,9%	26	18,8%	9	20,9%	2	10,0%
No disp/no gratis	38	21,1%	34	24,6%	6	14,0%	1	5,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Visibilidad del TUPA</b>								
Esta visible	64	35,6%	46	33,3%	28	65,1%	14	70,0%
No esta visible	116	64,4%	92	66,7%	15	34,9%	6	30,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%

Fuente: SGP-PCM/CONFIEP/Defensoría - Campaña de Monitoreo Licencia de Funcionamiento 2010

## V2.3. Indicadores de cumplimiento

### V.2.3.a. Caso 1

#### VI.2.3.a.1. Compatibilidad de Uso

El Cuadro N° 6 muestra que, en el Nivel Nacional sin Tramifácil, el 30% de las municipalidades requería indebidamente el certificado de compatibilidad de uso. A nivel nacional, este porcentaje era de 29%, mientras que en Lima Metropolitana y Tramifácil Directo ninguna municipalidad lo requiere.

#### VI.2.3.a.2. Inspección Técnica en Defensa Civil

De acuerdo a los supuestos del Caso 1, la ITSDC ex ante no debería ser un requisito para la entrega de la licencia de funcionamiento; sin embargo, a Nivel Nacional sin Tramifácil, un 35% de las municipalidades la demandaba (Cuadro N° 6); a

Nivel Nacional la demandaba un 31%; en Lima Metropolitana un 2%; y para Tramifácil Directo un 15%.

#### VI.2.3.a.3. Un solo pago

La Ley 28976 establece que debería exigirse al administrado un único pago. A pesar de ello, como se aprecia en el Cuadro N° 6, al Nivel Nacional sin Tramifácil, un 67% de las municipalidades requería más de un pago. A Nivel Nacional, 63%, en Lima Metropolitana un 47% y para Tramifácil Directo 15%.

#### VI.2.3.a.4. Costo del trámite

En relación con el costo del trámite (Cuadro N° 6), un 23% de las municipalidades de Lima Metropolitana cobraba más de quinientos soles, 15% del Nivel Nacional sin Tramifácil, 13% del Nivel Nacional y 5% de Tramifácil Directo.

### VI.2.3.a.5. Silencio Administrativo Positivo (SAP)

La Ley dispone que el trámite de Licencia de Funcionamiento esté sujeto a Silencio Administrativo Positivo en un plazo de 15 días. El Cuadro N° 6 muestra que un 11% de las municipalidades del Nivel Nacional sin Tramifácil no cumplía con el SAP. El porcentaje era de 9% para el Nivel nacional y 5% para Lima Metropolitana y Tramifácil Directo.

Nivel Nacional sin Tramifácil se volvía más de una vez al municipio; a Nivel Nacional, 38%; en Lima Metropolitana, 2%; y para Tramifácil Directo, 10%.

### VI.2.3.a.7. Requisitos adicionales

A Nivel Nacional, el 71% de las municipalidades solicitaba más de 3 requisitos adicionales a los máximos permitidos por la Ley 28976. A Nivel Nacional sin Tramifácil lo hacía el 74%; en Lima Metropolitana, el 35%; y, para Tramifácil Directo, el 20% (Cuadro N° 6).

### VI.2.3.a.6. Número de veces que vuelve al municipio

El Cuadro N° 6 indica que en el 40% de las municipalidades del

**CUADRO N°6:** Comparativo según niveles, Indicadores de cumplimiento del trámite de licencia de funcionamiento, Caso 1 –Bodega Minorista menor o igual 100m<sup>2</sup>

CASO 1	NACIONAL		NAC-TRAMIFACIL		LIMA METROPOLITANA		TRAMIFACIL DIRECTO	
	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual
<b>Compatibilidad de Uso</b>								
Es requisito	52	28,9%	42	30,4%	0	0,0%	0	0,0%
No es requisito	128	71,1%	96	69,6%	43	100,0%	20	100,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Inspección Técnica en Defensa Civil</b>								
Es requisito	56	31,1%	48	34,8%	1	2,3%	3	15,0%
No es requisito	124	68,9%	90	65,2%	42	97,7%	17	85,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Un solo Pago</b>								
Si, es sólo uno	66	36,7%	46	33,3%	23	53,5%	17	85,0%
No, es más de uno	114	63,3%	92	66,7%	20	46,5%	3	15,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Costo del Trámite (S/. Nuevos Soles)</b>								
<=150	38	21,1%	27	19,6%	8	18,6%	5	25,0%
>150 Y <=300	72	40,0%	54	39,1%	11	25,6%	7	35,0%
>300 Y <=500	46	25,6%	36	26,1%	14	32,6%	7	35,0%
>500 Y <=1000	19	10,6%	16	11,6%	8	18,6%	1	5,0%
>1000	5	2,8%	5	3,6%	2	4,7%	0	0,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Duración del Trámite</b>								
Menor o igual a 15 días	164	91,1%	124	89,9%	41	95,4%	19	95,0%
Mayor a 15 días	16	8,9%	14	10,14%	2	4,7%	1	5,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Silencio Administrativo Positivo</b>								
Si cumple	164	91,1%	123	89,1%	41	95,3%	19	95,0%
No cumple	16	8,9%	15	10,9%	2	4,7%	1	5,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Veces que vuelve a la municipalidad</b>								
Sólo una vez	111	61,7%	83	60,1%	42	97,7%	18	90,0%
Más de una vez	69	38,3%	55	39,9%	1	2,3%	2	10,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Requisitos demás</b>								
0	28	15,6%	17	12,3%	21	48,8%	12	60,0%
1 a 2	24	13,3%	19	13,8%	7	16,3%	4	20,0%
3 a 5	73	40,6%	57	41,3%	13	30,2%	3	15,0%
>=6	55	30,6%	45	32,6%	2	4,7%	1	5,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%

Fuente:SGP-PCM/CONFIEP/ Defensoría - Campaña de Monitoreo Licencia de Funcionamiento 2010

## **VI.2.3.b. Caso 2**

### **VI.2.3.b.1. Compatibilidad de Uso**

El Cuadro N° 7, muestra que, a Nivel Nacional sin Tramifácil, el 31% de las municipalidades requería indebidamente el certificado de compatibilidad de uso. A nivel nacional lo requería el 29%, mientras que en Lima Metropolitana y Tramifácil Directo no lo exigía ninguna municipalidad.

### **VI.2.4.b.2. Inspección técnica en defensa civil**

De acuerdo a los supuestos del Caso 2, la ITSDC ex ante debería ser un requisito para la entrega de la licencia de funcionamiento; sin embargo, a Nivel Nacional sin Tramifácil un 10% de las municipalidades no la demandaba (Cuadro N° 7). A Nivel Nacional no lo hacía un 8% y en Lima Metropolitana un 5%.

### **VI.2.3.b.3. Un solo pago**

La Ley 28976 establece que debe exigirse al administrado un único pago. A pesar de ello, como se aprecia en el Cuadro N° 7, a Nivel Nacional sin Tramifácil un 73% de las municipalidades requería más de un pago. A Nivel Nacional, el porcentaje era de 69%, en Lima Metropolitana 54% y para el Tramifácil Directo 20%.

### **VI.2.3.b.4. Costo del trámite**

En relación con el costo del trámite (Cuadro N° 7), un 42%

de las municipalidades de Lima Metropolitana cobraba más de quinientos nuevos soles. Esta característica, a su vez, se repetía en el 39% de municipalidades a Nivel Nacional sin Tramifácil, en el 34% a Nivel Nacional y en el 20% para Tramifácil Directo.

### **VI.2.3.b.5. Silencio Administrativo Positivo (SAP)**

La Ley dispone que el trámite de Licencia de Funcionamiento esté sujeto a Silencio Administrativo Positivo en un plazo de 15 días. El Cuadro N° 7 muestra que un 17% de las municipalidades a Nivel Nacional sin Tramifácil, un 15% a Nivel Nacional y un 5% en Lima Metropolitana y Tramifácil Directo, no cumplían con el SAP.

### **VI.2.3.b.6. Número de veces que vuelve al municipio**

El Cuadro N° 7 señala que en el 50% de las municipalidades a Nivel Nacional sin Tramifácil, se volvía más de una vez al municipio; a Nivel Nacional, 48%; en Lima Metropolitana, 5%; y, para Tramifácil Directo, 25%.

### **VI.2.3.b.7. Requisitos adicionales**

A Nivel Nacional, el 73% de las municipalidades solicita más de 3 requisitos adicionales a los máximos permitidos por la Ley 28976. A Nivel Nacional sin Tramifácil lo hace el 78%; en Lima Metropolitana, el 37%; y, en Tramifácil Directo, el 25%.

**CUADRO N°7:** Comparativo según niveles, Indicadores de cumplimiento del trámite de licencia de funcionamiento, Caso 2 –Bodega Mayorista mayor 100m<sup>2</sup> y menor o igual a 500m<sup>2</sup>

CASO 2	NACIONAL		NAC-TRAMIFACIL		LIMA METROPOLITANA		TRAMIFACIL DIRECTO	
	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual	Valor absoluto	Valor Porcentual
<b>Compatibilidad de Uso</b>								
Es requisito	53	29,4%	43	31,2%	0	0,0%	0	0,0%
No es requisito	127	70,6%	95	68,8%	43	100,0%	20	100,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Inspección Técnica en Defensa Civil</b>								
Es requisito	165	91,7%	124	89,9%	41	95,3%	20	100,0%
No es requisito	15	8,3%	14	10,1%	2	4,7%	0	0,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Un solo Pago</b>								
Sí, es sólo uno	56	31,1%	38	27,5%	20	46,5%	16	80,0%
No, es más de uno	124	68,9%	100	72,5%	23	53,5%	4	20,0%
Respuestas Válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Costo del Trámite (S/. Nuevos Soles)</b>								
<=150	9	5,0%	7	5,1%	3	7,0%	1	5,0%
>150 Y <=300	50	27,8%	38	27,5%	9	20,9%	8	40,0%
>300 Y <=500	59	32,8%	39	28,3%	13	30,2%	7	35,0%
>500 Y <=1000	53	29,4%	46	33,3%	15	34,9%	4	20,0%
>1000	9	5,0%	8	5,8%	3	7,0%	0	0,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Duración del Trámite</b>								
Menor o igual a 15 días	153	85,0%	115	83,3%	41	95,3%	19	95,0%
Mayor a 15 días	27	15,0%	23	16,7%	2	4,7%	1	5,0%
Respuestas Válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Silencio Administrativo Positivo</b>								
Si cumple	153	85,0%	115	83,3%	41	95,3%	19	95,0%
No cumple	27	15,0%	23	16,7%	2	4,7%	1	5,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Veces que vuelve a la municipalidad</b>								
Sólo una vez	94	52,2%	69	50,0%	41	95,3%	15	75,0%
Más de una vez	86	47,8%	69	50,0%	2	4,7%	5	25,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
<b>Requisitos demás</b>								
0	25	13,9%	15	10,9%	18	41,9%	11	55,0%
1 a 2	23	12,8%	16	11,6%	9	20,9%	4	20,0%
3 a 5	90	50,0%	75	54,3%	14	32,6%	2	10,0%
>=6	42	23,3%	32	23,2%	2	4,7%	3	15,0%
Respuestas válidas	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%
Total Municipalidades	180	100,0%	138	100,0%	43	100,0%	20	100,0%

Fuente:SGP-PCM/CONFIEP/ Defensoría - Campaña de Monitoreo Licencia de Funcionamiento 2010

### VI.3. Ranking según el Índice de facilitación y cumplimiento a Nivel Nacional, Lima Metropolitana y Tramifácil Directo

El ranking del Nivel Nacional se observa en el Gráfico N° 1. El índice promedio de este grupo era 0.54, lo que implicaría, en el marco de nuestros supuestos, que el resultado grupal es aún bajo. Destacaban como las mejores municipalidades a Nivel Nacional: la Municipalidad de Lima en primer lugar, seguida de San Juan de Lurigancho,

Arequipa, Surco y San Juan de Miraflores. Las municipalidades con el menor desempeño fueron las de Virú, Contralmirante Villar, Condesuyos, Chincha y Padre Abad.

En Lima Metropolitana (Gráfico N° 2), el índice promedio grupal fue de 0.77. Las mejores municipalidades fueron las de Lima, San Juan de Lurigancho, Surco, San Juan de Miraflores y San Isidro. Las de menores logros fueron Punta Hermosa, Pucusana, Lurín, San Bartolo y Chosica.

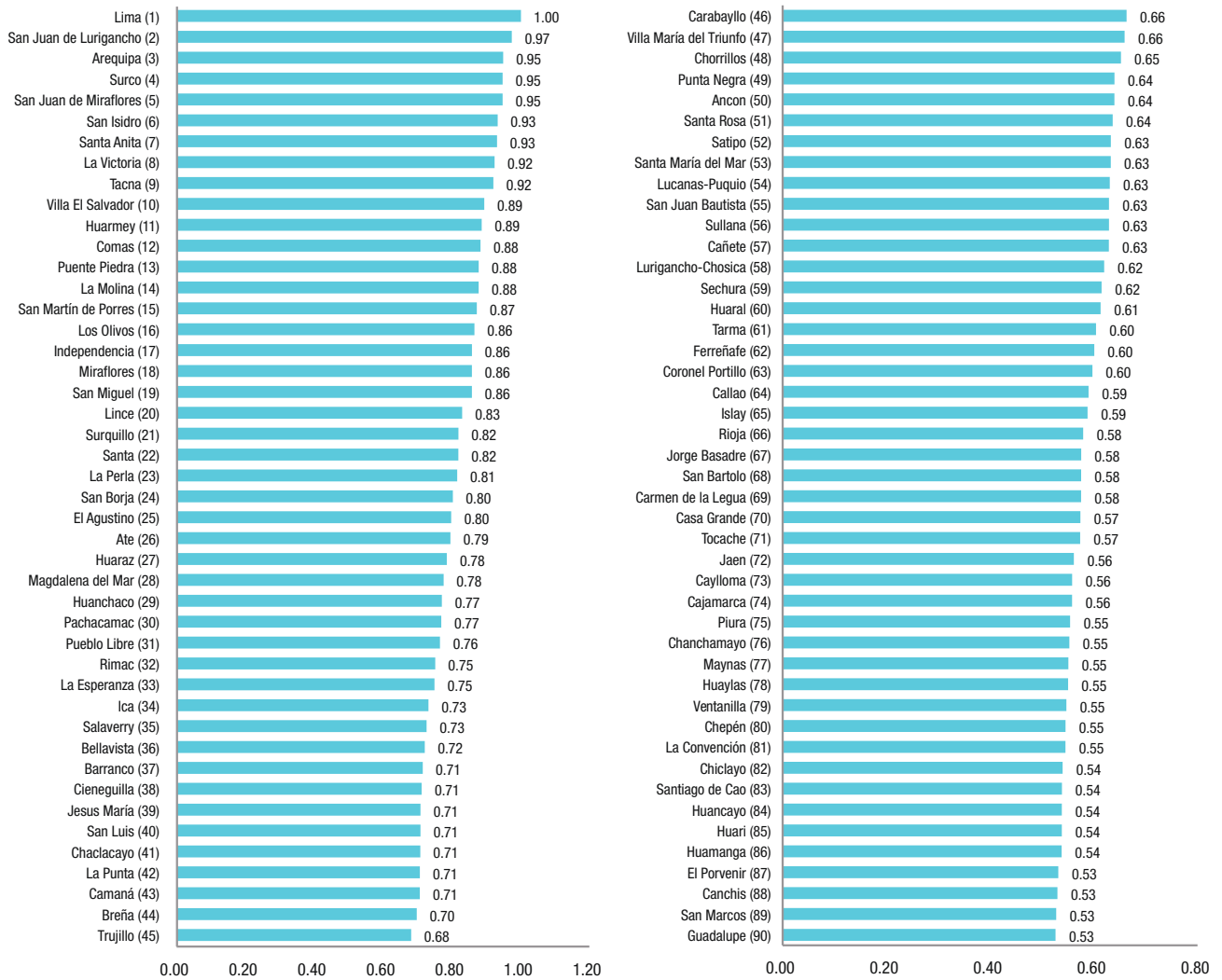


En el grupo Tramifácil Directo (Gráfico N° 3), el índice promedio grupal fue de 0.84. Las municipalidades de mejor rendimiento fueron Lima, San Juan de Lurigancho, Arequipa,

San Juan de Miraflores y San Isidro. Las que obtuvieron el menor desempeño fueron Chiclayo, Piura, Trujillo, Ica y Huaraz.

### Índice de facilitación y cumplimiento nacional

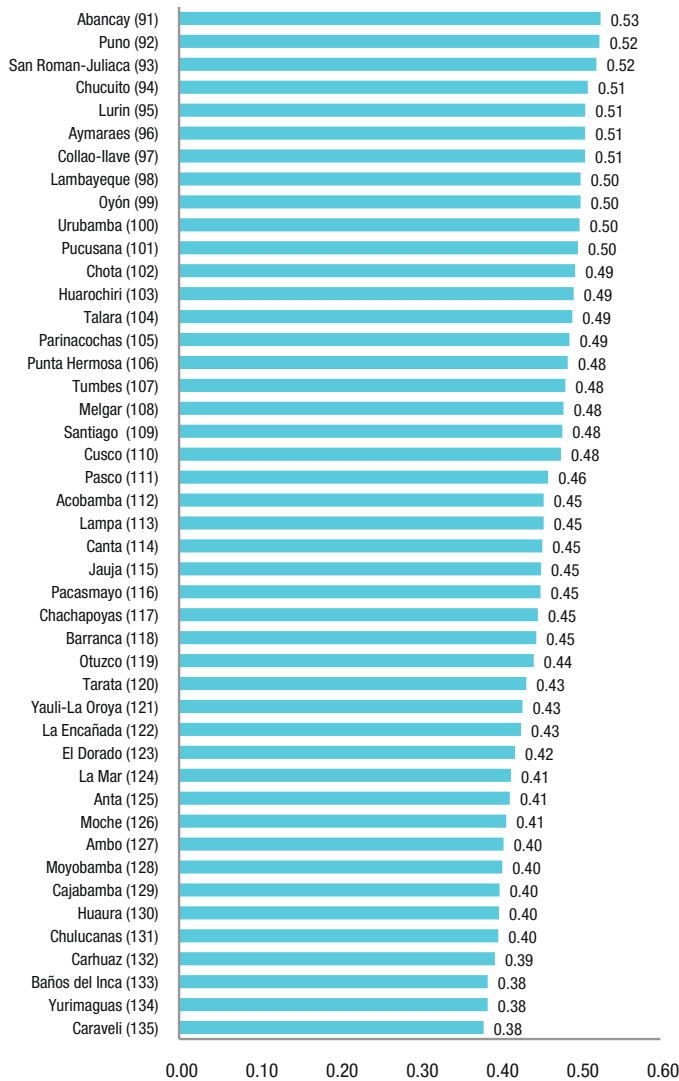
Gráfico 1



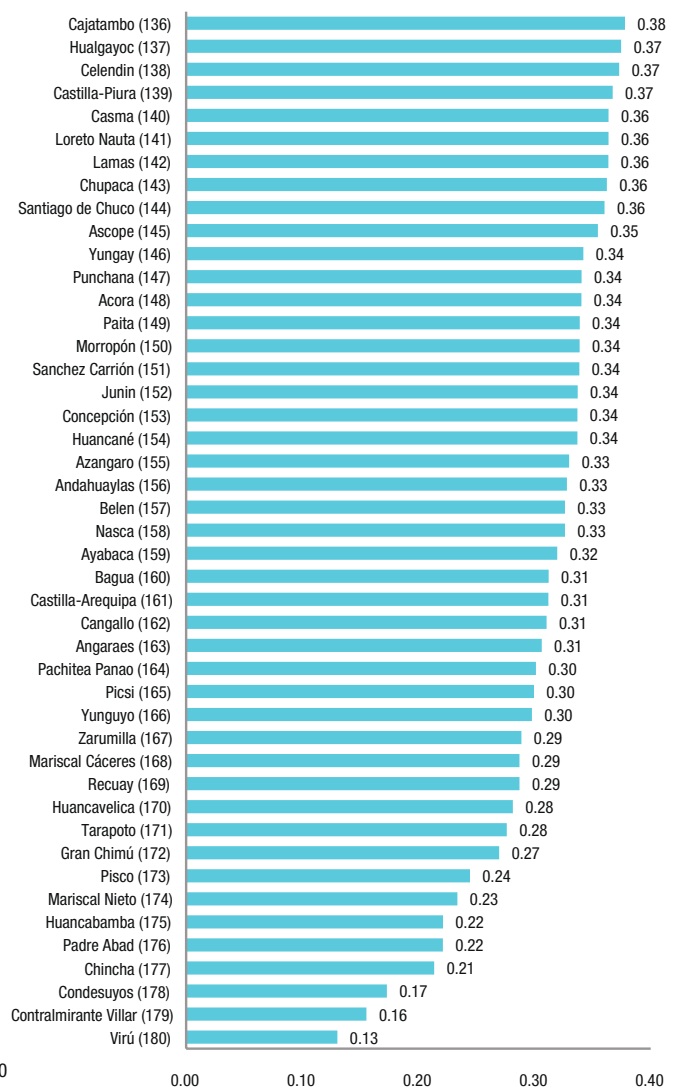
Fuente: SGP-PCM/CONFIEP/Defensoría - Campaña de Monitoreo 2010

Fuente: SGP-PCM/CONFIEP/Defensoría - Campaña de Monitoreo 2010

## Índice de facilitación y cumplimiento nacional



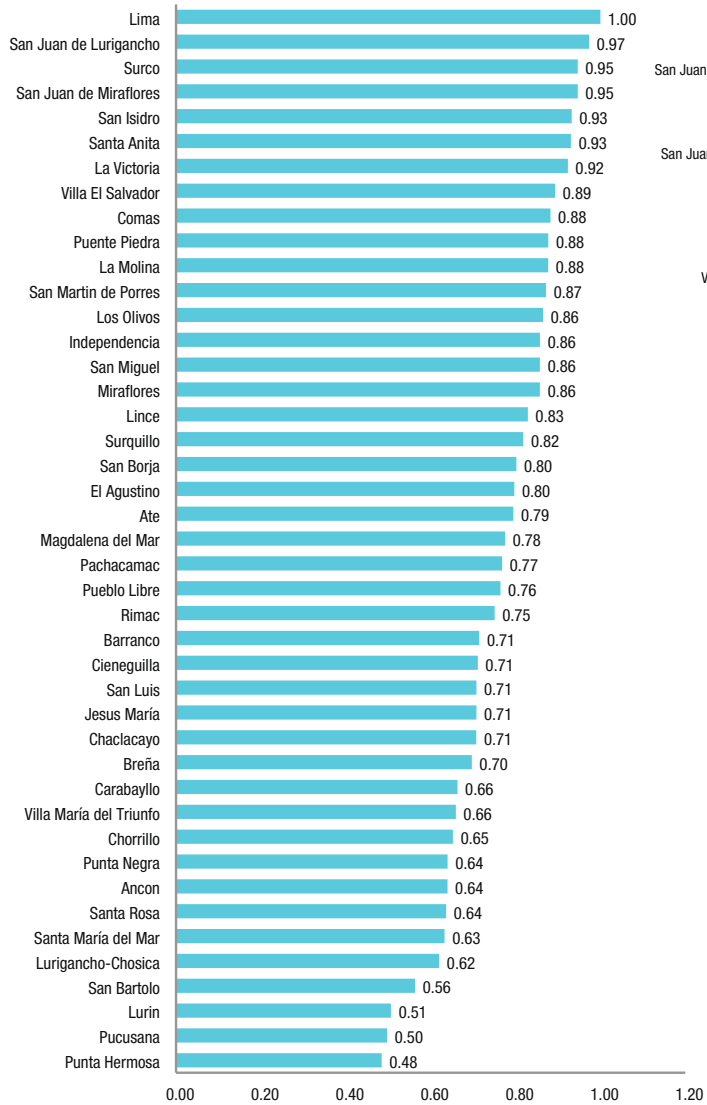
Fuente: SGP-PCM/CONFIEP/Defensoría - Campaña de Monitoreo 2010



Fuente: SGP-PCM/CONFIEP/Defensoría - Campaña de Monitoreo 2010

## Índice de facilitación y cumplimiento Lima Metropolitana

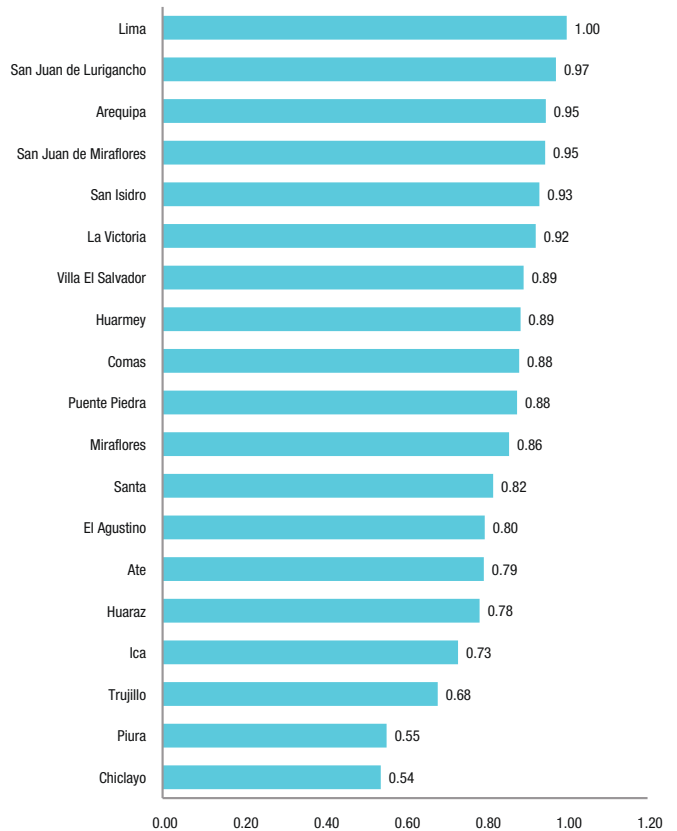
Gráfico 2



Fuente: SGP-PCM/CONFIEP/Defensoría - Campaña de Monitoreo 2010

## Índice de facilitación y cumplimiento Tramifacil Directo

Gráfico 3



Fuente: SGP-PCM/CONFIEP/Defensoría - Campaña de Monitoreo 2010

El Cuadro N°8, que no muestra a las Municipalidades de Lima Metropolitana y del grupo Tramifácil Directo (que sí están incluidas en el ranking), nos permite advertir que entre los primeros 50 puestos se encuentran distritos o provincias de las Regiones de Lima; del norte del país: Región La Libertad; y, del Sur: Región Arequipa.

En el grupo del ranking que va de los puestos 51 al 100, se encuentran distritos y provincias de la Región Lima; de las Regiones del norte del país:

Piura, La Libertad, Cajamarca, Lambayeque y Ancash; del centro: Junín; del sur: Ayacucho, Arequipa, Apurímac, Puno y Cusco; y del oriente: Loreto, Ucayali y San Martín. Finalmente, entre el grupo del puesto 101 en adelante se encuentra la misma Región Lima; del norte, Cajamarca, Piura, Tumbes y La Libertad; del centro, Huánuco, Pasco y Junín; del sur, Ayacucho, Arequipa, Huancavelica; y del oriente, Loreto, Amazonas, San Martín. Permanecer entre los 50 primeros puestos debería ser un objetivo estratégico de las todas las regiones.

**CUADRO N°8:  
Índice de facilitación y cumplimiento sin considerar  
Lima Metropolitana y Tramifácil Directo**

Distrito/Provincia	Región	Rank
Tacna	Tacna	9
La Perla	Callao	23
Huanchaco	La Libertad	29
La Esperanza	La Libertad	33
Salaverry	La Libertad	35
Bellavista	Callao	36
La Punta	Callao	42
Camaná	Arequipa	43
Santa Rosa	Lima	51
Satipo	Junín	52
Lucianas - Puquio	Ayacucho	54
San Juan Bautista	Loreto	55
Sullana	Piura	56
Sechura	Piura	59
Tarma	Junín	61
Ferreñafe	Lambayeque	62
Coronel Portillo	Ucayali	63
Callao	Callao	64
Islay	Arequipa	65
Rioja	San Martín	66
Jorge Basadre	Tacna	67
Casa Grande	La Libertad	70
Tocache	San Martín	71
Jaen	Cajamarca	72
Caylloma	Arequipa	73
Cajamarca	Cajamarca	74
Chanchamayo	Junín	76
Maynas	Loreto	77
Huaylas	Ancash	78
Chepén	La Libertad	80
La Convención	Cusco	81
Santiago de Cao	La Libertad	83
Huancayo	Junín	84
Huamanga	Ayacucho	86
El Porvenir	La Libertad	87
Canchis	Cusco	88
San Marcos	Cajamarca	89
Guadalupe	La Libertad	90
Abancay	Apurímac	91
Puno	Puno	92
San Román - Juliaca	Puno	93
Chucuito	Puno	94
Aymaraes	Apurímac	96
Collao - Ilave	Puno	97
Lambayeque	Lambayeque	98
Urubamba	Cusco	100
Chota	Cajamarca	102

Talara	Piura	104
Paríacochas	Ayacucho	105
Tumbes	Tumbes	107
Melgar	Arequipa	108
Santiago	Cusco	109
Cusco	Cusco	110
Pasco	Pasco	111
Acobamba	Huancavelica	112
Lampa	Puno	113
Jauja	Junín	115
Pacasmayo	La Libertad	116
Chachapoyas	Amazonas	117
Otuzco	Cajamarca	119
Tarata	Tacna	120
Yauli - La Oroya	Junín	121
La Encañada	Cajamarca	122
El Dorado	San Martín	123
La Mar	Ayacucho	124
Anta	Cusco	125
Moche	La Libertad	126
Ambo	Huánuco	127
Moyobamba	San Martín	128
Cajabamba	Cajamarca	129
Chulucanas	Piura	131
Carhuaz	Áncash	132
Baños del Inca	Cajamarca	133
Yurimaguas	Loreto	134
Caraveli	Arequipa	135
Hualgayoc	Cajamarca	137
Celendín	Cajamarca	138
Castilla - Piura	Piura	139
Casma	Áncash	140
Loreto Nauta	Loreto	141
Lamas	Loreto	142
Chupaca	Junín	143
Santiago de Chuco	La Libertad	144
Ascope	La Libertad	145
Yungay	Áncash	146
Punchana	Loreto	147
Acora	Puno	148
Paita	Piura	149
Morropón	Piura	150
Sánchez Carrión	La Libertad	151
Junín	Junín	152
Concepción	Junín	153
Huancané	Puno	154
Azángaro	Puno	155
Andahuaylas	Apurímac	156
Belén	Loreto	157
Nazca	Ica	158
Ayabaca	Piura	159
Bagua	Amazonas	160
Castilla - Arequipa	Arequipa	161
Cangallo	Amazonas	162
Angaraes	Huancavelica	163
Pachitea Panao	Huánuco	164
Picsi	Lambayeque	165
Yunguyo	Puno	166
Zarumilla	Tumbes	167
Mariscal Cáceres	Huancavelica	168
Recuay	Áncash	169
Huancavelica	Huancavelica	170
Tarapoto	San Martín	171
Gran Chimú	La Libertad	172
Pisco	Ica	173
Mariscal Nieto	Moquegua	174
Huancabamba	Piura	175
Padre Abad	Ucayali	176
Chincha	Ica	177
Condesuyos	Arequipa	178
Contralmirante Villar	Tumbes	179
Virú	La Libertad	180

Fuente: SGP-PCM/CONFIEP/Defensoría - Campaña de Monitoreo 2010

#### **VI.4. Comparativo 2009/2010 Lima Metropolitana y Callao**

La campaña realizada el 2009 ha servido de línea de base para contrastar los resultados obtenidos el 2010 en Lima Metropolitana y el Callao.

Los resultados, de manera general, muestran importantes progresos en Lima Metropolitana y el Callao, fundamentalmente en la facilitación del trámite y la calidad de la atención. En ese sentido, los Cuadros N°9-A y 9-B son sumamente explícitos. Se han concretizado mejoras significativas, salvo en los indicadores cumplimiento del silencio administrativo, un sólo pago y costo del trámite.

Es evidente que el nivel de cumplimiento y facilitación de Lima Metropolitana es hoy muy superior al de las provincias. En este logro tuvo que ver en gran parte el hecho de que Lima fuera la principal beneficiaria de la asistencia técnica de la cooperación internacional para la mejora del clima de negocios, decisión justificada si se entiende que la capital de la república, ha concentrado el mayor número de licencias emitidas (54% de la muestra) históricamente. A ello se sumó que durante el 2010, por un lado, SGP-PCM, CONFIEP y la Defensoría iniciaran la campaña de monitoreo a municipalidades y, por otro lado, el MEF implementara sus programas de modernización municipal e incentivos municipales. Esta combinación sinérgica de acciones permitió, mediante el mecanismo de metas (por parte del MEF) y notificaciones (por parte de SGP), que se realicen correcciones a incumplimientos u omisiones municipales de manera muy acelerada, lo que permitió capitalizar las bondades de la estrategia Meta-Notificación-Incentivo.

#### **VI.4.1. Señalización**

Como se observa en el Cuadro N°9-A, la señalización, que al 2009 era mala en el 27% de las municipalidades, al 2010 solo fue mala en un 8% de las mismas. El porcentaje de municipios con buena señalización pasó de un 33% el 2009 a un 39% el 2010. Se hace evidente la necesidad de seguir promoviendo el mejoramiento de la señalización.

#### **VI.4.2. Mesa o Módulo de Informe**

El Cuadro N°9-A muestra que al 2010 todas las municipalidades de Lima Metropolitana presentaban una mesa o módulo de información; en el 2009 el porcentaje era de 88%.

#### **VI.4.3. Plano de zonificación**

Al 2009 el Plano de Zonificación (Cuadro N°9-A) estaba disponible sólo en el 57% de las municipalidades de Lima Metropolitana; al 2010, en el 86%.

#### **VI.4.4. Índice de usos**

El Índice de Usos al 2009 estaba disponible sólo en el 18% de las municipalidades (Cuadro N°9-A); al 2010, en el 78%.

#### **VI.4.5. Mesa de atención preferencial**

El Cuadro N°9-A permite apreciar que al 2009 solamente el 14% de las municipalidades de Lima Metropolitana disponía de una ventanilla de atención preferencial y, en cambio, al 2010, el 47% de las municipalidades cumplía con la normativa; sin embargo, todavía existe un 53% de municipios de Lima que no cumple con la normatividad.

#### **VI.4.6. Información proporcionada**

Al 2009, el 59% de las municipalidades (Cuadro N°9-A) proporcionaba información necesaria para iniciar el trámite de obtención de la licencia de funcionamiento, al 2010, el 98% de las municipalidades entregaba información suficiente.

#### **VI.4.7. Formatos Gratuitos**

Durante el 2009 (Cuadro N°9-A), un 45% de las municipalidades de Lima Metropolitana entregaba gratuitamente los formularios para el trámite. Al 2010, el 84%.

#### **VI.4.8. Conocimiento del personal**

En relación con el conocimiento del personal, al 2009 (Cuadro N°9-B) el 86% de las municipalidades acreditó disponer de servidores que conocían apropiadamente el trámite de licencia de funcionamiento y este porcentaje se incrementó hasta el 98% el 2010.

#### **VI.4.9. Visibilidad del TUPA**

Al 2009, solamente se pudo verificar la visibilidad del TUPA en el 14% de las municipalidades de Lima Metropolitana (Cuadro N°9-B); al 2010, el porcentaje logrado fue de 61%. Sin embargo, existe un 39% de municipalidades que aún incumple. Se debe continuar notificando a estas municipalidades.

#### **VI.4.10. Duración del trámite**

El 2010 se incrementó hasta un 51% el porcentaje de municipalidades que entregaban la licencia en un plazo

máximo de 7 días (Cuadro N°9-B). Sin embargo, municipalidades como Cieneguilla y Punta Hermosa continúan demorando más de 15 días para entregar la licencia de funcionamiento a los administrados.

#### **VI.4.11. Costo del Trámite**

En el 2009, 51% de las municipalidades cobraba más de trescientos nuevos soles como tasa por el derecho al trámite de licencia de funcionamiento (Cuadro N°9-B). Al 2010, el porcentaje se incrementó hasta el 57%. Es necesario mejorar el resultado de este indicador.

#### **VI.4.12. Un solo pago**

En el 2010, sólo el 53% de las municipalidades de Lima Metropolitana (Cuadro N°9-B) efectuaba un solo cobro, mientras el 2009 este porcentaje alcanzó el 61%.

#### **VI.4.13. Silencio Administrativo Positivo**

Las municipalidades que en el 2009 no cumplían con el plazo del Silencio Administrativo Positivo, al 2010 persistían en su incumplimiento<sup>7</sup>.

#### **VI.4.14. Compatibilidad de Uso**

La variable Compatibilidad de Uso (Cuadro N°9-B) muestra el logro más importante del 2010 con la eliminación de la demanda del certificado de compatibilidad de Uso como requisito del trámite de licencia de funcionamiento en todas las municipalidades de Lima Metropolitana. Al 2009 existía un 22% de municipalidades que sí lo demandaba.

<sup>7</sup> Cieneguilla y Punta Hermosa.

**CUADRO N°9-A:** Resultados 2009 y 2010 Indicadores de facilitación y cumplimiento - Licencia funcionamiento

Comparativo Campañas de Fiscalización 2009 y 2010				
Señalización	2009		2010	
Buena	16	32.7%	19	38.8%
Regular	20	40.8%	26	53.1%
Mala	13	26.5%	4	8.2%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Mesa o Módulo de Información	2009		2010	
Si	43	87.8%	49	100.0%
No	6	12.2%	0	0.0%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Información proporcionada	2009		2010	
la Necesaria	40	81.6%	48	98.0%
Incompleta	6	12.2%	1	2.0%
Más de lo Necesario	3	6.1%		
Total	49	100.0%	49	100.0%
Mesa de Atención Preferencial	2009		2010	
Si	7	14.3%	23	46.9%
No	42	85.7%	26	53.1%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Plano de Zonificación	2009		2010	
Disponible	28	57.1%	42	85.7%
No Disponible	21	42.9%	7	14.3%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Índice de Usos	2009		2010	
Disponible	9	18.4%	38	77.6%
No Disponible	40	81.6%	11	22.4%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Formatos Gratuitos	2009		2010	
Si	22	44.9%	41	83.7%
No	27	55.1%	8	16.3%
Total	49	100.0%	49	100.0%

Fuente: SGP-PCM Campañas de Fiscalización al Trámite de Licencia de Funcionamiento 2009 y 2010

**CUADRO N°9-B:** Resultados 2009 y 2010 Indicadores de facilitación y cumplimiento - Licencia funcionamiento

Comparativo Campañas de Fiscalización 2009 y 2010				
Conocimiento del Personal	2009		2010	
Si	42	85.7%	48	98.0%
No	7	14.3%	1	2.0%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Visibilidad del Tupa	2009		2010	
Si	7	14.3%	30	61.2%
No	42	85.7%	19	38.8%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Duración del Trámite	2009		2010	
Hasta 7 Días	17	34.7%	25	51.0%
De 8 a 15 Días	30	61.2%	22	44.9%
Más de 16 Días	2	4.1%	2	4.1%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Costo del Trámite (Nuevos Soles)	2009		2010	
De 80 a 150	8	16.3%	9	18.4%
De 151 a 300	17	34.7%	12	24.5%
De 301 a 500	14	28.6%	16	32.7%
De 501 a Más	10	20.4%	12	24.5%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Un Solo Pago	2009		2010	
Si	30	61.2%	26	53.1%
No	19	38.8%	23	46.9%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Silencio Administrativo Positivo	2009		2010	
Si	47	95.9%	47	95.9%
No	2	4.1%	2	4.1%
Total	49	100.0%	49	100.0%
Compatibilidad de Uso	2009		2010	
Si	11	22.4%	0	0.0%
No	38	77.6%	49	100.0%
Total	49	100.0%	49	100.0%

Fuente: SGP-PCM Campañas de Fiscalización al Trámite de Licencia de Funcionamiento 2009 y 2010



# VI.

## CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

### VI.1. CONCLUSIONES

#### Conclusiones sobre la Campaña de Monitoreo 2010

- La campaña ha mostrado que existen progresos importantes en la Simplificación Administrativa en todo el ámbito nacional.
- Asimismo que, definitivamente, no basta crear un marco legal para que se den las reformas: es necesario monitorear las iniciativas y medir los avances. Estas acciones permitirán notificar a las municipalidades sobre sus incumplimientos y luego constatar las subsanaciones. De esta manera se habría definido un proceso de corrección y mejora tanto de la calidad del servicio como del cumplimiento.
- Tramifácil, mediante la promoción de reformas al marco legal, así como las mejoras administrativas y tecnológicas realizadas en las municipalidades, ha sido el principal impulsor de la simplificación administrativa en todo el país. Prueba de ello es que, de las diez primeras municipalidades según el ranking de facilitación y cumplimiento, siete pertenecen al grupo de intervención directa. Las municipalidades Tramifácil, asimismo, fueron las que menos incrementos realizaron a la tasa cobrada por la licencia, beneficiando de esta forma a sus administrados. Esta iniciativa, además, ha desarrollado una caja de herramientas para la simplificación, mediante la sistematización de sus experiencias en mejora de procesos, desarrollo de software, asistencia técnica y ajustes al marco legal.
- Gracias al apoyo de Tramifácil se identificaron municipalidades con gestión sobresaliente. Sin embargo, existen aún numerosas municipalidades, sobre todo del interior, que no están involucradas con el proceso, no le otorgan la prioridad debida o que requieren de ayuda para concretizar su adecuación e implementar las reformas. En ese sentido, será pertinente intensificar los esfuerzos por estandarizar, no sólo las metodologías, sino también los instrumentos.
- Se ha observado que el grupo de las municipalidades Tramifácil Directo alcanzó los mejores resultados tanto en facilitación como cumplimiento (un índice de 0.84), seguido del grupo de Lima Metropolitana (índice de 0.77), el Nivel Nacional (índice de 0.54) y el Nivel Nacional sin Tramifácil, que alcanzó solamente un índice promedio de 0.51.

- En cuanto a los indicadores de facilitación, se encontró que el 37% de municipalidades del Nivel Nacional no proporcionó información completa; asimismo, en el 45% de municipalidades los servidores públicos no respondieron correctamente. Es evidente que deberá implementarse acciones correctivas relacionadas con la capacitación del personal.
- Sobre el software de licencia de funcionamiento, el 42% de municipalidades del Nivel Nacional (76) no dispone de software de licencias. Esta es una gran limitación para brindar un buen servicio, debido a que el software explicita los criterios, elimina la subjetividad, afina los controles y al comprender la estructura del índice de suelos reduce los desplazamientos y ahorra tiempo al administrado.
- El 87% de las municipalidades del Nivel Nacional no dispone de formatos de requisitos por tamaño de empresa, lo que llega a confundir, resta fluidez y obliga a volver para realizar consultas al administrado.
- En relación con los indicadores de cumplimiento, el 80% de las municipalidades del Nivel Nacional no brindaba atención preferencial, el 48% no tenía disponibles el plano de zonificación y el 57%, el índice de usos del suelo. Un gran número de municipalidades del país tienen pendiente la definición del plano de zonificación, otras utilizan solamente el plano de zonificación para verificar la compatibilidad y no poseen índice de usos. Ambos casos generan discrecionalidad y pueden derivar en cobros indebidos y corrupción.
- Sólo en el 41% de las municipalidades del nivel nacional se encontraban, disponibles y gratuitos, los formularios para el trámite. En el resto de municipalidades (107) no se encontraban disponibles o no eran gratuitos.
- La evaluación del Caso 1 permitió apreciar que el 29% de las municipalidades del Nivel Nacional (52) requiere aún el certificado de compatibilidad de uso. Asimismo, de acuerdo a los supuestos, correspondería una ITSDC posterior; sin embargo, el 31% de municipalidades exigen indebidamente ITSDC previa.
- Un 63% de las municipalidades requiere pagos adicionales y 9% no cumple con el Silencio Administrativo Positivo. Sobre los requisitos, el 71% de las municipalidades del Nivel Nacional pide 3 o más requisitos adicionales a los que estipula la Ley 28976. En Lima Metropolitana el 35% y en el grupo Tramifácil Directo sólo el 20%.
- En el Caso 2, existe un 8% de municipalidades que exige ITSDC ex post cuando corresponde ITSDC ex ante. El 15% de las municipalidades no cumple con el silencio administrativo positivo y el 73% de las municipalidades pide 3 o más requisitos adicionales.
- En los primeros lugares del ranking de facilitación y cumplimiento se encuentran Lima Metropolitana y las Municipalidades Tramifácil Directo. Es preciso institucionalizar el ranking y que las municipalidades de las diversas regiones del país tengan como objetivo estratégico ubicarse, permanecer y ascender entre los primeros 50 puestos.

## Conclusiones sobre el comparativo 2009-2010 en Lima Metropolitana

- La existencia de una campaña previa de monitoreo (2009) ha permitido identificar con cierto grado de precisión los progresos alcanzados al 2010. Asimismo, se ha identificado las dimensiones donde quedan tareas por realizar.
- Lima Metropolitana, en general, ha mejorado sustantivamente. Subsiste, sin embargo, un grupo de municipalidades rezagadas sobre las que debieran diseñarse líneas de acción específicas.
- Entre los factores que explicarían el avance, destacan la intensidad de las reformas auspiciadas por Tramifácil y los esfuerzos propios de las municipalidades, así como, la coyuntura creada por la implementación de incentivos para la modernización municipal<sup>8</sup> y la campaña de monitoreo, que inyectan un nivel razonable de presión adicional.
- En relación con los logros en la facilitación del servicio, notamos que el 100% de municipalidades dispone ahora de módulo de informes. La calidad de la información, así como el conocimiento del personal, han mejorado significativamente (ambos 98%). Además, la señalización mejoró, pero existe aún un 53% de municipalidades con señalización no muy buena y 8% con mala señalización.
- Los progresos en el cumplimiento de la normatividad son también

importantes. Quedan, sin embargo, municipalidades que deberán completar su adecuación a la Ley 28976. En la atención preferencial, se pasó de un nivel de cumplimiento del 14% a uno de 47%; en la disponibilidad del plano de zonificación, de un 57% a un 86%; del índice de usos, de un 18% a un 78%. Por otro lado, los formularios gratuitos se encontraban disponibles en el 45% de los municipios, luego en el 84%.

- En cuanto a la duración del trámite, durante el 2009, un 35% de las municipalidades demoraba hasta 7 días en la entrega de la licencia; al 2010, el porcentaje aumentó a 51%. Existen dos municipalidades, Cieneguilla y Punta Hermosa, que no cumplen con el Silencio Administrativo Positivo.
- Los principales aspectos a mejorar son el costo del trámite (25% de municipalidades cobran más de quinientos nuevos soles) y la existencia de pagos adicionales (47% de los municipios requiere pagos adicionales).
- El certificado de compatibilidad de uso fue eliminado por el 100% de las municipalidades. Este hecho, conjuntamente con el hecho de que cerca que el 97% de empresas son menores o iguales a 500 m<sup>2</sup> y el valor de la tasa promedio del 2010 (\$91.00 dólares americanos), justificarían una mejora en el trámite “apertura de negocios” de la medición Doing Business.

<sup>8</sup> Plan de Incentivo para Mejora de Gestión Municipal y el Programa de Modernización Municipal del MEF.

Sobre el análisis de la información remitida por las municipalidades.

- Se identificó municipalidades que han incrementado sus tasas por licencia de funcionamiento y sería apropiado verificar si estas variaciones se ajustan al marco normativo. Un grupo de municipalidades de Lima Metropolitana ha venido incrementando sus tasas a un ritmo superior al promedio nacional. Es preciso evaluar el sustento y que se tomen las acciones correctivas de ser necesario. Con este objetivo, resulta útil y oportuno implementar la metodología de costos recientemente aprobada por la PCM, así como la de simplificación administrativa.
- La mayoría de municipalidades declara haber adecuado sus TUPA a la Ley 28976; sin embargo, éstas han añadido requisitos y cobros indebidos al documento. Otras presentan un TUPA impecable, pero en la práctica no lo utilizan como referencia para el trámite.
- Existe una brecha marcada entre las municipalidades de Lima Metropolitana y las de provincias, sin obviar que en provincias encontramos algunas municipalidades de excelencia como las de Arequipa, Tacna y Huarney. Esta diferencia podrá ser provechosa si se logran implementar las transferencias de **know how** desde las municipalidades dinámicas hacia las rezagadas.

## VI.2. RECOMENDACIONES

- Un avance significativo en la simplificación del trámite de licencia de funcionamiento y la sostenibilidad de las reformas en simplificación administrativa solo se logrará con

el compromiso de las autoridades locales a partir de la demanda de la ciudadanía. Por ello, es necesario el trabajo conjunto permanente entre la SGP de la PCM y demás entidades competentes en simplificación administrativa y competitividad como la Defensoría del Pueblo, el INDECOPI, el MEF, la sociedad civil -representada entre otros por los gremios como CONFIEP o las Cámaras Regionales de Comercio e Industria- y las autoridades y servidores públicos municipales.

- Para avanzar en la estandarización de metodologías e instrumentos, es preciso implementar la metodología de determinación de los costos de los trámites aprobada por la PCM, así como la de simplificación administrativa, difundiendo su aplicación en todo el ámbito nacional y considerando la tipología y dimensión de entidades. Esto contribuirá a definir la legalidad de las tasas y reducir costos, al simplificarse los trámites.
- En la evaluación nacional, han sido detectadas serias deficiencias en el servicio y conocimiento de los servidores públicos municipales. Por lo tanto, es preciso diseñar un programa formativo que acredite la suficiencia del participante en la temática de la Simplificación Administrativa, el Trámite de Licencia de Funcionamiento y el servicio al cliente. El diseño curricular estaría a cargo de un equipo experto e incluiría el desarrollo de casos de Trámite de Licencia de Funcionamiento adecuados a ciudades principales, intermedias y menores. Este programa deberá estar en condiciones de ser transmitido mediante sesiones no presenciales y presenciales, en este último caso a través de universidades reconocidas del interior del país.

- En lo que respecta a la disponibilidad de un Software integral, frecuentemente se desaprovecha la potencialidad de los sistemas de información por falta de capacidad para desarrollar un adecuado diseño funcional. Existe software que solamente controla el registro del expediente, otros permiten imprimir la licencia. Los más elaborados incorporan información sobre el índice de usos y ayudan en la verificación de la compatibilidad de uso. Sin embargo, consideramos que es factible y conveniente el desarrollo de una plataforma integral por parte de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) que comprenda módulos para el registro de la solicitud de la licencia y su trazabilidad en puntos de control interno, para el mantenimiento de los datos del administrado, el control de la conformidad de requisitos, la actualización de la última ITSDC, la verificación de la compatibilidad de uso y la matriz de riesgo, la generación de orden de pago y enlace con caja y, finalmente, un módulo que actualice indicadores de gestión para el trámite, que serían enviados (a manera de PDT de la SUNAT) a la SGP como ente rector y supervisor. Esta información, además, permitiría el análisis sectorial de las actividades económicas en el municipio, proporcionando insumos valiosos para el planeamiento territorial.
- Sobre la necesidad de analizar periódicamente la información de las municipalidades, consideramos que el esquema de los PDT de SUNAT puede ser tomado como un modelo para imaginar un módulo al interior del software de licencias, de manera que éste genere un reporte de salida con la información de indicadores. Igualmente, facilitaría el control, reduciría los costos y alcanzaría información valiosa a las autoridades municipales.
- El 50% de las municipalidades monitoreadas no exhibía el Plano de Zonificación y el Índice de Usos. No disponer de estos instrumentos genera discrecionalidad, desplazamientos, costos para el administrado y para el municipio, y sobre todo afecta el ordenamiento territorial y la formulación de un adecuado Plan de Expansión Urbana. Sugerimos, no solamente con el propósito de mejorar el trámite, sino también con la intención de dotar a las municipalidades de instrumentos potentes para el planeamiento urbano, realizar los esfuerzos necesarios para completar los desarrollos catastrales y facilitar, por lo menos al nivel provincial, la disponibilidad del Plano de Zonificación e Índice de Usos, así como su incorporación al software de licencias.
- La ITSDC es el “cuello de botella” del trámite de Licencia de Funcionamiento. Los responsables de Defensa Civil asumen distintos criterios y no hay previsibilidad. Es urgente estandarizar los criterios de estas ITSDC.
- Las municipalidades de mejor desempeño mantienen cuadros estables de inspectores. El uso de los servicios de terceros debería ser una medida complementaria y de aplicación eventual. Es más eficiente disponer de cuadros a tiempo completo, dado que desarrollan curvas de aprendizaje y, sobre todo, se encuentran más disponibles, lo que permite planificar mejor las inspecciones. Sugerimos una reorganización del sistema de inspecciones. Se requiere un significativo fortalecimiento

institucional, la dotación de un sistema de respaldo que imprima velocidad y exactitud, así como mayor supervisión sobre los inspectores.

- La Ley 28976 ha sido uno de los pilares de la simplificación. Pensamos, sin embargo, que hay ciertos aspectos que podrían ser perfeccionados. Por ejemplo, sería muy conveniente que el concepto de única tasa a ser cobrada, que incluye todos los cargos vinculados al trámite, esté explícitamente consignado en el TUPA, a fin de impedir los cobros adicionales en las municipalidades. Es necesario, asimismo, esclarecer el concepto de Inspección Básica. Dado que es realizada por las municipalidades, sus requisitos deberían incorporarse al artículo 7 de la Ley 28976 y al TUPA; de esta forma, para los casos de empresas hasta de 500 m<sup>2</sup> y de riesgo moderado, que representan más del 90% de las solicitudes, la inspección formaría parte de un único trámite sujeto al Silencio Administrativo Positivo de quince días. Esto, para los fines de Doing Business, reduciría los trámites para la obtención de la licencia a uno y el plazo total como máximo a 15 días.
  - Existe un 80% de incumplimiento a nivel nacional con la Ley de Atención Preferente. Es necesario notificar a las municipalidades sobre esta grave omisión. Hemos visto como algunas instituciones resolvieron creativamente las exigencias de la Ley. Por ejemplo, en el aeropuerto de Jauja existe una única ventanilla para el embarque y brinda atención preferente. Otro ejemplo es la municipalidad de Surco, en la que todas las ventanillas brindan atención preferente. Como se puede notar, cumplir con esta norma implica,
- más que recursos, buena voluntad y algo de creatividad.
- Sobre los formularios y formatos se recomienda estandarizarlos. Debe existir un máximo de información requerida y deben definirse las excepciones desde el ente regulador. Los formularios, en la medida de lo posible, debieran ser semejantes a la pantalla de ingreso del software de licencias, lo que imprimiría mayor velocidad al registro y reduciría los errores de digitación.
  - Finalmente, sugerimos que se institucionalice la Campaña de Monitoreo, convirtiéndola en periódica, pautada y desarrollada más profundamente y de manera aleatoria en las diversas Regiones del país (Norte – Centro – Sur). Así se propicia el cumplimiento de la normatividad vigente y la sostenibilidad de las reformas de simplificación administrativa. La participación de las Cámaras de Comercio e Industria Regionales en la campaña de monitoreo ha puesto en valor activos institucionales del interior del país y propiciado un espacio para la concretización de iniciativas público- privadas; en tal sentido, recomendamos promover un mayor involucramiento de las mismas en las actividades de los tres niveles de gobierno.
  - Como hemos señalado antes, el ranking de facilitación y cumplimiento debe institucionalizarse y las Municipalidades de las diversas regiones del país deberían contar como objetivo estratégico el ubicarse, permanecer y ascender entre los primeros 50 puestos.

# VII.

## GLOSARIO

**Bodega mayorista.-** Es un establecimiento mediano, con capital y recursos significativos, puede mantener gran cantidad de mercancía en su almacén. Tienen su propia fuerza de ventas y publicidad con promociones, teniendo capacidad para otorgar créditos, generalmente sus transacciones son por volúmenes.

**Bodega minorista.-** Es un establecimiento pequeño, con capital y recursos limitados, inventarios reducidos, generalmente sus transacciones son por unidades o cantidades discretas.

**Certificado de Defensa Civil.-** Es el documento que se expide consignando que el establecimiento objeto de inspección "CUMPLE CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD EN DEFENSA CIVIL VIGENTES". Para su validez deberá ser firmada por la Autoridad de Defensa Civil competente.

**Comercio al por mayor.-** Actividad económica consistente en la compra de bienes y servicios para su venta posterior en grandes cantidades a intermediarios detallistas.

**Comercio al por menor.-** Actividad profesional que consiste en la compra de bienes y servicios para su venta posterior en pequeñas cantidades al consumidor final.

**Costo de la licencia de funcionamiento.-** Valor real del procedimiento vinculado a su otorgamiento, el cual incluye los siguientes conceptos a cargo de la municipalidad: Evaluación por Zonificación, Compatibilidad de Uso e Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica.

**Empresas complejas.-** Empresas con mayores probabilidades de siniestro, cuya operación exigiría determinadas disposiciones de seguridad y protección, tamaño superior a los quinientos metros cuadrados.

**Empresas de bajo riesgo.-** Empresas con pocas probabilidades de siniestro, cuya operación exigiría limitadas disposiciones de seguridad y protección, tamaño menor a los cien metros cuadrados.

**Empresas de riesgo moderado.-** Empresas con ciertas probabilidades de siniestro, cuya operación exigiría algunas disposiciones de seguridad y protección, tamaño entre cien y quinientos metros cuadrados.

**Establecimiento.-** Inmueble, parte del mismo o instalación determinada con carácter permanente, en la que se desarrollan las actividades económicas con o sin fines de lucro.

**Estudio de Casos.-** Son casos estandarizados con presunciones específicas que permiten una mayor cobertura de objetos de estudio y mejoran las posibilidades de comparación.

**Guía de visita.-** Es la pauta a seguir por los supervisores de la Campaña de Fiscalización 2009, cuya finalidad es verificar el nivel de facilitación de las municipalidades y el cumplimiento de la Normatividad vigente; considera dos componentes principales: la evaluación de la facilitación y el estudio de casos.

**Indicadores de Resultado.-** Son determinadas variables cuyas mediciones permiten definir el nivel de logro alcanzado.

**Índice de uso de suelos.-** Documento que permite identificar los tipos de actividades comerciales correspondientes a cada categoría de zonificación.

**Información facilitada.-** Solicitudes y formularios relacionados con el procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, que deberán ser proporcionados gratuitamente a los administrados.

**Inspección básica ex-ante.-** Verificación ocular del cumplimiento de condiciones mínimas de seguridad (realizada por los inspectores de la Oficina de Defensa Civil de los gobiernos locales) previamente a la entrega de la Licencia de Funcionamiento.

**Inspección básica ex-post.-** Verificación ocular del cumplimiento de condiciones mínimas de seguridad (realizada por los inspectores de la Oficina de Defensa Civil de los gobiernos locales) posterior a la entrega de la Licencia de Funcionamiento.

**Inspección de detalle.-** Se ejecuta a objetos de inspección que por sus características, requieren una verificación ocular interdisciplinaria del cumplimiento o incumplimiento de las normas de seguridad en materia de Defensa Civil, así como la evaluación de la documentación previamente presentada por el administrado para el inicio del procedimiento, entre los cuales se encuentran: planos de arquitectura, eléctricos, de estructuras, señales y rutas de evacuación, ubicación; memorias descriptivas, protocolos de pruebas específicas; plan de seguridad en Defensa Civil o planes de contingencia, según corresponda, u otros señalados en la TUPA del INDECI.

**Licencia de Funcionamiento.-** Autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas.

**Mesa de atención preferencial.-** Ventanilla que facilita la atención preferente a: mujeres embarazadas, personas adultas mayores o discapacitadas, así como madres o padres con niños en brazos.

**Módulo de Información.-** Espacio acondicionado dentro del municipio, donde se orienta a los administrados sobre los requisitos, solicitudes y ventanilla en la que deberán efectuar el trámite para la obtención de la Licencia de Funcionamiento.



**Microempresa.-** Empresa constituida de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

**Campaña de fiscalización.-** Proceso de recojo y análisis de información a fin de comprobar el cumplimiento o no de determinadas estrategias o líneas de acción.

**Nivel de Facilitación.-** Grado relativo en el que un municipio contribuye o no con el logro de la Licencia de Funcionamiento por parte del administrado.

**Pequeña empresa.-** Empresa constituida de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1 700 unidades impositivas tributarias (UIT).

**Plano de Zonificación.-** Representación gráfica en una superficie que según determinadas normas técnicas urbanísticas regula el uso del suelo.

**Propietarios-fundadores.-** Son los que constituyen la empresa y tienen derechos de propiedad sobre los bienes de la organización.

**Requisitos.-** Circunstancias o condiciones necesarias para el otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento.

**Servidor Público.-** Es una persona que presta servicios al Estado como miembro de una institución pública, como empleado o trabajador del mismo o de sus entidades descentralizadas.

**Silencio Administrativo Positivo.-** Los procedimientos administrativos, sujetos a silencio administrativo positivo, se considerarán automáticamente aprobados si, vencido el plazo establecido o máximo, la entidad no hubiera emitido el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho, bajo responsabilidad del funcionario o servidor público que lo requiera.

**Simplificación Administrativa.-** Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

**Supuestos.-** Hipótesis o premisas en las que se basa una teoría, argumentación, modelo o investigación.  
**Tiempo.-** indicador que mide la duración de todo el procedimiento para la obtención de la licencia de funcionamiento, desde la solicitud hasta la recepción de la constancia.

**TUPA.-** Texto Único de Procedimientos Administrativos, es un documento de gestión que contiene los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos.

**Ventanilla para el trámite de licencia de funcionamiento.-** Ventanilla donde se recepciona la solicitud, se informa al administrado si éste no tuviera claro, cuales son los requisitos, costo y tiempo para el trámite. Se verifica: la zonificación y compatibilidad de uso, requisitos y cancelación de la tasa; en su oportunidad se entrega la licencia.

**Verificación de compatibilidad de uso.-** Evaluación que realiza la actividad competente con el fin de verificar si el tipo de actividad económica a ser desarrollada por el interesado resulta o no compatible con la categorización del espacio geográfico establecido en la zona vigente.

# ANEXOS

## Anexo N° 1 Índice de facilitación y cumplimiento 2010

Municipalidad	MONITOR 2010									
	Fac	Cum.	Índice	Rank	Costo1	Costo2	Req1	Req2	Plazo1	Plazo2
Lima (1)	1.00	1.00	1.00	1	240.43	311.43	0	0	5	10
San Juan de Lurigancho (2)	0.93	1.00	0.97	2	175.10	421.00	0	0	3	10
Arequipa (3)	0.93	0.96	0.95	3	325.30	428.30	0	0	15	15
Surco (4)	0.87	1.00	0.95	4	279.00	293.00	0	0	15	15
San Juan de Miraflores (5)	0.87	1.00	0.95	5	237.21	421.67	0	0	3	9
San isidro (6)	0.87	0.98	0.93	6	391.00	489.00	0	0	7	15
Santa Anita (7)	0.93	0.93	0.93	7	89.20	153.00	0	0	1	15
La Victoria (8)	0.93	0.92	0.92	8	285.00	285.00	0	0	3	15
Tacna (9)	0.93	0.91	0.92	9	197.80	233.30	0	0	7	7
Villa El Salvador (10)	0.73	1.00	0.89	10	314.39	314.39	0	0	4	11
Huarmey (11)	0.93	0.85	0.89	11	188.00	276.00	2	2	2	6
Comas (12)	0.87	0.89	0.88	12	150.00	300.00	0	0	5	15
Puente Piedra (13)	0.80	0.93	0.88	13	107.63	130.41	0	0	2	15
La Molina (14)	0.87	0.88	0.88	14	391.00	578.66	0	0	15	15
San Martín de Porres (15)	0.87	0.88	0.87	15	140.07	340.27	3	3	1	10
Los Olivos (16)	0.73	0.95	0.86	16	356.00	390.00	0	0	2	13
Independencia (17)	0.80	0.90	0.86	17	421.00	573.60	1	2	2	10
Miraflores (18)	0.87	0.85	0.86	18	454.23	639.64	0	1	15	15
San Miguel (19)	0.87	0.85	0.86	19	147.13	250.08	0	1	15	15
Lince (20)	0.73	0.89	0.83	20	358.80	489.65	0	0	15	15
Surquillo (21)	0.80	0.83	0.82	21	796.40	896.45	0	1	15	15
Santa (22)	0.93	0.74	0.82	22	91.00	203.00	4	6	1	4
La Perla (23)	0.80	0.82	0.81	23	80.00	100.00	2	3	15	15
San Borja (24)	0.87	0.76	0.80	24	693.51	816.74	2	3	15	15
El Agustino (25)	0.60	0.93	0.80	25	256.32	256.32	0	0	4	7
Ate (26)	0.87	0.75	0.79	26	409.32	561.97	1	1	7	7
Huaraz (27)	0.73	0.82	0.78	27	168.68	268.73	1	2	1	5
Magdalena del Mar (28)	0.87	0.71	0.78	28	134.66	246.45	2	2	10	15
Huanchaco (29)	0.80	0.75	0.77	29	108.39	204.25	0	0	7	11
Pachacamac (30)	0.73	0.79	0.77	30	174.30	292.52	1	1	3	15
Pueblo Libre (31)	0.87	0.70	0.76	31	258.03	354.33	3	3	15	15
Rimac (32)	0.53	0.90	0.75	32	399.30	618.80	1	1	15	15
La Esperanza (33)	0.80	0.71	0.75	33	119.68	366.98	0	0	3	8
Ica (34)	0.60	0.82	0.73	34	340.20	495.00	3	4	10	15
Salaverry (35)	0.67	0.76	0.73	35	112.13	219.23	0	0	2	10
Bellavista (36)	0.60	0.80	0.72	36	360.00	720.00	2	2	7	15
Barranco (37)	0.87	0.61	0.71	37	518.06	622.46	3	3	4	15
Cieneguilla (38)	0.73	0.70	0.71	38	153.66	278.47	0	0	30	30
Jesús María (39)	0.60	0.78	0.71	39	696.70	739.90	0	0	5	15
San Luis (40)	0.60	0.78	0.71	40	801.36	905.76	0	0	15	15
Chaclacayo (41)	0.87	0.60	0.71	41	296.30	467.47	3	3	5	5
La Punta (42)	0.60	0.78	0.71	42	374.64	585.33	0	0	7	15
Camaná (43)	0.67	0.73	0.71	43	169.92	274.32	3	3	7	7
Breña (44)	0.67	0.72	0.70	44	352.62	594.07	3	3	15	15
Trujillo (45)	0.73	0.65	0.68	45	96.00	237.45	1	8	3	15
Carabaylo (46)	0.60	0.71	0.66	46	402.60	553.10	4	4	15	15
Villa María del Triunfo (47)	0.73	0.61	0.66	47	234.40	319.00	6	6	7	14
Chorrillos (48)	0.67	0.64	0.65	48	989.42	1155.02	0	0	15	15
Punta Negra (49)	0.67	0.62	0.64	49	79.80	122.40	4	5	7	10
Ancón (50)	0.73	0.58	0.64	50	1065.80	1065.80	4	4	15	15
Santa Rosa (51)	0.60	0.66	0.64	51	132.02	136.80	3	3	15	15

MONITOR 2010										
Municipalidad	Fac	Cum.	Índice	Rank	Costo1	Costo2	Req1	Req2	Plazo1	Plazo2
Satipo (52)	0.60	0.65	0.63	52	206.82	370.73	5	5	8	9
Santa María del Mar (53)	0.67	0.61	0.63	53	336.78	336.78	3	4	5	5
Lucanas-Puquio (54)	0.73	0.56	0.63	54	210.15	377.20	2	2	15	20
San Juan Bautista (55)	0.60	0.65	0.63	55	92.00	297.80	2	2	6	9
Sullana (56)	0.60	0.65	0.63	56	295.45	313.45	3	3	15	15
Cañete (57)	0.73	0.56	0.63	57	1418.20	3890.30	9	7	15	15
Lurigancho- Chosica (58)	0.80	0.50	0.62	58	1240.70	1311.90	6	6	15	15
Sechura (59)	0.60	0.63	0.62	59	222.60	355.00	3	3	15	15
Huaral (60)	0.67	0.58	0.61	60	185.29	419.58	2	3	14	14
Tarma (61)	0.60	0.61	0.60	61	200.00	303.00	5	6	15	15
Ferreñafe (62)	0.47	0.69	0.60	62	95.00	331.50	2	2	10	10
Coronel Portillo (63)	0.47	0.68	0.60	63	159.75	365.65	0	0	15	15
Callao (64)	0.67	0.54	0.59	64	639.00	685.15	4	6	15	15
Islay (65)	0.73	0.49	0.59	65	391.83	416.80	4	4	1	15
Rioja (66)	0.47	0.65	0.58	66	108.00	145.00	2	2	15	15
Jorge Basadre (67)	0.60	0.56	0.58	67	207.72	311.76	2	2	10	15
San Bartolo (68)	0.67	0.51	0.58	68	627.76	627.76	5	4	7	7
Carmen de la Legua (69)	0.73	0.47	0.58	69	645.60	968.40	6	8	5	20
Casa Grande (70)	0.47	0.65	0.57	70	141.58	217.93	4	4	10	15
Tocache (71)	0.73	0.47	0.57	71	255.00	800.00	4	4	2	15
Jaen (72)	0.53	0.58	0.56	72	52.20	276.74	4	3	3	4
Caylloma (73)	0.40	0.66	0.56	73	317.10	517.30	3	3	12	12
Cajamarca (74)	0.47	0.62	0.56	74	180.00	471.60	3	3	5	5
Piura (75)	0.60	0.52	0.55	75	478.54	581.54	6	6	7	15
Chanchamayo (76)	0.40	0.65	0.55	76	275.70	394.70	3	3	5	5
Maynas (77)	0.47	0.61	0.55	77	142.00	288.78	3	3	6	15
Huaylas (78)	0.73	0.43	0.55	78	153.00	153.00	6	4	8	8
Ventanilla (79)	0.60	0.51	0.55	79	198.36	374.40	4	4	8	15
Chepén (80)	0.53	0.55	0.55	80	221.76	285.12	4	4	10	14
La convención (81)	0.60	0.51	0.55	81	577.20	651.20	4	3	6	6
Chiclayo (82)	0.67	0.46	0.54	82	613.00	849.00	5	4	38	38
Santiago de Cao (83)	0.40	0.63	0.54	83	93.60	183.60	2	2	3	10
Huancayo (84)	0.53	0.54	0.54	84	261.64	417.88	4	4	5	20
Huari (85)	0.53	0.54	0.54	85	74.82	234.45	6	6	2	9
Huamanga (86)	0.73	0.41	0.54	86	191.00	287.70	4	4	15	15
El Porvenir (87)	0.33	0.66	0.53	87	122.10	532.80	3	3	2	9
Canchis (88)	0.27	0.71	0.53	88	172.20	254.80	2	2	2	3
San Marcos (89)	0.60	0.48	0.53	89	475.00	551.00	8	6	5	10
Guadalupe (90)	0.33	0.65	0.53	90	146.89	203.57	2	2	8	8
Abancay (91)	0.73	0.39	0.53	91	370.00	910.00	4	3	45	45
Puno (92)	0.53	0.52	0.52	92	436.40	555.80	2	3	5	15
San Roman-Juliaca (93)	0.67	0.42	0.52	93	217.82	463.04	4	5	14	17
Chucuito (94)	0.67	0.40	0.51	94	223.00	253.00	4	2	30	30
Lurín (95)	0.47	0.53	0.51	95	360.00	660.00	4	4	15	15
Aymaraes (96)	0.53	0.49	0.51	96	260.00	635.00	5	4	15	15
Collao-Ilave (97)	0.60	0.44	0.51	97	212.54	403.26	6	4	6	6
Lambayeque (98)	0.67	0.39	0.50	98	529.80	783.80	5	5	15	20
Oyón (99)	0.73	0.35	0.50	99	265.00	315.00	8	6	15	15
Urubamba (100)	0.40	0.57	0.50	100	442.00	545.44	4	4	15	15
Pucusana (101)	0.53	0.47	0.50	101	350.00	350.00	5	4	15	15
Chota (102)	0.47	0.51	0.49	102	175.00	355.00	6	6	3	3

MONITOR 2010										
Municipalidad	Fac	Cum.	Índice	Rank	Costo1	Costo2	Req1	Req2	Plazo1	Plazo2
Huaroquiri (103)	0.53	0.46	0.49	103	337.50	337.50	6	5	15	15
Talara (104)	0.47	0.51	0.49	104	251.60	299.20	7	5	15	15
Parinacochas (105)	0.47	0.50	0.49	105	118.60	370.60	5	3	10	10
Punta hermosa (106)	0.67	0.36	0.48	106	625.32	780.12	2	2	20	20
Tumbes (107)	0.33	0.58	0.48	107	360.00	507.60	3	3	4	6
Melgar (108)	0.67	0.35	0.48	108	350.00	670.00	8	6	7	11
Santiago (109)	0.47	0.49	0.48	109	440.90	570.90	6	6	4	13
Cusco (110)	0.40	0.53	0.48	110	402.12	447.12	5	5	14	20
Pasco (111)	0.33	0.54	0.46	111	567.65	1154.45	2	2	15	20
Acobamba (112)	0.47	0.45	0.45	112	246.00	406.00	7	6	12	12
Lampa (113)	0.47	0.45	0.45	113	34.00	34.00	5	3	3	3
Canta (114)	0.40	0.49	0.45	114	182.00	260.85	5	4	8	20
Jauja (115)	0.33	0.53	0.45	115	168.10	383.40	4	4	15	15
Pacasmayo (116)	0.67	0.31	0.45	116	428.12	528.12	7	6	15	15
Chachapoyas (117)	0.53	0.39	0.45	117	206.28	284.04	6	6	11	13
Barranca (118)	0.60	0.34	0.45	118	543.68	644.84	9	7	15	15
Otuzco (119)	0.40	0.47	0.44	119	166.90	166.90	3	4	3	10
Tarata (120)	0.60	0.32	0.43	120	141.84	210.24	5	5	15	15
Yauli - la Oroya (121)	0.27	0.54	0.43	121	449.70	795.70	5	5	15	15
La Encañada (122)	0.27	0.53	0.43	122	140.00	140.00	6	4	7	7
El Dorado (123)	0.47	0.39	0.42	123	169.70	169.70	8	6	15	15
La Mar (124)	0.33	0.47	0.41	124	127.50	328.50	2	2	15	20
Anta (125)	0.13	0.60	0.41	125	280.00	311.12	4	4	15	15
Moche (126)	0.60	0.28	0.41	126	148.00	148.00	8	8	14	14
Ambo (127)	0.47	0.36	0.40	127	250.00	420.00	5	5	7	15
Moyobamba (128)	0.40	0.40	0.40	128	330.50	408.00	7	5	15	15
Cajabamba (129)	0.27	0.49	0.40	129	96.40	196.45	3	3	8	8
Huaura (130)	0.67	0.22	0.40	130	250.10	541.90	6	6	20	20
Chulucanas (131)	0.13	0.57	0.40	131	107.90	332.00	4	5	7	9
Carhuaz (132)	0.53	0.30	0.39	132	176.42	252.85	4	6	10	15
Baños del Inca (133)	0.53	0.29	0.38	133	283.20	401.20	6	7	15	15
Yurimaguas (134)	0.53	0.29	0.38	134	680.80	847.00	8	7	25	25
Caraveli (135)	0.40	0.37	0.38	135	370.00	597.80	6	6	10	15
Cajatambo (136)	0.40	0.36	0.38	136	150.00	200.00	7	5	30	30
Hualgayoc (137)	0.27	0.45	0.37	137	168.00	225.00	6	5	7	7
Celendín (138)	0.20	0.49	0.37	138	187.20	363.60	3	3	2	10
Castilla-Piura (139)	0.33	0.39	0.37	139	377.00	550.95	5	5	15	15
Casma (140)	0.33	0.38	0.36	140	158.65	410.64	5	4	3	5
Loreto Nauta (141)	0.33	0.38	0.36	141	478.00	581.69	5	3	15	15
Lamas (142)	0.40	0.34	0.36	142	178.25	347.00	6	6	15	15
Chupaca (143)	0.13	0.51	0.36	143	193.00	297.00	4	3	15	15
Santiago de Chuco (144)	0.27	0.42	0.36	144	248.80	248.80	7	6	5	15
Ascope (145)	0.47	0.28	0.35	145	584.33	634.30	7	5	10	10
Yungay (146)	0.47	0.26	0.34	146	375.84	627.84	7	5	15	15
Punchana (147)	0.33	0.35	0.34	147	20.70	306.30	5	5	7	9
Acora (148)	0.40	0.30	0.34	148	172.00	172.00	6	4	7	7
Paíta (149)	0.20	0.43	0.34	149	485.50	1298.55	3	3	15	15
Morropón (150)	0.27	0.39	0.34	150	86.20	306.20	6	6	5	10
Sanchez Carrión (151)	0.40	0.30	0.34	151	170.50	170.50	5	5	2	2
Junin (152)	0.20	0.43	0.34	152	248.50	345.50	8	8	7	7
Concepción (153)	0.33	0.34	0.34	153	367.00	563.50	8	6	11	30

MONITOR 2010										
Municipalidad	Fac	Cum.	Índice	Rank	Costo1	Costo2	Req1	Req2	Plazo1	Plazo2
Huancané (154)	0.33	0.34	0.34	154	73.00	258.15	6	6	15	15
Azangaro (154)	0.33	0.33	0.33	155	231.00	532.00	6	3	7	7
Andahuaylas (155)	0.40	0.28	0.33	156	1091.00	2395.00	5	5	15	15
Belén (157)	0.33	0.32	0.33	157	224.64	329.04	6	6	9	9
Nasca (158)	0.33	0.32	0.33	158	296.00	339.50	5	4	10	10
Ayabaca (159)	0.07	0.49	0.32	159	157.70	198.80	4	4	15	15
Bagua (160)	0.20	0.39	0.31	160	180.30	379.00	4	4	8	10
Castilla-Arequipa (161)	0.33	0.30	0.31	161	115.00	115.00	6	5	13	13
Cangallo (162)	0.20	0.38	0.31	162	165.00	265.00	6	4	4	15
Angaraes (163)	0.53	0.15	0.31	163	244.50	467.00	6	5	30	40
Pachitea Panao (164)	0.33	0.28	0.30	164	290.00	410.00	5	5	15	15
Picsi (165)	0.27	0.32	0.30	165	316.00	490.00	7	6	11	15
Yunguyo (166)	0.27	0.32	0.30	166	421.84	627.61	5	5	15	15
Zarumilla (167)	0.33	0.26	0.29	167	346.70	613.00	7	6	4	20
Mariscal Cáceres (168)	0.27	0.30	0.29	168	253.50	608.80	6	5	15	15
Recuay (169)	0.27	0.30	0.29	169	287.00	287.00	4	3	21	21
Huancavelica (170)	0.47	0.16	0.28	170	320.00	582.00	7	5	25	30
Tarapoto (171)	0.40	0.19	0.28	171	472.00	802.50	7	6	19	19
Gran Chimú (172)	0.07	0.40	0.27	172	310.00	310.00	7	6	15	15
Pisco (173)	0.13	0.32	0.24	173	1429.82	1482.02	8	6	15	15
Mariscal Nieto (174)	0.20	0.26	0.23	174	139.86	259.88	8	7	15	15
Huancabamba (175)	0.13	0.28	0.22	175	523.00	598.50	6	6	10	10
Padre Abad (176)	0.20	0.24	0.22	176	294.75	697.25	8	6	8	10
Chincha (177)	0.40	0.09	0.21	177	995.00	1755.00	8	7	29	29
Condesuyos (178)	0.20	0.15	0.17	178	190.00	190.00	7	5	21	21
Contralmirante Villar (179)	0.07	0.21	0.16	179	124.22	225.72	4	4	37	37
Virú (180)	0.07	0.17	0.13	180	408.00	408.00	5	5	25	30

Elaboración propia

Fuente: Campaña de Monitoreo Municipal 2010

## Anexo N° 2 Relación de municipalidades monitoreadas

N°	REGIÓN	Municipalidad	Asistencia	I
1	ANCASH	Provincial de Huaraz	TRAMIFACIL	D
2	ANCASH	Provincial de Santa	TRAMIFACIL	
3	ANCASH	Provincial de Huarmey	TRAMIFACIL	D
4	JUNIN	Provincial de Chanchamayo	USAID	D
5	JUNIN	Provincial de Satipo	USAID	D
6	JUNIN	Provincial de Tarma	USAID	D
7	JUNIN	Provincial de Huancayo	USAID	I
8	JUNIN	Provincial de Jauja	USAID	D
9	JUNIN	Provincial de Junin	USAID	I
10	JUNIN	Provincial de Yauli-La Oroya	USAID	D
11	LIMA M	Distrital de Ancón		
12	LIMA M	Distrital de Ate	TRAMIFACIL	D
13	LIMA M	Distrital de Barranco		
14	LIMA M	Distrital de Breña		
15	LIMA M	Distrital de Carabaylo		
16	LIMA M	Distrital de Chaclacayo		
17	LIMA M	Distrital de Chorrillos	USAID	I
18	LIMA M	Distrital de Cieneguilla		
19	LIMA M	Distrital de Cómas	TRAMIFACIL	D
20	LIMA M	Distrital de El Agustino	TRAMIFACIL	I
21	LIMA M	Distrital de Independencia		
22	LIMA M	Distrital de Jesus María		
23	LIMA M	Distrital de La Molina		
24	LIMA M	Distrital de La Victoria	TRAMIFACIL	I
25	LIMA M	Distrital de Lince		
26	LIMA M	Distrital de Los Olivos		
27	LIMA M	Distrital de Lurigancho-Chosica		
28	LIMA M	Distrital de Lurin		
29	LIMA M	Distrital de Magdalena del Mar		
30	LIMA M	Distrital de Miraflores	TRAMIFACIL	I
31	LIMA M	Distrital de Pachacamac		
32	LIMA M	Distrital de Pucusana		
33	LIMA M	Distrital de Pueblo Libre		
34	LIMA M	Distrital de Puente Piedra	TRAMIFACIL	D
35	LIMA M	Distrital de Punta Hermosa		

N°	REGIÓN	Municipalidad	Asistencia	I
36	LIMA M	Distrital de Punta Negra		
37	LIMA M	Distrital de San Bartolo		
38	LIMA M	Distrital de San Borja	USAID	I
39	LIMA M	Distrital de San Isidro	TRAMIFACIL	I
40	LIMA M	Distrital de San Juan de Lurigancho	TRAMIFACIL	D
41	LIMA M	Distrital de San Juan de Miraflores	TRAMIFACIL	D
42	LIMA M	Distrital de San Luis		
43	LIMA M	Distrital de San Martín de Porres		
44	LIMA M	Distrital de San Miguel	USAID	D
45	LIMA M	Distrital de Santa Anita		
46	LIMA M	Distrital de Santa María del Mar		
47	LIMA M	Distrital de Santa Rosa		
48	LIMA M	Distrital de Santiago de Surco		
49	LIMA M	Distrital de Surquillo		
50	LIMA M	Distrital de Villa El Salvador	TRAMIFACIL	D
51	LIMA M	Distrital de Villa María el Triunfo	TRAMIFACIL	I
52	LIMA M	Distrital del Rimac		
53	LIMA M	Provincial de Lima	TRAMIFACIL	D
54	CALLAO	Distrital de Ventanilla	TRAMIFACIL	I
55	LIMA P	Provincial de Huaral	USAID	D
56	LIMA P	Provincial de Cajatambo		
57	LIMA P	Provincial de Oyón		
58	LORETO	Provincial de Maynas-Iquitos	TRAMIFACIL	I
59	LORETO	Distrital de San Juan Bautista	TRAMIFACIL	I
60	LORETO	Distrital de Punchana	TRAMIFACIL	I
61	LORETO	Distrital de Belén	TRAMIFACIL	I
62	PIURA	Provincial de Piura	TRAMIFACIL	D
63	PIURA	Provincial de Talara-Pariñas	TRAMIFACIL	I
64	PIURA	Provincial de Morropón Chulucanas	TRAMIFACIL	I
65	PIURA	Provincial de Paita	TRAMIFACIL	I
66	PIURA	Provincial de Huancabamba	TRAMIFACIL	I
67	PIURA	Provincial de Sullana		
68	PIURA	Distrital de Chulucanas	TRAMIFACIL	I
69	PIURA	Provincial de Sechura	TRAMIFACIL	I
70	PIURA	Distrital de Castilla	TRAMIFACIL	I

Nº	REGIÓN	Municipalidad	Asistencia	I
1	ANCASH	Distrital de San Marcos	USAID	I
2	ANCASH	Provincial de Huari	USAID	I
3	AREQUIPA	Provincial de Arequipa	TRAMIFACIL	D
4	AREQUIPA	Provincial de Camaná	USAID	I
5	AREQUIPA	Provincial de Islay-Moqueando	USAID	I
6	AREQUIPA	Provincial de Caylloma-Chivay	USAID	D
7	AREQUIPA	Provincial de Castilla-Aplao	USAID	I
8	AREQUIPA	Provincial de Caraveli		
9	AREQUIPA	Prov. de Condesuyos-Chuquibamba		
10	CAJAMARCA	Provincial de Chota		
11	CAJAMARCA	Provincial de Cajamarca	TRAMIFACIL	I
12	CAJAMARCA	Provincial de Celendín	TRAMIFACIL	I
13	CAJAMARCA	Distrital de Baños del Inca	TRAMIFACIL	I
14	CAJAMARCA	Distrital de La Encañada	TRAMIFACIL	I
15	CAJAMARCA	Provincial de Cajabamba		
16	CAJAMARCA	Prov. de Hualgayoc-Bambamarca		
17	CAJAMARCA	Provincial de Jaén		
18	CAJAMARCA	Provincial de San Marcos		
19	CALLAO	Distrital de Bellavista		
20	CALLAO	Distrital de Carmen de la Legua		
21	CALLAO	Distrital de La Perla		
22	CALLAO	Distrital de La Punta		
23	CALLAO	Provincial del Callao		
24	CUSCO	Provincial de Canchis-Sicuani	USAID	D
25	CUSCO	Provincial del Cusco	USAID	I
26	CUSCO	Provincial de Urubamba	USAID	I
27	CUSCO	Distrital de Santiago	USAID	D
28	CUSCO	Provincial de Anta	USAID	I
29	CUSCO	Distrital de Maranura (La Convención)	USAID	I
30	ICA	Provincial de Ica	TRAMIFACIL	D
31	ICA	Provincial de Chincha		
32	ICA	Provincial de Pisco		
33	LA LIBERTAD	Provincial de Trujillo	TRAMIFACIL	D
34	LA LIBERTAD	Distrital Moche		

Nº	REGIÓN	Municipalidad	Asistencia	I
35	LA LIBERTAD	Provincial de Ascope	USAID	I
36	LA LIBERTAD	Provincial de Chepén	USAID	D
37	LA LIBERTAD	Provincial de Pacasmayo-San Pedro de Lloc		
38	LA LIBERTAD	Distrital El Porvenir	USAID	D
39	LA LIBERTAD	Distrital de Huanchaco	USAID	D
40	LA LIBERTAD	Distrital de La Esperanza	USAID	D
41	LA LIBERTAD	Distrital de Salaverry	USAID	D
42	LA LIBERTAD	Distrital de Santiago de Cao	USAID	D
43	LA LIBERTAD	Distrital de Casa Grande	USAID	D
44	LA LIBERTAD	Provincial de Otuzco	USAID	D
45	LA LIBERTAD	Distrital de Guadalupe	USAID	D
46	LA LIBERTAD	Prov. de Sanchez Carrión-Huamachuco		
47	LA LIBERTAD	Provincial de Santiago de Chuco		
48	LAMBAYEQUE	Provincial de Chiclayo	TRAMIFACIL	D
49	LAMBAYEQUE	Provincial de Lambayeque	TRAMIFACIL	I
50	LAMBAYEQUE	Provincial de Ferreñafe	TRAMIFACIL	I
51	LAMBAYEQUE	Distrital de Pisci	TRAMIFACIL	I
52	LIMA P	Prov. de Cañete-San Vicente de Cañete		
53	LIMA P	Provincial de Huaura-Huacho	USAID	I
54	LIMA P	Provincial de Barranca		
55	LORETO	Provincial de Alto Amazonas-Yurimaguas		
56	PIURA	Provincial de Ayabaca		
57	PUNO	Distrital Acora		
58	PUNO	Provincial de Chucuito-Juli	TRAMIFACIL	I
59	PUNO	Provincial de Puno	TRAMIFACIL	I
60	PUNO	Provincial de San Román-Juliacca	TRAMIFACIL	I
61	PUNO	Provincial de Azángaro		
62	SAN MARTIN	Prov. de Mariscal Cáceres-Juanjui		
63	SAN MARTIN	Provincial de Rioja		
64	SAN MARTIN	Provincial de Moyobamba		
65	SAN MARTIN	Prov. de El Dorado-San José de Sisa		
66	TUMBES	Provincial de Tumbes		
67	TUMBES	Prov. de Contralmirante Villar-Zorritos		
68	TUMBES	Provincial de Zarumilla		

Nº	REGIÓN	Municipalidad	Asistencia	I
1	AMAZONAS	Provincial de Bagua		
2	AMAZONAS	Provincial de Chachapoyas		
3	APURIMAC	Provincial de Aymaraes-Chalhuanka		
4	APURIMAC	Provincial de Abancay		
5	APURIMAC	Provincial de Andahuaylas		
6	ANCASH	Provincial de Yungay	USAID	I
7	ANCASH	Provincial de Huaylas-Caraz		
8	ANCASH	Provincial de Carhuaz	USAID	I
9	ANCASH	Provincial de Recuay		
10	ANCASH	Provincial de Casma	USAID	D
11	AYACUCHO	Provincial de Huamanga-Ayacucho		
12	AYACUCHO	Provincial de La Mar-San Miguel		
13	AYACUCHO	Provincial de Cangallo		
14	AYACUCHO	Provincial de Lucanas-Puquio		
15	AYACUCHO	Provincial de Parínacochas-Cora Cora		
16	HUANCAVELICA	Provincial de Acobamba		
17	HUANCAVELICA	Provincial de Angaraes-Lircay		
18	HUANCAVELICA	Provincial de Huancavelica		
19	HUANUCO	Provincial de Pachitea-Panao		
20	HUANUCO	Provincial de Ambo		
21	ICA	Provincial de Nazca		

Nº	REGIÓN	Municipalidad	Asistencia	I
22	JUNIN	Provincial de Concepción		
23	JUNIN	Provincial de Chupaca	USAID	I
24	LA LIBERTAD	Provincial de Gran Chimú-Cascas		
25	LA LIBERTAD	Provincial de Virú		
26	LIMA	Provincial de Canta		
27	LIMA	Provincial de Huarochiri-Matucana		
28	LORETO	Provincial de Loreto-Nauta		
29	MOQUEGUA	Provincial de Mariscal Nieto-Moquegua		
30	PASCO	Provincial de Pasco-Chaupimarca		
31	PUNO	Provincial de Huancané		
32	PUNO	Provincial de Yunguyo		
33	PUNO	Provincial de Melgar-Ayaviri		
34	PUNO	Provincial de Lampa		
35	SAN MARTIN	Provincial de Lamas		
36	SAN MARTIN	Provincial de San Martín-Tarapoto		
37	SAN MARTIN	Provincial de Tocache		
38	TACNA	Provincial de Tacna		
39	TACNA	Provincial de Jorge Basadre-Ilabaya		
40	TACNA	Provincial de Tarata		
41	UCAYALI	Provincial de Coronel Portillo-Calleria		
42	UCAYALI	Provincial de Padre Abad-Aguaytía		



### Anexo N° 3 Relación de cámaras de comercio participantes

#### RELACIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO PARTICIPANTES

Cámara de Comercio e Industria de Arequipa

Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca

Cámara de Comercio, Industria, Servicios, Turismo y Producción de Cusco

Cámara de Comercio de Huancayo

Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ica

Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque

Cámara de Comercio de La Libertad

Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto

Cámara de Comercio y Producción de Piura

Cámara de Comercio y Producción de Puno

Cámara de Comercio y Producción de San Martín

Cámara de Comercio y Producción del Santa

## Anexo N° 4 Información solicitada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

### (Anexo al Oficio N° 085- 2009 -PCM-SGP)

1. Copia de la última versión del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) versión completa, consignando el sello y visto bueno del Jefe de Línea en la municipalidad.
2. Copia de la norma que aprueba la última ratificación de las tasas por Licencia de Funcionamiento, consignando el sello y visto bueno del Jefe de Línea en la municipalidad.
3. Un cuadro comparativo con información correspondiente a los últimos cinco años, que indique por un lado, el número de nuevos negocios y, por otro lado los ingresos captados por concepto de trámite de licencia de funcionamiento, estos datos deben registrarse de acuerdo al siguiente formato:

DETALLE	2005	2006	2007	2008	2009
Número de Licencias de Funcionamiento otorgadas					
Total de ingresos recaudados por concepto de trámite de Licencia de Funcionamiento					

4. Hacer una breve descripción de las reformas y mejoras a los procedimientos realizadas en el marco de la simplificación administrativa promovida por TRAMIFÁCIL y por iniciativas propias.
5. Efectuar una comparación en la variación de ciertos indicadores de desempeño según el siguiente formato:

VARIACIÓN DE INDICADORES	ANTES	DESPUÉS
Tiempo de duración del trámite de licencia de funcionamiento en (días)		
Costo total del trámite de licencia de funcionamiento (en nuevos soles)		
Número de requisitos para efectuar el trámite (en unidades)		
Número de visitas que debía efectuar el administrado (en unidades)		

Dar respuesta a las siguientes preguntas:

6. ¿Ha cumplido con remitir al Portal del Servicio al Ciudadano y Empresas la última versión de su TUPA?
7. ¿Dispone de Portal Municipal?

Si respondió afirmativamente a la pregunta anterior:

8. ¿Ha cumplido con incluir en su portal la última versión del TUPA?

9. Señale los link para acceder a:

- a) El TUPA .....
- b) El plano de zonificación .....
- c) El índice de uso de suelos .....

10. Dispone de:

a) Formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Funcionamiento

SI  NO

b) Formato de Inspección Técnica de Defensa Civil

SI  NO

c) Otros formatos o formularios

SI  NO

Si la respuesta es afirmativa señalar cuáles son: (Ej. Cartas de compromiso)

11. En relación a la inspección técnica de defensa civil:

a) ¿Cuántos inspectores tiene la municipalidad?

b) ¿Son servidores públicos?  Son consultores externos?

c) ¿Cuántas inspecciones realizan anualmente?

d) ¿Cuántas inspecciones realizó el último año a los cinco principales giros de negocios?:

	Número de Inspecciones
i. Giro 1.....	<input type="text"/>
ii. Giro 2.....	<input type="text"/>
iii. Giro 3.....	<input type="text"/>
iv. Giro 4.....	<input type="text"/>
v. Giro 5.....	<input type="text"/>

(Señalar el giro)

Fecha de elaboración del informe: .....

Funcionario responsable: .....

Firma

## Anexo N° 5 Formato reporte guía de visita

Municipalidad:
Fecha:
Hora de la Visita:
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>

1. ¿Los ambientes destinados a: mesa o módulo de informes, ventanilla de trámite y caja están correctamente señalizados?

Mesa o módulo de informes	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
Ventanilla de Trámite	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
Caja	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>

Donde: Correctamente señalizados = Correspondencia adecuada entre lo que indica la señalización y el servicio que se brinda

2. ¿Existe una mesa de orientación o módulo de información?

Si  No

Donde: Si = Existe un módulo, mesa de orientación o ventanilla de informes.

No = No existe un módulo, mesa de orientación o ventanilla de informes.

La mesa de orientación es el lugar donde se informa sobre los requisitos y la ubicación de la ventanilla para el trámite.

3. El tiempo de espera para recibir información fue:

<= 5 minutos  >5 y <= 10 min.  > 10 minutos

Donde: El tiempo de espera para recibir información es el necesario para ser atendido y avisado sobre lugar y requisitos para el trámite.

4. Considera que la información facilitada fue:

La necesaria  Incompleta  Equivocada

Donde: La necesaria = Información suficiente para iniciar el trámite: Ventanilla, tiempo, costo y requisitos

Incompleta = Falta alguna información relacionada a: Ventanilla, tiempo, costo y requisitos.

Equivocada = No corresponde al trámite a realizar.

5. La información fue facilitada por:

Vigilancia  Módulo Inf.  Vent.Trámite  Facilitadores

Otros

Donde: Vigilancia = Personal de seguridad apostado al ingreso o el interior del municipio.

Módulo Inf. = Módulo de informes donde un servidor atiende las consultas de los administrados.

Vent.Trámite = Ventanilla de trámite de licencia de funcionamiento.

Facilitadores = Personal del municipio que se desplaza orientando a los usuarios sobre trámites específicos.

Otros = Especificar la persona que brinda orientación

6. ¿Identificó una mesa de atención preferencial?

Si  No

Donde: Mesa de atención preferencial es un ambiente o ventanilla que brinda atención a: ancianos, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y padres con niños en brazos.

7. Sobre el plano de zonificación:

Esta disponible	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
Hay orientador	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
Es claro y legible	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
Hay cola	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>

Donde: Esta disponible = Es ubicable y visible en el área de atención al ciudadano.

Hay orientador = Existe personal al que se le puede realizar consultas sobre el plano de zonificación.

Es claro y legible = El plano de zonificación es comprensible a simple vista.

Hay cola = Se requiere sacar un ticket y/o esperar en línea conjuntamente con usuarios de otros trámites.

8. Sobre el índice de Usos del Suelo:

Esta disponible	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
Hay orientador	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
Es claro y legible	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
Hay cola	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>

Donde: Esta disponible = Es ubicable y visible en el área de atención al ciudadano.  
 Hay orientador = Existe personal al que se le puede realizar consultas sobre el índice de Usos del Suelo.  
 Es claro y legible = El índice de Usos del Suelo es comprensible a simple vista.  
 Hay cola = Se requiere sacar un ticket y/o esperar en línea conjuntamente con usuarios de otros trámites.

9. Los formularios vinculados al trámite de licencia de funcionamiento:

¿Están disponibles?	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
Son gratuitos?	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>

Donde: Están disponibles = Son ubicables y pueden ser requeridos con cargo a iniciar el trámite sin exhibir requisitos.  
 Son gratuitos = Los formularios se entregan sin cobro alguno.

10. ¿El personal que brindó la información sobre la licencia de funcionamiento respondió con:

Fluidez	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
Claridad	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
Exactitud	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>

Donde: Fluidez = El personal respondió sin incurrir en dudas o contradicciones  
 Claridad = El personal respondió con un lenguaje simple y comprensible.  
 Exactitud = El personal brindó la información de manera completa y ajustada al TUPA

11. ¿El procedimiento de licencia de funcionamiento contenido en el TUPA de la municipalidad esta ubicado en lugar visible y es de fácil acceso?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

Donde: Si = Significa que el procedimiento de licencia de funcionamiento contenido en el TUPA es fácil de localizar  
 No = Significa que el procedimiento de licencia de funcionamiento contenido en el TUPA no es fácil de localizar y/o no se encuentra ubicado.

12. ¿La atención es facilitada con el apoyo de un sistema computarizado en todos los procesos?

Donde:	Ticket de turno	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
	Registro de solicitud	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
	Consulta de zonificación	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
	Consulta de índice de usos	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
	Software de licencia de funcionamiento	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>

13. ¿El formato de requisitos para el trámite de licencia de funcionamiento diferencia con claridad los que corresponden a distintos tamaños de negocio?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

Donde: Si = Los requisitos son presentados según el tamaño del negocio.  
 No = Los requisitos no son presentados según tamaño de negocio.

## CASO 1

14. Procedimiento para obtener el certificado de compatibilidad como requisito para acceder a la licencia de funcionamiento.

Tiempo  Costo

Comentario: .....

15. Procedimiento para obtener la aprobación de Inspección Técnica en Defensa Civil.

Tiempo  Costo

Comentario: .....

16. ¿Se realiza un solo pago por el trámite de licencia de funcionamiento?

Si  No

Comentario: .....

Se pregunta si se exige un solo pago o no, en los casos 1 y 2, debiera realizarse un solo pago.

17. Procedimiento para obtener la licencia de funcionamiento

Tiempo  Costo

Comentario: .....

Hay que solicitar tanto el tiempo como el costo total para obtener la licencia de funcionamiento, es decir cuanto tiempo demora el trámite desde la presentación de la solicitud, hasta la entrega de la constancia y todos los costos involucrados.

18. Requisitos para obtener la licencia de funcionamiento

Solicitud de licencia de funcionamiento con carácter de declaración jurada

Copia del DNI

Copia del RUC

Carta Poder

Declaración Jurada de Observación de condiciones de seguridad

Derecho de pago por trámite de licencia de funcionamiento

Certificado de compatibilidad de uso

Certificado de zonificación

Certificado de inspección técnica en defensa civil

Contrato de alquiler o documento de cesión de uso

Constitución de empresa

	SI	NO

Se pregunta por todos los requisitos necesarios para el inicio del trámite de licencia de funcionamiento

19. ¿Cuál es el plazo para que opere el silencio administrativo positivo (SAP)?

15 días  20 días  30 días  Otro

No se aplica: Silencio Negativo 30 días  Automática

20. ¿Cuántas veces debería regresar a la municipalidad una vez iniciado el trámite para adquirir la licencia de funcionamiento?

Comentario: .....

El trámite se inicia cuando se ingresa la solicitud declaración jurada de licencia de funcionamiento

## CASO 2

21. Procedimiento para obtener el certificado de compatibilidad como requisito para acceder a la licencia de funcionamiento.

Tiempo  Costo

Comentario: .....

22. Procedimiento para obtener la aprobación de Inspección Técnica en Defensa Civil.

Tiempo  Costo

Comentario: .....

23. ¿Se realiza un solo pago por el trámite de licencia de funcionamiento?

Si  No

Comentario: .....

Se pregunta si se exige un solo pago o no, en los casos 1 y 2, debiera realizarse un solo pago.

24. Procedimiento para obtener la licencia de funcionamiento

Tiempo  Costo

Comentario: .....

Hay que solicitar tanto el tiempo como el costo total para obtener la licencia de funcionamiento, es decir cuanto tiempo demora el trámite desde la presentación de la solicitud, hasta la entrega de la constancia y todos los costos involucrados.

25. Requisitos para obtener la licencia de funcionamiento

Solicitud de licencia de funcionamiento con carácter de declaración jurada

Copia del DNI

Copia del RUC

Carta Poder

Declaración Jurada de Observación de condiciones de seguridad

Derecho de pago por trámite de licencia de funcionamiento

Certificado de compatibilidad de uso

Certificado de zonificación

Certificado de inspección técnica en defensa civil

Contrato de alquiler o documento de cesión de uso

Constitución de empresa

.....  
.....

	SI	NO
Solicitud de licencia de funcionamiento con carácter de declaración jurada		
Copia del DNI		
Copia del RUC		
Carta Poder		
Declaración Jurada de Observación de condiciones de seguridad		
Derecho de pago por trámite de licencia de funcionamiento		
Certificado de compatibilidad de uso		
Certificado de zonificación		
Certificado de inspección técnica en defensa civil		
Contrato de alquiler o documento de cesión de uso		
Constitución de empresa		
.....		
.....		

Se pregunta por todos los requisitos necesarios para el inicio del trámite de licencia de funcionamiento

26. ¿Cuál es el plazo para que opere el silencio administrativo positivo (SAP)?

15 días  20 días  30 días  Otro

No se aplica: Silencio Negativo 30 días  Automática

27. ¿Cuántas veces debería regresar a la municipalidad una vez iniciado el trámite para adquirir la licencia de funcionamiento?

Comentario: .....

El trámite se inicia cuando se ingresa la solicitud declaración jurada de licencia de funcionamiento

28. Procedimiento para obtener el certificado de compatibilidad como requisito para acceder a la licencia de funcionamiento.

Tiempo  Costo

Comentario: .....

29. Procedimiento para obtener la aprobación de Inspección Técnica en Defensa Civil.

Tiempo  Costo

Comentario: .....

30. ¿Se realiza un solo pago por el trámite de licencia de funcionamiento?

Si  No

Comentario: .....

Se pregunta si se exige un solo pago o no, en los casos 1 y 2, debiera realizarse un solo pago.

31. Procedimiento para obtener la licencia de funcionamiento

Tiempo  Costo

Comentario: .....

Hay que solicitar tanto el tiempo como el costo total para obtener la licencia de funcionamiento, es decir cuanto tiempo demora el trámite desde la presentación de la solicitud, hasta la entrega de la constancia y todos los costos involucrados.

32. Requisitos para obtener la licencia de funcionamiento

Solicitud de licencia de funcionamiento con carácter de declaración jurada  
Copia del DNI  
Copia del RUC  
Carta Poder  
Declaración Jurada de Observación de condiciones de seguridad  
Derecho de pago por trámite de licencia de funcionamiento  
Certificado de compatibilidad de uso  
Certificado de zonificación  
Certificado de inspección técnica en defensa civil  
Contrato de alquiler o documento de cesión de uso  
Constitución de empresa

SI	NO

Se pregunta por todos los requisitos necesarios para el inicio del trámite de licencia de funcionamiento

33. ¿Cuál es el plazo para que opere el silencio administrativo positivo (SAP)?

15 días  20 días  30 días  Otro

No se aplica: Silencio Negativo 30 días  Automática

34. ¿Cuántas veces debería regresar a la municipalidad una vez iniciado el trámite para adquirir la licencia de funcionamiento?

Comentario: .....

El trámite se inicia cuando se ingresa la solicitud declaración jurada de licencia de funcionamiento



## Anexo N° 6 Notación del índice de facilitación y cumplimiento (I)

$$A + B = I$$

Para:

A = Indicadores de **facilitación y calidad en la atención.**

B = Indicadores del **cumplimiento de la Normatividad vigente.**

I = Índice de **Facilitación y Cumplimiento**

$$I = \alpha A + \beta B$$

$$\alpha + \beta = 1$$

$$\alpha = 0.4 \quad (\text{ponderación de A sobre I})$$

$$\beta = 0.6 \quad (\text{ponderación de B sobre I})$$

$$A = \frac{\sum_{i=1}^{15} P_i = 1}{15}$$

$$B = \left( \frac{\sum_{i=1}^{27} P_i = 1}{14}; (P_{16}=1, P=3) + \frac{\sum_{i=1}^{33} P_i = 1}{10}; (P_{28}:P_{31}=1, P=2) + \frac{\sum_{i=1}^{39} P_i = 1}{10}; (P_{34}:P_{37}=1, P=2) \right) / 3$$

Siendo:

P1= Señalización en el módulo de atención

P2= Señalización en la ventanilla del trámite de licencia de funcionamiento

P3= Señalización de la caja

P4= Existencia del módulo de atención

P5= Tiempo de espera

P6= Información facilitada

P7= Fluidez del personal

P8= Claridad del personal

P9= Exactitud del personal

P10= Automatización ticket de turno

P11= Automatización registro de solicitud

P12= Automatización consulta de zonificación

P13= Automatización consulta de índice de usos

P14= Automatización software de licencia

P15= Formato de requisitos por tamaño

P16= Ventanilla de atención preferencial

P17= Plano de zonificación disponible  
P18= Plano de zonificación orientador  
P19= Plano de zonificación es claro  
P20= Plano de zonificación existe cola  
P21= Índice de Usos disponible  
P22= Índice de Usos orientador  
P23= Índice de Usos es claro  
P24= Índice de Usos existe cola  
P25= Formatos disponibles  
P26= Formatos gratuitos  
P27= TUPA en lugar visible  
P28= Caso1 Certificado de compatibilidad  
P29= Caso1 Defensa Civil  
P30= Caso1 Un solo pago  
P31= Caso1 Requisitos  
P32= Caso1 Cumplimiento del SAP  
P33= Caso1 Veces que se vuelve a la municipalidad  
P34= Caso2 Certificado de compatibilidad  
P35= Caso2 Defensa Civil  
P36= Caso2 Un solo pago  
P37= Caso2 Requisitos  
P38= Caso2 Cumplimiento del SAP  
P39= Caso2 Veces que se vuelve a la municipalidad

Impreso en Servicios Gráficos J.M.D. S.R.L.  
José Gálvez 1549, Lince  
Lima - Perú



TRAMIFÁCIL es una estrategia de la Mesa Nacional de Simplificación de Trámites Municipales para Empresas - INTERMESA. Este espacio de concertación público-privado, reúne a instituciones del Poder Ejecutivo, Gobiernos Locales, Gremios del Sector Privado y Organismos de Cooperación.

Los objetivos centrales de INTERMESA son generar un entorno favorable para la formalización y desarrollo de las empresas y promover la implementación de procesos de simplificación de trámites municipales para empresas en todo el Perú.

La Secretaría de Gestión Pública de PCM, el IFC del Grupo Banco Mundial y la CONFIEP son miembros fundadores de INTERMESA.

