

# **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial**

**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



**PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE EMISION DE LICENCIAS MUNICIPALES DE FUNCIONAMIENTO CON INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD – ITSE POSTERIOR EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO A FIN DE DISMINUIR SU TIEMPO DE DURACION.**

**MODALIDAD:**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.

**PRESENTADO POR:**

BACHILLER JORGE LUIS PORTUGAL PRADO.

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL**

2018

**Dedicatoria:**

**A mis padres por el apoyo y las enseñanzas que diariamente aún me dan.**

**Agradecimiento:**

**A mis maestros, porque cada uno de ellos dejó una enseñanza en mí.**

## **INTRODUCCION**

Actualmente en el Perú, las instituciones del estado son mal vistas debido a que la población las relaciona con trámites engorrosos y burocráticos, malos trabajadores, malos tratos y lastimosamente hasta con corrupción. La presente Propuesta, busca mejorar el proceso de Emisión de Licencias de Funcionamiento con Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones Posterior en la Municipalidad Provincial del Callao; justamente para intentar cambiar esa perspectiva negativa con la que el usuario llega a la institución.

La presente, seguirá la metodología del Estudio del Trabajo; con el fin de lograr una optimización en el proceso y cumplir con los objetivos trazados.



## CAPITULO N° 01: GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 1.1 Datos Generales:

La institución donde se desarrollara la presente investigación, en la Municipalidad Provincial del Callao, esta institución edil, se encarga de gobernar, administrar y promover el desarrollo socio – económico de la Provincia Constitucional y sus habitantes. Representada por un Consejo Municipal, un Alcalde y diferentes Gerencias Generales, que son los órganos encargados de diseñar y ejecutar planes y programas para el bien de la Provincia.

### 1.2 Nombre o Razón Social de la Empresa:

#### 1.2.1. Razón Social:

Municipalidad Provincial del Callao.

#### 1.2.2 RUC:

20131369558

#### 1.2.3 Representante Legal:

Urbina Rivera Rafael Alexis (desde el 08/04/2018)

#### 1.2.4 Escudo Institucional:



Figura N° 01: Escudo de la Institución

Fuente: Pagina web de la Municipalidad Provincial del Callao

### 1.3 Ubicación de la Empresa:

#### 1.3.1. Dirección del Palacio Municipal:

Jirón Paz Soldán N° 252 Callao

#### 1.3.2. Otras Sedes:

- Agencia Municipal Minka:
- Avenida Argentina 3093 C.C. Minka: Pabellón 01 Local 01
- Agencia Municipal Cono Norte:
- Manzana A Lote 14 Urbanización Sesquicentenario.
- Agencia Mall Aventura Plaza Bellavista:  
Avenida Oscar R. Benavides N° 3866

#### 1.3.3. Teléfono:

(01) 201 – 6412

#### 1.3.4. Ubicación en el Mapa:

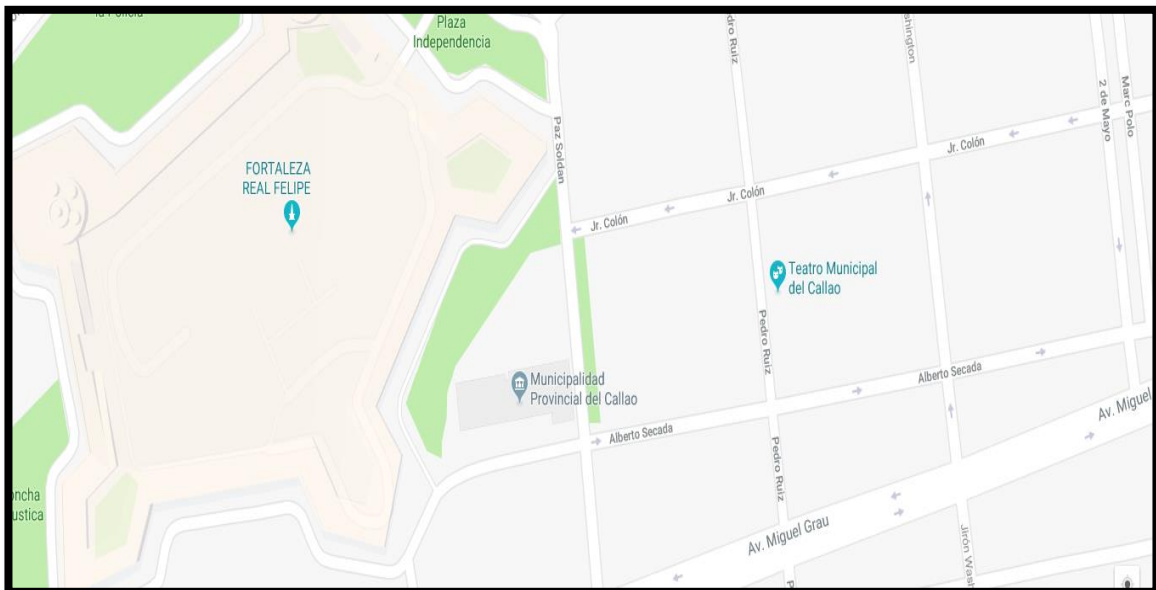


Figura N° 02: Mapa de Ubicación del Palacio Municipal

Fuente: Google Maps

#### **1.4. Giro de la Empresa:**

Por ser una institución del Estado, y tal como se declara ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), su principal giro es la administración pública en general.

#### **1.5. Tamaño de la Empresa:**

La Municipalidad Provincial del Callao, por ser un ente de Gobierno Local, su clasificación corresponde a una Institución del Estado.

#### **1.6. Breve Reseña Histórica de la Empresa:**

**1.6.1.** El Callao no tiene fecha exacta de fundación. Fue el “Puerto de Lima” durante el virreinato. En 1537 Diego Ruiz inaugura un tambo. En 1555 se inicia la construcción de un barrio español.

**1.6.2.** El año 1556 el virrey don Andrés Hurtado Don Andrés Hurtado Mendoza nombra Alcalde a Francisco López. Cabildo de Lima Juan Astudillo Montenegro nombró como alguacil de Puerto a Cristóbal Garzón, siendo la primera autoridad municipal.

**1.6.3.** Por la cercanía a la capital peruana, durante el Virreinato del Perú fue coloquialmente conocido como el ‘Puerto de Lima’. En el año 1671 el puerto del Callao fue elevado a la categoría de “ciudad”.

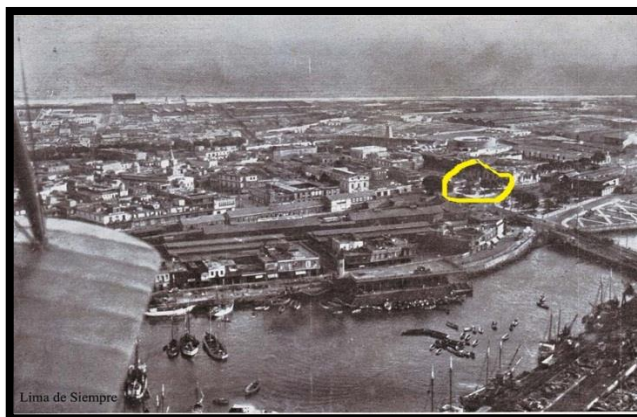


Figura N° 03: Fotografía del Callao

Fuente: <http://plazagraudelcallao.blogspot.com/>

- 1.6.4.** El 20 de agosto de 1836 el general Santa Cruz, presidente de la entonces Confederación Perú Bolivia, decreta la creación de la Provincia Litoral del Callao, con autonomía política.
- 1.6.5.** El 22 de abril de 1857, durante el gobierno de Castilla, el Callao es promovido, por la convención Nacional que presidía José Gálvez Egúsqiza, al rango de Provincia Constitucional. El primer alcalde de la Provincia Constitucional fue el coronel Manuel Cipriano Dulanto.
- 1.6.6.** Hasta la Fecha la Municipalidad Provincial del Callao, ha registrado un total de 67 Alcaldes.

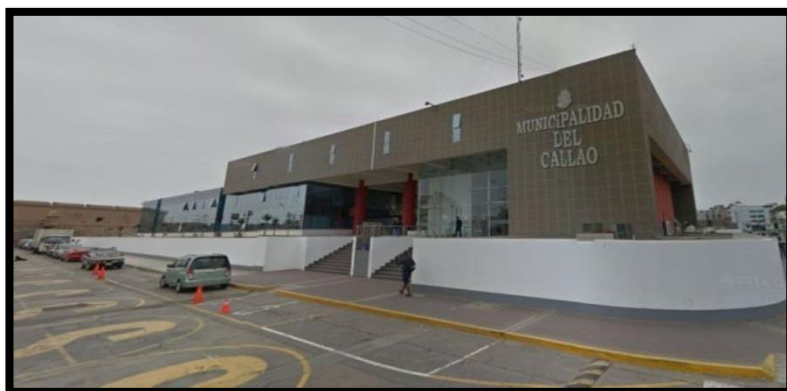


Figura N° 04: Palacio Municipal

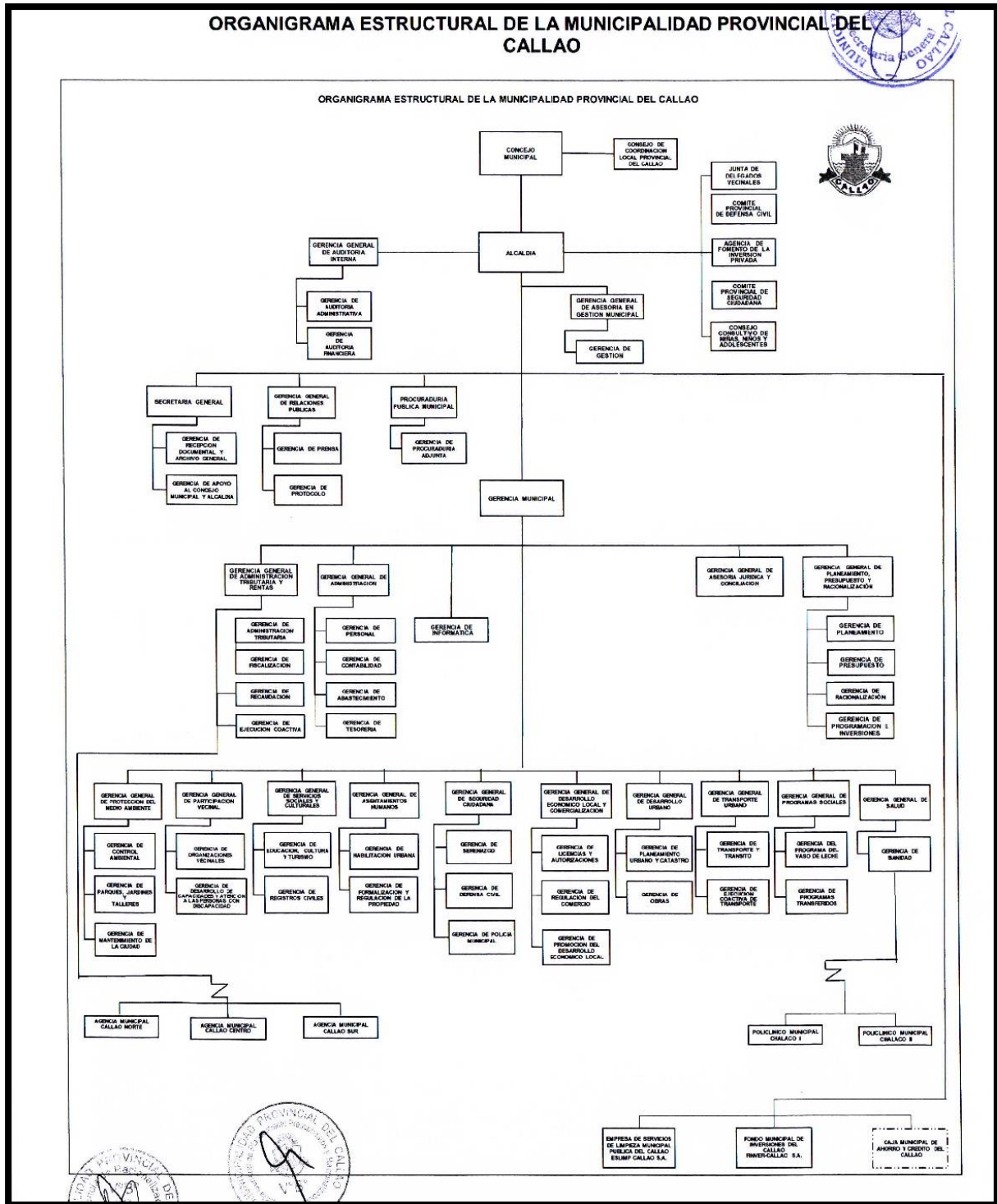
Fuente: Andina Agencia Peruana de Noticias

### **1.7. Organigrama:**

El Organigrama Institucional, está normado según el Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial del Callao, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 017-2014, según se puede apreciar, la institución está dirigida por un Consejo Municipal y Alcaldía (con diferentes órganos de apoyo a Alcaldía); asimismo cuenta con una Gerencia Municipal que tiene a su cargo a las siguientes Gerencias Generales:

- 1.7.1.** Gerencia General de Administración Tributaria y Rentas
- 1.7.2.** Gerencia General de Administración
- 1.7.3.** Gerencia de Informática
- 1.7.4.** Gerencia General de Asesoría Jurídica y Conciliación
- 1.7.5.** Gerencia General de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización
- 1.7.6.** Gerencia General de Protección del Medio Ambiente
- 1.7.7.** Gerencia General de Participación Vecinal
- 1.7.8.** Gerencia General de Servicios Sociales y Culturales
- 1.7.9.** Gerencia General de Asentamientos Humanos
- 1.7.10.** Gerencia General de Seguridad Ciudadana
- 1.7.11.** Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización
  - Gerencia de Licencias y Autorizaciones
  - Gerencia de Regulación de Comercio
  - Gerencia del Desarrollo Económico Local
- 1.7.12.** Gerencia General de Desarrollo Urbano
- 1.7.13.** Gerencia General de Transporte Urbano
- 1.7.14.** Gerencia General de Programas Sociales
- 1.7.15.** Gerencia General de Salud

Anexo N°01: Organigrama Institucional



## **1.8. Misión, Visión y Política:**

### **1.8.1. Misión:**

"Prestar servicios públicos de calidad promoviendo el desarrollo integral y sostenible en la Provincia Constitucional del Callao, a través de procesos simplificados que respondan a la generación de valor público, basados en la participación ciudadana y la transparencia".

### **1.8.2. Visión:**

Callao, centro estratégico del Pacífico Sur. Modelo de desarrollo planificado, eco eficiente y con calidad de vida; con oportunidades de desarrollo social, cultural y económico para sus ciudadanos.

### **1.8.3. Políticas:**

- Enfocada en mejorar la calidad de vida de las personas.
- Ampliar y mejorar la calidad de los servicios básicos.
- Reducción de los niveles de violencia e inseguridad.
- Promover el empoderamiento social y la inserción laboral en las dinámicas económicas productivas.
- Planificación del desarrollo urbano y ordenamiento del territorio.
- Reducción de la contaminación y conservación de la biodiversidad.
- Reducción del nivel de vulnerabilidad de las personas.

## **1.9. Productos y Clientes:**

### **1.9.1. Productos:**

La Municipalidad Provincial del Callao, en su calidad de Gobierno Local, se encarga de la administración pública de los diferentes campos de la Provincia Constitucional; como son el desarrollo urbano, el transporte, la seguridad, salud, el medio ambiente, la cultura, la alimentación y el desarrollo económico.

Ahora bien, cada uno de estos campos brindan diferentes productos al público, por mencionar algunos:

- Servicios de atención de Salud.

- Licencias de Edificaciones.
- Autorizaciones de circulación para el transporte público.
- Habilitaciones Urbanas.
- Constancias de posesión.
- Certificados de Conformidad Ambiental.
- Programas sociales (Vaso de Leche).
- Certificados de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.
- Servicios de Seguridad y Vigilancia.
- Actividades educativas y culturales.
- Títulos de Propiedad.
- Autorizaciones para el desarrollo del Comercio Ambulatorio.
- Licencias de Funcionamiento.

Al Ser el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento el objeto de estudio del presente; se procederá a definir el concepto; según lo estipulado en la Ley N° 28976 “Ley Marco de Licencias de Funcionamiento”

Se entiende por Licencia Municipal de Funcionamiento a la autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas.

#### **1.9.2. Clientes:**

Se puede entender como clientes de la Municipalidad Provincial del Callao, a todos los residentes de la Provincia Constitucional del Callao, los cuales se ven beneficiados con algunos de los servicios brindados por la corporación edil. Asimismo, también se consideran a las personas que si bien no viven en el Callao, pero sin embargo desarrolla alguna actividad



dentro de la jurisdicción del municipio; como por ejemplo el transporte, comercio o utilizan los servicios de salud o educación.

## 1.10. Premios y Certificaciones:

### 1.10.1. Certificación de Buenas Prácticas de Gestión Pública 2017:

La Municipalidad Provincial del Callao debido al PAN (Programa Articulado Nacional) contra la anemia y desnutrición infantil, ha sido reconocida por la entidad privada Ciudadanos al Día como una de las instituciones públicas que más apoyo brindan a la comunidad, alcanzando la certificación de Buenas Prácticas en Gestión Pública 2017.



Figura N° 05: Programa Articulado Nacional Contra la Anemia y Desnutrición.

Fuente: Pagina Web de la MPC.

### **1.11. Relación de la Empresa con la Sociedad**

Por ser una institución del estado encargada de la administración pública, la Municipalidad Provincial del Callao, enfoca sus recursos estrictamente al desarrollo de la sociedad chalaca en todos sus aspectos (económico, cultural, vivienda, educación); así como se encarga de brindar diferentes servicios para el bienestar de sus ciudadanos.

## **CAPITULO N° 02: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA QUE FUE ABORDADO**

### **2.1. Descripción del Área en que se participó:**

EL área analizada es La Gerencia de Licencias y Autorizaciones dependiente de un órgano de línea como es La gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización, es el despacho encargado de brindar las Licencias y Autorizaciones correspondientes, para el funcionamiento de establecimientos de servicios, comercio e industrias a lo largo de toda la jurisdicción del municipio; asimismo se encarga de realizar la Fiscalización y Control a locales, con el fin de que estos cumplan con la normativa correspondiente.

La Gerencia de Licencias y Autorizaciones, está compuesta por 4 áreas:

#### **2.1.1 Área de Plataforma:**

Ubicada en la zona de atención al administrado de la Municipalidad, en esta área de trabajo, laboran 5 colaboradores distribuidos 1 en el módulo de orientaciones contribuyente; 3 en las ventanillas de atención al público, dedicadas al ingreso de solicitudes de Licencias Municipales de Funcionamiento, Autorizaciones Temporales, Autorizaciones de Anuncios Publicitarios y generación de expedientes administrativos; asimismo, cuenta con un encargado de verificación de solicitudes de Licencias de Funcionamiento, el cual realiza la evaluación de Compatibilidad de Usos estipulada en la Ley Marco de Licencias de Funcionamiento; en esta evaluación, se verifica si el giro declarado por el contribuyente, es compatible o no con la zonificación asignada a la ubicación del establecimiento declarada en la solicitud; otras funciones es la calificación del ITSE correspondiente, asimismo, este colaborador realiza emisión de informes por zonificación cuando la Gerencia así lo designe.

### **2.1.2. Área de Elaboración de Licencias:**

Esta área de trabajo, está compuesta por dos colaboradores, el primero se encarga de la emisión de Licencias Municipales de Funcionamiento, utilizando el sistema de Tramite Documentario del municipio, al momento de realizar esta operación, el colaborador se encarga de subsanar alguna observación de la solicitud (como son direcciones mal estipuladas, giros incompletos o mal redactados), colocar observaciones que la normativa municipal estipule, elaborar informes sobre Licencias Municipales ya emitidas cuando la Gerencia, otras Gerencias Generales, la Gerencia Municipal u otras instituciones o contribuyentes lo soliciten. El segundo Colaborador del área, se encarga del registro de las solicitudes y expedientes cuando llegan a la oficina, así apoya en otras funciones al encargado de emisión de licencias.

### **2.1.3. Área de Anuncios Publicitarios:**

En el área solo labora un colaborador, el cual se encarga de evaluar las solicitudes de Autorización de Anuncio Publicitario, autorizar las órdenes de pago de las solicitudes aprobadas y de elaborar autorizaciones para las diferentes clases de anuncios y realizar informes cuando la Gerencia, otras Gerencias Generales, la Gerencia Municipal u otras instituciones o contribuyentes lo soliciten.

### **2.1.4. Área de Fiscalización y Control:**

en esta área de trabajo laboran actualmente 9 colaboradores, dos administrativos y 7 de campo; las funciones del personal administrativo son: Organizar operativos de control a establecimientos a lo largo de toda la jurisdicción (tomando en cuenta las quejas presentadas por los contribuyentes), llevar un control de las Notificaciones de Infracción impuestas a locales comerciales, industriales o de servicios, organizar la documentación presentada por los Fiscalizadores en el día, brindar respuesta a los expedientes ya atendidos, elaborar informes dirigidos a la Gerencia con el fin de que esta tome conocimiento de las acciones

realizadas en los diversos operativos. Los colaboradores de campo, se encargan de realizar las inspecciones de control y fiscalización a las diferentes empresas que se encuentren en la jurisdicción, verificando los documentos municipales como son: Licencia Municipal de Funcionamiento, Autorización Temporal para funcionamiento, Autorizaciones de Anuncios Publicitarios, Certificado de Conformidad Ambiental y Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones; al carecer de algún documento o se esté realizando una falta estipulada en el RAS Municipal (Régimen de Aplicación de Sanciones aprobado con Ordenanza Municipal), el Fiscalizador Municipal procede a imponer al conductor del establecimiento infractor una Notificación de Infracción; y según la gravedad de la falta, se realiza la Clausura Temporal del Establecimiento; ahora bien, otra función que realizan los Fiscalizadores Municipales, son las Clausuras Definitivas de establecimientos; las cuales se realizan una vez se haya realizado todo el proceso administrativo sancionador contra un establecimiento.

La Gerencia además de los colaboradores ya mencionados, cuenta con un Gerente, una secretaria y un asistente de Gerencia que se encargan de la verificación y derivación de documentos a las áreas correspondientes.

El sistema informático que se utiliza tanto para el ingreso de solicitudes como para la generación de Expedientes Administrativos es el Sistema de Trámite Documentario del municipio; así mismo para realizar las evaluaciones correspondientes por compatibilidad de Usos, se utiliza el programa AUTOCAD, el cual nos permite identificar claramente la zonificación asignada para el establecimiento en consulta.

## **2.2. Definición del Problema:**

Las Licencias de Funcionamiento, se emiten bajo la normativa de la Ley N° 28976 “Ley Marco de Licencias de Funcionamiento”, cada municipalidad venía

trabajando con su propio FUT (Formulario Único de Tramite), el cual contemplaba todos los requisitos estipulados en la Ley; la Municipalidad Provincial en la cual se basa el presente proyecto de mejora, laboraba con el mismo FUT desde hace 2 años, el cual se generaba mediante un sistema informático y los colaboradores encargados estaban capacitados para realizar el llenado de solicitudes en el mismo; asimismo, la emisión de la Licencia Municipal de Funcionamiento se realizaba utilizando el mismo sistema.

Sin embargo, por un cambio de Normativa de la Ley Marco de Licencias de Funcionamiento, mediante el Decreto Legislativo N°1271 y por el Decreto Supremo 046-2017, la Presidencia de Consejo de Ministros estipula publicar nuevos formatos de Declaraciones Juradas (FUT), estandarizando el Formulario Único de Tramite para todas las Municipalidades Nivel Nacional; asimismo, con el cambio realizado en el Reglamento Nacional de Edificaciones, mediante Decreto Supremo N° 002-2018-PCM, la clasificación de Licencias de Funcionamiento que antes se dividían en:

- a. Licencia de Funcionamiento con ITSE BASICA EX-POST (0-100 m<sup>2</sup>)
- b. Licencia de Funcionamiento con ITSE BASICA EX-ANTE (101 – 500 m<sup>2</sup>)
- c. Licencia de Funcionamiento con ITSE de DETALLE (501 – mas)

Con el nuevo cambio en la normativa actualmente se clasifican según el riesgo:

- a. Riesgo BAJO
- b. Riesgo MEDIO
- c. Riesgo ALTO
- d. Riesgo MUY ALTO

Siendo los dos primeros con Inspección Técnica de Seguridad POSTERIOR a la emisión de la Licencia de Funcionamiento, y los dos finales con Inspección Técnica de Seguridad PREVIA; ahora bien, los formatos de Declaraciones Juradas de Seguridad que corresponden a la solicitud de Licencia de Funcionamiento, donde antes solo era una hoja anexa, ahora con los cambios ya

mencionados la cantidad de formatos que deben ser llenados por los administrados en tema de Seguridad para solicitar una Licencia de Funcionamiento son 04 hojas; además, de los formatos correspondientes a Declaración Jurada de Seguridad.

### **2.2.1. Síntomas:**

En la Gerencia de Licencias y Autorizaciones, se han identificado las siguientes evidencias y hechos que se están ocasionando, y han motivado que realice el estudio al proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento de Inspección Técnica de Seguridad Posterior:

- **Aumento en los días de atención de expedientes:**  
Desde el cambio de normativa, los expedientes se están resolviendo en un promedio de 4 o 5 días hábiles; cuando antes se hacía en 2 días hábiles.
- **Incremento de observaciones en las Solicitudes de trámite de Licencias por mal llenado de los mismos:** Al ser los formatos nuevos para el personal encargado; y al no haber recibido estos una capacitación adecuada para su llenado, se están cometiendo una cantidad de errores más elevada a lo habitual; lo cual genera que solicitudes que deberían estar aprobadas se observen.
- **Incremento de quejas por atención a los administrados:**  
Al tener que llenar una mayor cantidad de anexos, los administrados requieren un mayor tiempo de atención. Debido a esto, los contribuyentes que están en cola para ser atendidos presentan sus reclamos por el tiempo excesivo de espera.
- **Aumento de la cantidad de Administrados para el servicio de Licencias ITSE POSTERIOR atendidos después de culminado el horario laboral:**  
Con el procedimiento y normativa anterior, los colaboradores del área de plataforma ya conocían el flujo y contaban con una técnica de entrevista ya estipulada para agilizar la atención al público; sin

embargo al ser nuevo el proceso y los formatos que deben de completar con los datos de los administrados, el tiempo de atención es más extenso y esto hace que aun culminado el horario normal de atención 05:00 pm, queden administrados sin atender, por consiguiente los colaboradores deben de hacer sobretiempo.

### **2.2.2. Causas:**

Se han identificado las principales causas que originan el problema de demora en el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento de ITSE posterior; estas causas se han agrupado en 6 diferentes factores, los cuales paso a presentar:

- **Personal:**

Lo siguiente es un análisis de las principales falencias que presenta la gerencia con respecto a sus colaboradores.

- Los colaboradores del área de plataforma, no conocen el nuevo procedimiento interno para la emisión de las Licencias de Funcionamiento.
- Debido a la rotación interna de los colaboradores, actualmente en el área de plataforma se encuentra personal con poca experiencia en el área.
- Personal poco capacitado.
- El encargado de la verificación de las solicitudes en el Área Legal, cuenta con muy poco tiempo para la evaluación de las mismas; debido a su carga laboral con otras funciones encomendadas por la Gerencia General.
- El encargado de realizar la emisión de la Licencia de Funcionamiento, cuenta con poca experiencia en el área.

- **Métodos:**

En cuanto al factor Métodos, no se cuenta con un método estándar que pueda lograr la uniformidad en la atención a los contribuyentes.



- Los colaboradores de ventanilla, no cuentan con una técnica de entrevista adecuada para el correcto llenado de los nuevos formatos.
- Los Manuales de Organizaciones y Funciones, no se encuentran actualizados.
- No existe diagramas que muestren los nuevos flujos de las solicitudes con el fin de estandarizar los mismos.
- No se cuentan con manuales para la capacitación de nuevo personal.
- Las solicitudes pasan por demasiados filtros de verificación antes de autorizar el pago.
- **Maquinaria:**

Con respecto a la maquinaria que utiliza la gerencia para el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento, las principales complicaciones son:

  - Cortes inesperados de acceso al Sistema de Trámite Documentario (mediante el cual se elaboran tanto las solicitudes como las Licencias), lo cual origina pérdida de la información que se estaba registrando y por consiguiente una demora.
  - Las computadoras de atención al público no cuentan con un sistema mediante el cual se pueda visualizar el Plano Catastral y de Zonificación con el fin de evaluar la solicitud.
  - Equipos telefónicos presentan muchas fallas, y la mayor parte del tiempo se encuentran fuera de servicio, lo cual obstaculiza las coordinaciones del personal de plataforma con la oficina principal.
- **Materiales:**

En la Municipalidad Provincial del Callao, por ser una entidad del estado, hay un procedimiento específico para autorizar la compra de materiales de oficina; por lo cual se ha dado la situación de sufrir un desabastecimiento de materiales indispensables para la emisión de

tanto las solicitudes como de las Licencias de Funcionamiento; estos materiales principalmente son hojas bond y tintas para las impresoras de la Gerencia.

- Entorno:

Son factores que no están controlados por parte de la Municipalidad Provincial; sin embargo, influyen de forma determinante al proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento.

- Cambio de la normativa mediante Decreto Supremo.
- Incremento de la afluencia de Público solicitando Licencias de Funcionamiento.
- Se declaran días no laborables para el sector público, lo cual incrementa la afluencia de contribuyentes una vez pasado el mismo.

### **2.2.3. Pronostico:**

De continuar la situación actual, poco adecuada para el correcto servicio a los contribuyentes y usuarios de la Municipalidad, se pueden generar un incremento más que importante de quejas y reclamos presentados por los usuarios, incluso estos pueden presentar la queja ante INDECOPI, lo cual podría ser un gran riesgo para la institución edil; ya que puede ser multada con una importante cantidad de dinero.

Además, se corre el riesgo de no cumplir con los tiempos estipulados en la normativa para resolver las solicitudes y expedientes; dando lugar a que estos últimos originen Silencios Positivos; corriendo el riesgo de otorgar Licencias de Funcionamiento no correctas.

- Control de Pronostico:

Por todo lo descrito anteriormente, es de suma importancia que la Municipalidad Provincial del Callao, realice acciones inmediatas que ayuden a mejorar el tiempo de atención para su procedimiento de emisión de Licencias de Funcionamiento con Inspección Técnica de

Seguridad Posterior; medida como: regular los procedimientos, actualizar el manual de organización y funciones (correspondiente a la Gerencia de Licencias) y capacitación de personal con el fin de poder brindar una óptima y adecuada atención a los contribuyentes y usuarios.

El presente proyecto denominado “Propuesta de mejora en el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao a fin de disminuir su tiempo de duración.” Propondrá un flujo más óptimo para el procedimiento de emisión de Licencias, actividades de capacitación para los colaboradores y la actualización del manual de organización y funciones; con el fin de brindar respuesta a los contribuyentes en un tiempo más adecuado y acorde a la normativa.

Esta propuesta de mejora, está relacionada con la profesión de Ingeniero Industrial, ya que se utilizan conocimientos aprendidos en los 5 años de la carrera.

#### **2.2.4. Diagrama de Ishikawa:**

Con el propósito de conocer las causas específicas que originan el problema central en cual se basa la presente propuesta. Se realizó una reunión con los colaboradores que participan en el procedimiento objeto de estudio. Dando como las siguientes respuestas las cuales están plasmadas en un Diagrama de Ishikawa.

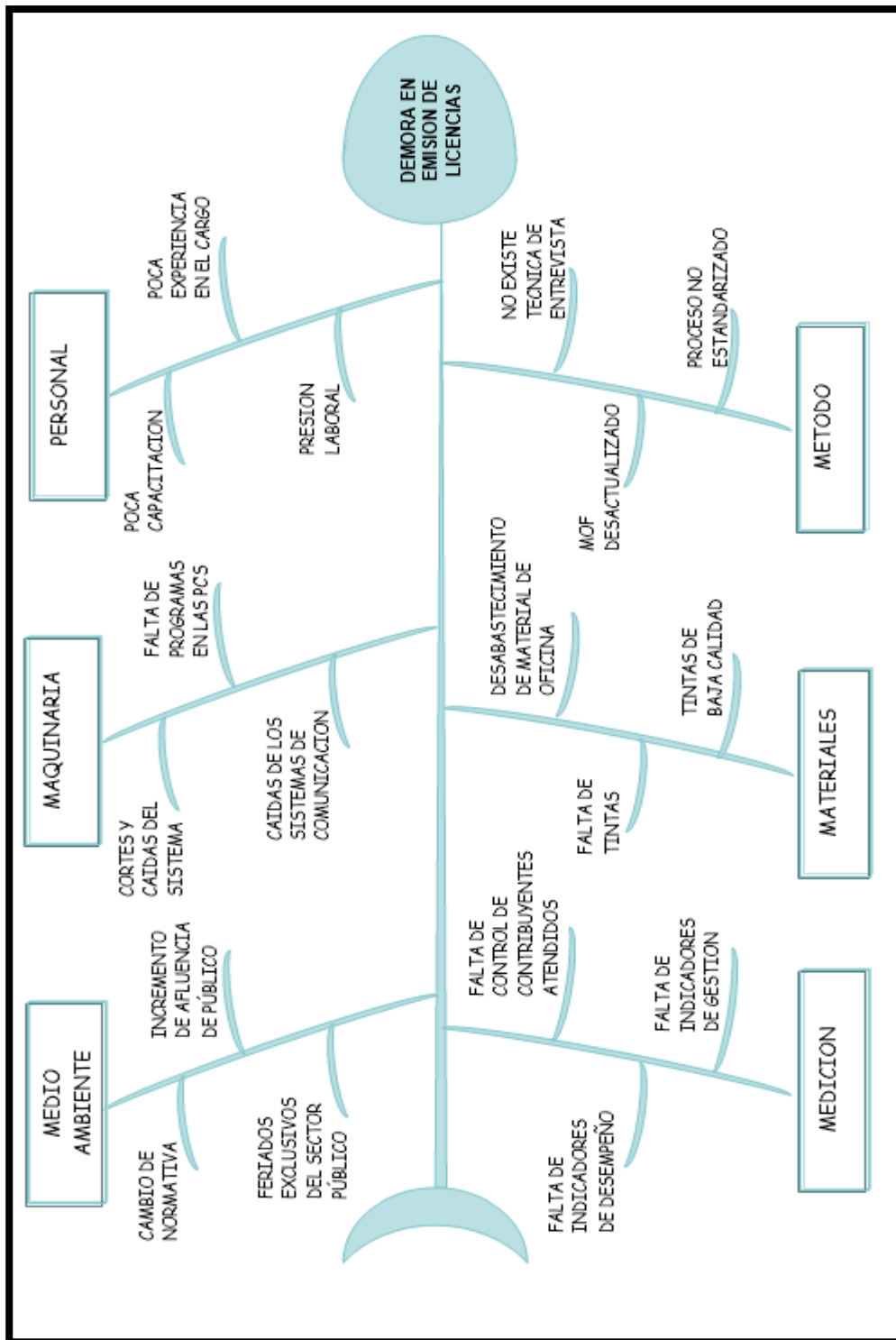


Figura N° 06: Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración Propia

### **2.2.5. Definición del Problema:**

Por todo lo antes plasmado, se procura a formular tanto el problema general como específicos de la presente propuesta de mejora.

- Problema General:  
¿De qué manera la propuesta de mejora al proceso emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao puede reducir el tiempo de duración del mismo en el año 2018?

## **2.3. Objetivos: General y Específicos**

### **2.3.1. Objetivo General:**

Proponer mejorar el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao para reducir el tiempo de duración del mismo en el año 2018.

### **2.3.2. Objetivos Específicos:**

- Describir como como se lleva a cabo el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao.
- Definir las acciones de mejora a realizar en el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao en el año 2018.
- Documentar los procesos mejorados de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao en el año 2018.

## **2.4. Justificación:**

La presente propuesta de mejora, es de suma importancia para la institución edil debido a que da solución a una problemática actual que se está dando en una de las Gerencias con afluencia de contribuyentes y usuarios.

La problemática que se pretende resolver mediante el presente, es reducir el tiempo de atención de las solicitudes y expedientes de Licencias de Funcionamiento con Inspección Técnica de Seguridad posterior en la Municipalidad Provincial del Callao, estableciendo un nuevo procedimiento, el cual pueda generar una atención eficiente a los usuarios, reduciendo errores y actividades que no deben formar parte del proceso; asimismo, aumentar la cantidad de personas atendidas satisfactoriamente.

Ahora bien mediante la “Propuesta de mejora en el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao a fin de disminuir su tiempo de duración.”, se brindara una herramienta importante para la toma de decisiones Gerenciales, ya que se brindara información fidedigna del estado actual y futuro de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.

### **2.4.1. Pertinencia:**

Mediante esta propuesta de mejora al proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior, se justifica por la importancia y pertinencia de reducir el tiempo de respuesta de solicitudes y expedientes para la Municipalidad Provincial del Callao; con el fin de cumplir los tiempos que la normativa actual exige.

## **2.5. Alcances y Limitaciones:**

### **2.5.1. Alcances:**

El alcance de la presente propuesta de mejora es el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior, en la Municipalidad Provincial del Callao en el periodo 2018.

### **2.5.2. Limitaciones:**

- Una de las principales limitaciones que se han presentado en la elaboración de la presente propuesta de mejora, es la recolección de información; debido a que por razones de carga laboral, no se encontraba un momento adecuado para realizar una entrevista formal tanto con los colaboradores que intervienen en el proceso objeto de estudio, como con los Gerentes encargados.
- Otra limitación, que se ha encontrado es el presupuesto que se tiene para el desarrollo de la presente, ya que con un mayor apoyo económico se podría realizar de una manera más ágil el levantamiento de la información.
- Por último, el tiempo fue un factor determinante para la realización de esta propuesta de mejora; por lo que creemos es importante valorarlo.

## CAPITULO N° 03: MARCO TEORICO

### 3.1. Marco Legal:

A continuación, se presentara la normativa con la cual se rige el proceso en estudio.

#### 3.1.1. Ley N° 28976, Ley Marco de Licencias de Funcionamiento:

Es la ley principal que rige el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento a nivel nacional, fue publicada en el diario oficial El Peruano, el día 05 de Febrero del año 2007.

20/01/2007.- LEY N° 28976.- **Ley marco de licencia de funcionamiento.**  
(05/02/2007)

#### LEY N° 28976

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República;

ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

#### LEY MARCO DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

##### TÍTULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1°.- Finalidad de la Ley

La presente Ley tiene como finalidad establecer el marco jurídico de las disposiciones aplicables al procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades.

##### Artículo 2°.- Definiciones

Para los efectos de la presente Ley, se aplicarán las siguientes definiciones:

**Compatibilidad de uso.-** Evaluación que realiza la entidad 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 zonificación vigente.

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

**Galería Comercial.-** Unidad inmobiliaria que cuenta con bienes y servicios comunes y agrupa establecimientos, módulos o stands en la que se desarrollan actividades económicas similares. No se encuentran incluidos los centros comerciales.

**Giro.-** Actividad económica específica de comercio, industria y/o de servicios.

**Informe de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil.-** Documento que sustenta y consigna el resultado de la ejecución de una Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil, mediante la cual se verifica y evalúa el cumplimiento de las condiciones de seguridad en defensa civil establecidas en la normativa vigente sobre la materia.

**Mercado de abasto.-** Local cerrado en cuyo interior se encuentran distribuidos puestos individuales de venta o de prestación de servicios en secciones o giros definidos, dedicados al acopio y expendio de productos alimenticios y otros tradicionales no alimenticios mayoristas y minoristas.

**Módulo o stand.-** Espacio acondicionado dentro de las galerías comerciales en el que se realizan actividades económicas y cuya área no supera los ciento veinte metros cuadrados (120 m<sup>2</sup>).

**Puesto.-** Espacio acondicionado dentro de los mercados de abastos en el que se realizan actividades económicas con un área que no excede los treinta y cinco metros cuadrados (35 m<sup>2</sup>) y que no requieren obtener un certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de detalle o multidisciplinaria.

**Zonificación.-** Conjunto de normas técnicas urbanísticas por la que se regula el uso del suelo.

##### TÍTULO II

##### DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

##### Artículo 3°.- 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.

Podrán otorgarse licencias que incluyan más de un giro, siempre que éstos sean afines o complementarios entre sí. Las municipalidades, mediante ordenanza, deben definir los giros afines o complementarios entre sí, para el ámbito de su circunscripción.

En el caso de que los sujetos obligados a obtener licencia de funcionamiento desarrollen actividades en más de un establecimiento, deberán obtener una licencia para cada uno de los mismos.

La licencia de funcionamiento para Cesionarios permite la realización de actividades simultáneas y adicionales en un establecimiento que ya cuenta con una licencia previa.

El otorgamiento de una licencia de funcionamiento no obliga a la realización de la actividad económica en un plazo determinado.

Las instituciones, establecimientos o dependencias, incluidas las del sector público, que conforme a esta Ley se encuentren exoneradas de la obtención de una licencia de funcionamiento, se encuentran obligadas a respetar la zonificación vigente y comunicar a la municipalidad el inicio de sus actividades, debiendo acreditar el cumplimiento de las condiciones de seguridad en defensa civil.

#### **Artículo 4°.- Sujetos obligados**

Están obligadas a obtener licencia de funcionamiento las personas naturales, jurídicas o entes colectivos, nacionales o extranjeros, de derecho privado o público, incluyendo empresas o entidades del Estado, regionales o municipales, que desarrollen, con o sin finalidad de lucro, actividades de comercio, industriales y/o de servicios de manera previa a la apertura, o instalación de establecimientos en los que se desarrollen tales actividades.

#### **Artículo 5°.- Entidad competente**

Las municipalidades distritales, así como las municipalidades provinciales, cuando les corresponda conforme a ley, son las encargadas de evaluar las solicitudes y otorgar las licencias de funcionamiento, así como de fiscalizar las mismas y aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo con las competencias previstas en la Ley N° 27972 [T.324.§201], Ley Orgánica de Municipalidades.

#### **Artículo 6°.- Evaluación de la entidad competente**

Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, la municipalidad evaluará los siguientes aspectos:

- Zonificación y compatibilidad de uso.
- Condiciones de Seguridad en Defensa Civil, cuando dicha evaluación constituya facultad de la municipalidad.

Cualquier aspecto adicional será materia de fiscalización posterior.

#### **Artículo 7°.- Requisitos para solicitar la licencia de funcionamiento**

Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento serán exigibles como máximo, los siguientes requisitos:

a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de declaración jurada, que incluya:

1. Número de R.U.C. y D.N.I. o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales, según corresponda.

2. D.N.I. o Carné de Extranjería del representante legal en caso de personas jurídicas, u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.

b) Vigencia de poder de representante legal, en el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requerirá carta poder con firma legalizada.

c) Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad o Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria, según corresponda.

d) Adicionalmente, de ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos:

d.1) Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud.

d.2) Informar sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normativa vigente, en la Declaración Jurada.

d.3) Copia simple de la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

d.4) Copia simple de la autorización expedida por el Instituto Nacional de Cultura, conforme a la Ley N° 28296 [T.338,§172], Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación.

Verificados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa a que hace referencia el artículo 15° de esta Ley.

**Artículo 8°.- Procedimientos para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento**

La licencia de funcionamiento se otorgará en el marco de un único procedimiento administrativo, el mismo que será de evaluación previa con silencio administrativo positivo. El plazo máximo para el otorgamiento de la licencia es de quince (15) días hábiles.

Para obtener la licencia de funcionamiento se requieren las siguientes condiciones de seguridad en defensa civil:

1. Establecimientos que requieran Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica, Ex Post al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, realizada por la municipalidad.

Aplicable para establecimientos con una área de hasta cien metros cuadrados (100 m2) y capacidad de almacenamiento no mayor del treinta por ciento (30%) del área total del local.

En estos casos será necesaria la presentación de una Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad a que se refiere el literal c) del artículo 7° de la presente Ley, debiendo realizarse la Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica por la municipalidad, con posterioridad al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, de manera aleatoria de acuerdo a los recursos disponibles y priorizando los establecimientos que representen un mayor riesgo de seguridad.

Se encuentran excluidas de este procedimiento:

a) Las solicitudes de licencia de funcionamiento que incluyan los giros de pub, licorería, discoteca, bar, casinos, juegos de azar, máquinas tragamonedas, ferreterías, o giros afines a los mismos; así como solicitudes que incluyan giros cuyo desarrollo implique el almacenamiento, uso o comercialización de productos tóxicos o altamente inflamables. Las licencias referidas a estos giros se adecuarán a lo establecido en los numerales 2 o 3 del presente artículo, en lo que corresponda.

b) Las solicitudes de licencia de funcionamiento para el desarrollo de giros o establecimientos que requieran la obtención de un Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria. Las licencias referidas a estos giros se adecuarán a lo establecido en el numeral 3 del presente artículo.

2. Establecimientos que requieran de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica Ex Ante al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, realizada por la municipalidad.

Aplicable para establecimientos con una área mayor a los cien metros cuadrados (100 m2).

En ambos supuestos la Tasa a que se refiere el artículo 15° de la presente Ley, incluye el pago correspondiente a las inspecciones.

3. Establecimientos que requieren de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria expedida por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI).

Aplicable para establecimientos con una área mayor a los quinientos metros cuadrados (500 m2).

El titular de la actividad deberá obtener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria correspondiente, previamente a la solicitud de licencia de funcionamiento.

En este supuesto, el pago por el derecho de tramitación del Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil deberá abonarse en favor del INDECI.

**Artículo 9°.- Licencias de funcionamiento para mercados de abastos y galerías comerciales**

Los mercados de abastos y galerías comerciales deben contar con una sola licencia de funcionamiento en forma corporativa, la cual podrá ser extendida a favor del ente colectivo, razón o denominación social que los representa o la junta de propietarios, de ser el caso. Para tal efecto, deberán obtener un Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle.

A los módulos o stands les será exigible una Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil, Ex post al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, salvo en aquellos casos en los que se requiera obtener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Multidisciplinaria, para aquellos casos de establecimientos con una área mayor a los cien metros cuadrados (100 m<sup>2</sup>).

La municipalidad podrá disponer la clausura temporal o definitiva de los puestos o stands en caso de que incurran en infracciones administrativas.

**Artículo 10°.- Autorización conjunta**

La municipalidad podrá autorizar la instalación de toldos y/o anuncios, así como la utilización de la vía pública en lugares permitidos, conjuntamente con la expedición de la licencia de funcionamiento, para lo cual deberá aprobar las disposiciones correspondientes.

**Artículo 11°.- Vigencia de la licencia de funcionamiento**

La licencia de funcionamiento tiene vigencia indeterminada.

Podrán otorgarse licencias de funcionamiento de vigencia temporal cuando así sea requerido expresamente por el solicitante. En este caso, transcurrido el término de vigencia, no será necesario presentar la comunicación de cese de actividades a que se refiere el artículo 12° de la presente Ley.

**Artículo 12°.- Cese de actividades**

El titular de la actividad, mediante comunicación simple, deberá informar a la municipalidad el cese de la actividad económica, dejándose sin efecto la licencia de funcionamiento, así como aquellas autorizaciones a que se refiere el artículo 10° de la presente Ley. Dicho procedimiento es de aprobación automática.

La comunicación de cese de actividades podrá ser solicitada por un tercero con legítimo interés, para lo cual deberá acreditar su actuación ante la municipalidad.

**Artículo 13°.- Facultad fiscalizadora y sancionadora**

Las municipalidades deberán realizar las labores de fiscalización de las actividades económicas con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de los titulares de las licencias de funcionamiento conforme a ley, pudiendo imponer las sanciones a que hubiera lugar en el caso de incumplimiento.

Las municipalidades no pueden exigir tasas u otros cobros por el ejercicio de su actividad fiscalizadora.

Asimismo, las actividades de fiscalización como parte del procedimiento de inspección multidisciplinaria, deberán ser únicas y realizarse en el mismo momento, con el objeto de hacer más eficiente la verificación del cumplimiento de las medidas de seguridad.

**Artículo 14°.- Cambio de zonificación**

El cambio de zonificación no es oponible al titular de la licencia de funcionamiento dentro de los primeros cinco (5) años de producido dicho cambio. Únicamente en aquellos casos en los que exista un alto nivel de riesgo o afectación a la salud, la municipalidad, con opinión de la autoridad competente, podrá notificar la adecuación al cambio de la zonificación en un plazo menor.

**Artículo 15°.- Valor de la licencia de funcionamiento**

La tasa por licencia de funcionamiento deberá reflejar el costo 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.

Para fines de lo anterior la municipalidad deberá acreditar la existencia de la respectiva estructura de costos y observar lo dispuesto por la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N° 776 [T.211,§231] y la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 [T.299,§106].

**Artículo 16°.- Información a disposición de los administrados**

La siguiente información deberá estar permanentemente a disposición de los administrados en el local de la municipalidad y en su portal electrónico:

- Plano de zonificación.- Las municipalidades deberán exhibir el plano de zonificación vigente en su circunscripción con la finalidad que los interesados orienten adecuadamente sus solicitudes.

Asimismo, deberá consignarse la información sobre los procedimientos de cambio de zonificación que estuvieran en trámite y su contenido.

- Índice de Uso de Suelos.- Con el cual se permitirá identificar los tipos de actividades comerciales correspondientes a cada categoría de zonificación.

- Estructura de costos.- Deberá exhibirse la estructura de costos que sustenta el valor de la licencia de funcionamiento en los términos que establece el artículo anterior.

- Solicitudes o formularios.- Los que sean exigidos para el procedimiento.

Toda la información señalada en el presente artículo y aquella relacionada con el procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, deberá ser proporcionada gratuitamente a los administrados.

#### **Artículo 17°.- Supervisión**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, a través de la Comisión de Acceso al Mercado, deberá supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Ley, conforme a sus competencias.

#### **Artículo 18°.- Sujetos no obligados**

No se encuentran obligadas a solicitar el otorgamiento de licencia de funcionamiento, las siguientes entidades:

1. Instituciones o dependencias del Gobierno Central, gobiernos regionales o locales, incluyendo a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, por los establecimientos destinados al desarrollo de las actividades propias de su función pública.

No se incluyen dentro de esta exoneración a las entidades que forman parte de la actividad empresarial del Estado.

2. Embajadas, delegaciones diplomáticas y consulares de otros Estados o de Organismos Internacionales.

3. El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), respecto de establecimientos destinados al cumplimiento de las funciones reconocidas en la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

4. Instituciones de cualquier credo religioso, respecto de establecimientos destinados exclusivamente a templos, monasterios, conventos o similares.

No se encuentran incluidos en este artículo los establecimientos destinados al desarrollo de actividades de carácter comercial.

### **DISPOSICIONES FINALES, TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS**

#### **PRIMERA.- Adecuación y vigencia**

La presente norma entrará en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación. En dicho plazo corresponderá a las municipalidades adecuar su respectivo Texto Único de Procedimientos Administrativos, a efectos de incorporar los procedimientos, requisitos y demás disposiciones previstos en la presente Ley.

Vencido el plazo señalado sin que se hubiera realizado la modificación del TUPA, operará la derogación de aquellas disposiciones que contravengan los procedimientos, requisitos y demás disposiciones previstas en la presente Ley.

#### **SEGUNDA.- Cambio de zonificación para solicitudes en trámite**

El plazo previsto en el artículo 14° de la presente Ley, será igualmente aplicable, respecto de cambios de zonificación que pudiesen afectar solicitudes de licencia de funcionamiento que se encontrasen en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente Ley.

#### **TERCERA.- Del Órgano del Sistema Nacional de Defensa Civil de la Municipalidad**

Precisase que el Órgano de la Municipalidad en materia de Defensa Civil que

realiza la Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica, para el otorgamiento de licencias de funcionamiento y de construcción, dependerá administrativamente del órgano encargado del otorgamiento de ambas licencias, sin perjuicio de la dependencia funcional que mantienen con el INDECI en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Defensa Civil.

**CUARTA.- Convenio de colaboración**

Dentro de los noventa (90) días calendario, contados a partir de la publicación de la presente Ley, el INDECI y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú celebrarán el convenio de colaboración interinstitucional que permitirá la participación del CGBVP respecto de los ingresos generados por la actuación de su personal en las Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil.

**QUINTA.- Revocación de autorización**

El Instituto Nacional de Defensa Civil se encuentra facultado para sancionar con la revocatoria de la autorización a los Inspectores Técnicos de Seguridad en Defensa Civil, de incurrir en las infracciones que para tal efecto se establecerán mediante decreto supremo.

**SEXTA.- Modificación del Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas**

El INDECI en un plazo que no excederá de treinta (30) días calendario, contados desde la vigencia de la presente Ley, deberá presentar la propuesta de modificación del Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil, aprobado por el Decreto Supremo N° 013-2000-PCM.

**SÉTIMA.- Autorizaciones sectoriales**

Mediante decreto supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, se establecerá la relación de autorizaciones sectoriales que deben ser exigidas como requisito previo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

**OCTAVA.- Modificatoria de la Ley N° 27067**

Modifícase el artículo 15° de la Ley N° 27067 [T.274,§094], con el siguiente texto:

“Artículo 15°.- De los recursos económicos Son recursos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, los siguientes:

- a) Los montos asignados por el Tesoro Público.
- b) Los ingresos propios generados por consultorías, inspecciones, informes técnicos, certificaciones, capacitación, asistencia técnica en materias de su competencia y la prestación de servicios en espectáculos públicos realizados con finalidad lucrativa.
- c) Las donaciones nacionales e internacionales.
- d) Las demás establecidas por ley”.

**NOVENA.- Disposiciones derogatorias**

Deróganse las siguientes disposiciones:

- Artículos 71°, 72°, 73°, 74° y 75° del Decreto Legislativo N° 776, Ley de Tributación Municipal.

- Artículos 38°, 39°, 40° y 41° y Quinta Disposición Complementaria de la Ley N° 28015 [T.326,§025], Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

- Ley N° 27926 [T.321,§031] que establece que las municipalidades cuenten con opinión favorable del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú para otorgar licencia municipal.

Igualmente quedan derogadas o sin efecto, todas aquellas disposiciones que se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los veinte días del mes de enero de dos mil siete.

MERCEDES CABANILLAS BUSTAMANTE, Presidenta del Congreso de la República

JOSÉ VEGA ANTONIO, Primer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los cuatro días del mes de febrero del año dos mil siete.

ALAN GARCÍA PÉREZ, Presidente Constitucional de la República



### 3.1.2 Decreto Legislativo 1271:

## Decreto Legislativo que modifica a la Ley Marco de Licencias de Funcionamiento.

los campos o casillas de la Declaración Jurada Anual del ejercicio anterior al de la comisión o detección de la infracción, según corresponda, en las que se consignen los conceptos de Ventas Netas y/o Ingresos por Servicios y otros ingresos gravables y no gravables de acuerdo a la Ley del Impuesto a la Renta.

(...).

**Segunda.- Modificación del nombre de la Tabla I de Infracciones y Sanciones Tributarias del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF y normas modificatorias.**

Modifícase el nombre de la Tabla I de Infracciones y Sanciones Tributarias del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF y normas modificatorias, conforme a los textos siguientes:

#### "TABLA I

#### CÓDIGO TRIBUTARIO - LIBRO CUARTO (INFRACCIONES Y SANCIONES) PERSONAS Y ENTIDADES GENERADORAS DE RENDA DE TERCERA CATEGORÍA INCLUIDAS LAS DEL RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO

(...)."

#### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

**ÚNICA.-** Derógase el literal c) del numeral 2.1 del artículo 2° del Decreto Legislativo N° 937 y normas modificatorias.

#### POR TANTO:

Mando se publique y cumpla, dando cuenta al Congreso de la República.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los diecisiete días del mes de diciembre del año dos mil dieciséis.

PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD  
Presidente de la República

FERNANDO ZAVALA LOMبارDI  
Presidente del Consejo de Ministros

ALFREDO THORNE VETTER  
Ministro de Economía y Finanzas

1465277-2

#### DECRETO LEGISLATIVO N° 1271

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO

Que, mediante la Ley N° 30506, el Congreso ha delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de reactivación económica y formalización, seguridad ciudadana, lucha contra la corrupción, agua y saneamiento y reorganización de Petroperú S.A., en el plazo de noventa (90) días calendario;

Que, en ese sentido, el literal h) del numeral 1 del artículo 2 del citado dispositivo legal, establece la facultad de emitir normas que regulen o faciliten el desarrollo de actividades económicas, comerciales y prestación de servicios sociales en los tres niveles de gobierno, incluyendo simplificación administrativa de los procedimientos relativos al patrimonio cultural.

Que, se requiere simplificar el procedimiento de otorgamiento de licencia de funcionamiento, con la finalidad de facilitar el acceso al administrado a realizar actividades económicas y comerciales en un establecimiento determinado.

De conformidad con lo establecido en el literal h) del numeral 1 del artículo 2 de la Ley N° 30506 y el artículo 104 de la Constitución Política del Perú;

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; y  
Con cargo de dar cuenta al Congreso de la República;  
Ha dado el Decreto Legislativo siguiente:

#### DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA LA LEY N° 28976, LEY MARCO DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

##### Artículo 1.- Objeto

El objeto del presente Decreto Legislativo es modificar la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, para facilitar el desarrollo de actividades económicas y comerciales, a través de la implementación de medidas orientadas a la efectiva simplificación del procedimiento administrativo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

##### Artículo 2.- Modificación de los artículos 3, 7, 9, 14 y 15 de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento

Modifícase los artículos 3, 7, 9, 14 y 15 de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, cuyos textos quedan redactados de la manera siguiente:

##### "Artículo 3.- Licencia de funcionamiento

La licencia de funcionamiento es la autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas.

Pueden otorgarse licencias que incluyan más de un giro, siempre que estos sean afines o complementarios entre sí. Las municipalidades, mediante ordenanza, para el ámbito de su circunscripción, deben definir los giros afines o complementarios entre sí de acuerdo a lineamientos que para tal fin establezca el Ministerio de la Producción.

En el caso de que los sujetos obligados a obtener licencia de funcionamiento desarrollen actividades en más de un establecimiento, deben obtener una licencia para cada uno de los mismos.

La licencia de funcionamiento para cesionarios permite a un tercero la realización de actividades simultáneas y adicionales en un establecimiento que ya cuenta con licencia de funcionamiento.

No se requiere solicitar una modificación, ampliación o nueva licencia de funcionamiento, ni una licencia de funcionamiento para cesionarios, cuando el titular de una licencia de funcionamiento o un tercero cesionario, bajo responsabilidad de dicho titular, desarrolle alguna de las actividades simultáneas y adicionales que establezca el Ministerio de la Producción, siempre que no se afecten las condiciones de seguridad del establecimiento. Para ello, basta que el titular de la licencia de funcionamiento presente previamente a la Municipalidad una declaración jurada informando que se desarrollará dicha actividad y garantizando que no se afectarán las condiciones de seguridad en el establecimiento. En caso un tercero cesionario vaya a desarrollar dicha actividad, el titular de la licencia de funcionamiento asume la responsabilidad respecto de las condiciones de seguridad en la totalidad del establecimiento y, sólo con fines informativos, incluye en su declaración jurada los datos generales del tercero cesionario y, de existir un contrato escrito, copia de dicho contrato.

Las actividades de cajero corresponsal y otras actividades orientadas a promover la inclusión financiera, según la definición que establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, se entienden incluidas en todos los giros existentes. El titular de una licencia de funcionamiento puede desarrollar las referidas actividades sin necesidad de solicitar una modificación, ampliación o nueva licencia de funcionamiento ni realizar ningún trámite adicional.

El otorgamiento de una licencia de funcionamiento no obliga a la realización de la actividad económica en un plazo determinado.

Las instituciones, establecimientos o dependencias, incluidas las del sector público, que conforme a esta Ley se encuentren exoneradas de la obtención de una licencia de funcionamiento, están obligadas a respetar la zonificación



vigente y comunicar a la municipalidad el inicio de sus actividades, debiendo acreditar el cumplimiento de las condiciones de seguridad de la edificación, según lo establecido en el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones”.

**“Artículo 7.- Requisitos para solicitar la licencia de funcionamiento**

Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento serán exigibles como máximo, los siguientes requisitos:

a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de Declaración Jurada, que incluya:

1. Tratándose de personas jurídicas u otros entes colectivos: su número de R.U.C. y el número de D.N.I. o Carné de Extranjería de su representante legal.

2. Tratándose de personas naturales: su número de R.U.C y el número D.N.I. o Carné de Extranjería, y el número de D.N.I. o Carné de Extranjería del representante en caso actúen mediante representación.

b) En el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos, Declaración Jurada del representante legal o apoderado señalando que su poder se encuentra vigente, consignando el número de Partida Electrónica y asiento de inscripción en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Tratándose de representación de personas naturales, adjuntar carta poder simple firmada por el poderdante indicando de manera obligatoria su número de documento de identidad, salvo que se trate de apoderados con poder inscrito en SUNARP, en cuyo caso basta una Declaración Jurada en los mismos términos establecidos para personas jurídicas.

c) Declaración Jurada del cumplimiento de las condiciones de seguridad en la edificación para edificaciones calificadas con riesgo bajo o medio. Para el caso de edificaciones con riesgo alto o muy alto, adjuntar la documentación señalada en el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

En el caso que se haya emitido informe favorable respecto de las condiciones de seguridad de la edificación y no el correspondiente certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones en el plazo de tres (3) días hábiles de finalizada la diligencia de inspección, el administrado se encuentra facultado a solicitar la emisión de la licencia de funcionamiento, siempre que se cumplan con los otros requisitos señalados en la presente Ley. En tal caso, es obligación del funcionario competente de la Municipalidad emitir la licencia de funcionamiento, bajo responsabilidad.

d) Requisitos especiales: en los supuestos que a continuación se indican, son exigibles los siguientes requisitos:

d.1) Declaración jurada de contar con título profesional vigente y encontrarse habilitado por el colegio profesional correspondiente, en el caso de servicios relacionados con la salud.

d.2) Declaración Jurada de contar con el número de estacionamientos exigible, de conformidad con el artículo 9-A de la presente Ley.

d.3) Declaración jurada de contar con la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

d.4) Cuando se trate de un inmueble declarado Monumento integrante del Patrimonio Cultural de la Nación, presentar copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura, conforme a la Ley 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local. La exigencia de la autorización del Ministerio de Cultura para otorgar licencias de funcionamiento se aplica exclusivamente para los inmuebles declarados Monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.

Verificados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa de acuerdo a lo previsto en el artículo 15 de esta Ley”.

**“Artículo 9.- Licencias de funcionamiento para mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales**

Los mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales pueden elegir entre contar con una sola licencia de funcionamiento en forma corporativa, la cual puede ser extendida a favor del ente colectivo, razón o denominación social que los representa o la junta de propietarios, de ser el caso, o contar con una licencia de funcionamiento individual por cada módulo, stand o puesto. En cualquiera de ambos supuestos, los mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales deberán presentar una Declaración Jurada del cumplimiento de las condiciones de seguridad o deben contar con el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones respectivo de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la presente Ley, como requisito para la obtención de la licencia de funcionamiento.

En el supuesto que el mercado de abastos, galería o centro comercial cuente con una licencia de funcionamiento corporativa, a sus módulos, stands o puestos se les exige de manera individual una Inspección Técnica de Seguridad de Edificaciones posterior al otorgamiento de la referida licencia de funcionamiento corporativa.

La municipalidad puede disponer la clausura temporal o definitiva de los módulos, puestos o stands en caso de que sus titulares incurran en infracciones administrativas, ya sea que cuenten con una licencia de funcionamiento individual o corporativa.”

**“Artículo 14.- Cambio de zonificación**

El cambio de zonificación al que sea afecto un predio, el cual se regula de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente, no es oponible al titular de la licencia de funcionamiento dentro del plazo de vigencia del instrumento de gestión urbana con el que fue aprobado el cambio de zonificación, el cual no podrá ser menor a 10 años. Únicamente en aquellos casos en los que exista un alto nivel de riesgo o afectación a la salud, la municipalidad, con opinión de la autoridad competente, puede notificar la adecuación al cambio de la zonificación en un plazo menor”.

**“Artículo 15.- Valor de la licencia de funcionamiento**

La tasa por servicios administrativos o derechos por licencia de funcionamiento es determinada de acuerdo lo previsto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Debe reflejar el costo real del procedimiento vinculado a su otorgamiento, el cual incluye los siguientes conceptos a cargo de la municipalidad: Evaluación por zonificación, compatibilidad de uso y la verificación de las condiciones de seguridad de la edificación, en caso corresponda”.

**Artículo 3.- Incorporación de los artículos 9-A y 11-A en la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento**

Incorpórase los artículos 9-A y 11-A en la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, cuyos textos quedan redactados de la manera siguiente:

**“Artículo 9-A.- Exigencia de estacionamientos**

En caso el establecimiento se destine al uso para el que se emitió la respectiva licencia de edificación, sólo es exigible contar con el número de estacionamientos considerados en dicha licencia.

En caso el establecimiento no se destine al uso para el que se emitió la respectiva licencia de edificación, sólo es exigible contar con el número de estacionamientos previsto para el nuevo uso en la normativa vigente.

En caso el establecimiento se encuentre ubicado en una zona de influencia de estacionamientos públicos autorizados, así definida por la municipalidad correspondiente, no es exigible contar con un número mínimo de estacionamientos.

El solicitante podrá acreditar el número de estacionamientos exigido en su establecimiento o en un lugar distinto, bajo cualquier modalidad.”

**“Artículo 11-A.- Transferencia de licencia de funcionamiento**

La licencia de funcionamiento puede ser transferida a otra persona natural o jurídica, cuando se transfiera el



negocio en marcha siempre que se mantengan los giros autorizados y la zonificación. El cambio del titular de la licencia procede con la sola presentación a la Municipalidad competente de copia simple del contrato de transferencia".

Este procedimiento es de aprobación automática, sin perjuicio de la fiscalización posterior.

El procedimiento es el mismo en el caso de cambio de denominación o nombre comercial de la persona jurídica".

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**Primera.- Aprobación de Texto Único Ordenado**  
Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros, se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, en un plazo que no exceda de los sesenta (60) días, contados a partir de la publicación del presente Decreto Legislativo.

**Segunda.- Acceso gratuito de las Municipalidades a la información de los registros públicos**

Las Municipalidades tienen acceso gratuito y permanente a la base de datos administrada por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos a fin de verificar la información a que se refiere el literal b) del artículo 7 de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, para la tramitación de los procedimientos comprendidos en dicha Ley.

**Tercera.- Publicación de autorizaciones sectoriales**  
Las entidades de la Administración Pública que emitan las autorizaciones sectoriales a que se refiere el d.3) del literal d) del artículo 7 de la Ley N° 28976, Ley Marco de la Licencia de Funcionamiento, deben publicarlas en sus respectivos "Portales de Transparencia Estándar".

**Cuarta.- Requisitos para establecimientos de juegos de casino y máquinas tragamonedas**

Lo dispuesto en el d.3) del literal d) del Artículo 7 de la Ley N° 28976, Ley Marco de la Licencia de Funcionamiento, no es de aplicación a las licencias para la explotación de juegos de casino y máquinas tragamonedas, las que se sujetan a lo establecido en las normas que regulan dicha actividad.

**Quinta.- Vigencia**

El presente Decreto Legislativo entra en vigencia en la fecha que el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones al que se refiere la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo 1200 entre en vigencia.

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

**Primera.- Aprobación de lineamientos para determinar giros afines y complementarios, y la relación de actividades simultáneas y adicionales**

Mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministerio de la Producción, se aprueban los lineamientos para determinar giros afines y complementarios, así como la relación de actividades simultáneas y adicionales a que se refiere el artículo 3 de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, en un plazo que no exceda de los sesenta (60) días, contados a partir de la publicación del presente Decreto Legislativo.

El referido Decreto Supremo será de obligatorio cumplimiento por las municipalidades a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Segunda.- Aprobación de formatos de declaración jurada**

Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros, se aprueban los formatos de Declaración Jurada previstos en la Ley N° 28976, Ley de Marco de Licencia de Funcionamiento y sus modificatorias, en un plazo que no exceda de los sesenta (60) días, contados a partir de la publicación del presente Decreto Legislativo.

El referido Decreto Supremo será de obligatorio cumplimiento por las municipalidades a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

#### Tercera.- Autorización sectorial Ministerio de Cultura

Tratándose de la autorización emitida por el Ministerio de Cultura de conformidad con lo dispuesto por la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1255, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación y la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura, se considera como la autorización sectorial a que se refiere el d.4) del literal d) del Artículo 7° de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, no siendo necesario expedirse pronunciamiento adicional por parte del Ministerio de Cultura".

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla, dando cuenta al Congreso de la República.

Dado en la Casa de Gobierno, Lima, a los diecinueve días del mes de diciembre del año dos mil dieciséis.

PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD  
Presidente de la República

FERNANDO ZAVALA LOMBARDI  
Presidente del Consejo de Ministros

1465277-3

#### FE DE ERRATAS

#### DECRETO LEGISLATIVO N° 1263

Mediante Oficio N° 1420-2016-SCM-PR, la Secretaría del Consejo de Ministros solicita se publique Fe de Erratas del Decreto Legislativo N° 1263, publicado en la edición del día 10 de diciembre de 2016, página 606180.

DICE:

"Artículo 3.- Modificación del segundo, quinto y último párrafos del artículo 11°, del cuarto párrafo del artículo 33°, del numeral 2 del artículo 44°, del numeral 1 del artículo 57°, de los incisos g) y o) del artículo 92°, del segundo párrafo del inciso b) y segundo párrafo del artículo 104°, del último párrafo del artículo 106°, de los artículos 112°-A y 112°-B, del artículo 129°, de los numerales 1 y 3 y penúltimo párrafo del artículo 137°, del primer y segundo párrafos del artículo 141°, del primer y penúltimo párrafos del artículo 146°, del primer párrafo del artículo 148°, del segundo y último párrafo del artículo 150°, del segundo párrafo del artículo 156°, del último párrafo del artículo 163° y el artículo 170° del Código Tributario.

Modifícase el segundo, quinto y último párrafos del artículo 11°, el cuarto párrafo del artículo 33°, el numeral 2 del artículo 44°, el numeral 1 del artículo 57°, los incisos g) y o) del artículo 92°, el segundo párrafo del inciso b) y segundo párrafo del artículo 104°, el último párrafo del artículo 106°, los artículos 112°-A y 112°-B, el artículo 129°, los numerales 1 y 3 y penúltimo párrafo del artículo 137°, el primer y segundo párrafos del artículo 141°, el primer y penúltimo párrafos del artículo 146°, el primer párrafo del artículo 148°, el segundo y el último párrafo del artículo 150°, el segundo párrafo del artículo 156°, el último párrafo del artículo 163° y el artículo 170° del Código Tributario, conforme a los textos siguientes: (...)"


DEBE DECIR:

"Artículo 3.- Modificación del segundo, quinto y último párrafos del artículo 11°, del cuarto párrafo del artículo 33°, del numeral 2 del artículo 44°, del primer párrafo del numeral 1 del artículo 57°, de los incisos g) y o) del artículo 92°, del segundo párrafo del inciso b) y segundo párrafo del artículo 104°, del último párrafo del artículo 106°, de los artículos 112°-A y 112°-B, del artículo 129°, de los numerales 1 y 3 y penúltimo párrafo del artículo 137°, del primer y segundo párrafos del artículo 141°, del primer y penúltimo



### 3.1.3. Decreto Supremo N° 046-2017-PCM:

## Decreto Supremo, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 28976 “Ley Marco de Licencias de Funcionamiento”

<b>4</b>	<b>NORMAS LEGALES</b>	Jueves 20 de abril de 2017 /  <b>El Peruano</b>
<b>PODER EJECUTIVO</b>		
<b>PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS</b>		
<b>Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y los Formatos de Declaración Jurada</b>		
<b>DECRETO SUPREMO N° 046-2017-PCM</b>		
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA CONSIDERANDO:		
Que, con la Ley N° 28976 se aprobó la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, estableciendo el marco jurídico aplicable al procedimiento para el otorgamiento de licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades;		
Que, por Decreto Legislativo N° 1271, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, se modifican los artículos 3, 7, 9, 14 y 15 de la referida Ley Marco; así como, se incorporaron los artículos 9-A y 11-A, para facilitar el desarrollo de actividades económicas y comerciales, a través de la implementación de medidas orientadas a la efectiva simplificación del procedimiento administrativo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento;		
Que, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1271 establece que mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de la Licencia de Funcionamiento;		
Que, asimismo la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1271 señala que mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros se aprueban los formatos de Declaración Jurada previstos en la Ley N° 28976, Ley Marco de la Licencia de Funcionamiento y sus modificatorias;		
De conformidad con lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Final y la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1271, y la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;		
DECRETA:		
<b>Artículo 1.- Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento</b> Apruébase el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento que consta de dos (02) títulos, veinte (20) artículos, diez (10) disposiciones finales, transitorias y complementarias, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo.		
<b>Artículo 2.- Formatos de Declaración Jurada</b> Apruébase los formatos de Declaración Jurada que en anexo adjunto forman parte integrante del presente Decreto Supremo. Los formatos son puestos a disposición en las páginas web institucionales y son proporcionados de manera gratuita cuando sean requeridos por los solicitantes. Las municipalidades pueden adecuar los formatos considerando el enfoque intercultural.		
<b>Artículo 3.- Funciones relativas a Inspecciones Técnicas de Seguridad de Edificaciones</b> De acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3.1 del artículo 3 del Decreto Supremo N° 018-2017-PCM a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1200, las funciones del CENEPRED relativas a Inspecciones Técnicas de Seguridad de Edificaciones a las que se refieren los literales k) y l) del artículo 12 de la Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, son transferidas al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.		
<b>Artículo 4.- Publicación</b> Publíquese el presente Decreto Supremo, el Texto Único Ordenado y anexo en el Diario Oficial El Peruano,		
así como difúndase a través del Portal del Estado Peruano ( <a href="http://www.peru.gob.pe">www.peru.gob.pe</a> ) y en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros ( <a href="http://www.pcm.gob.pe">www.pcm.gob.pe</a> ) el mismo día de la publicación de la presente norma.		
<b>Artículo 5.- Refrendo</b> El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros. Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los diecinueve días del mes de abril del año dos mil diecisiete. <b>PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD</b> Presidente de la República <b>FERNANDO ZAVALA LOMBARDI</b> Presidente del Consejo de Ministros		
<b>TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY MARCO DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b>		
<b>TÍTULO I</b>		
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>		
<b>Artículo 1.- Finalidad de la Ley</b> La presente Ley tiene como finalidad establecer el marco jurídico de las disposiciones aplicables al procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades.		
<b>Artículo 2.- Definiciones</b> Para los efectos de la presente Ley, se aplicarán las siguientes definiciones: a) <b>Compatibilidad de uso.-</b> Evaluación que realiza la entidad 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 zonificación vigente. b) <b>Establecimiento.-</b> Inmueble, parte del mismo o instalación determinada con carácter de permanente, en la que se desarrollan las actividades económicas con o sin fines de lucro. c) <b>Galería Comercial.-</b> Unidad inmobiliaria que cuenta con bienes y servicios comunes y agrupa establecimientos, módulos o stands en la que se desarrollan actividades económicas similares. No se encuentran incluidos los centros comerciales. d) <b>Giro.-</b> Actividad económica específica de comercio, industria y/o de servicios. e) <b>Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones-ITSE.-</b> Actividad mediante la cual se evalúa el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación vinculada con la actividad que desarrolla, se verifica la implementación de las medidas de seguridad con el que cuenta y se analiza la vulnerabilidad. La institución competente para ejecutar la ITSE debe utilizar la matriz de riesgo aprobada por el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED, para determinar si la inspección se realiza antes o después del otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento. f) <b>Matriz de riesgos.-</b> Instrumento técnico para determinar el nivel de riesgo existente en la edificación, en base a los criterios de riesgos de incendio y de colapso en la edificación vinculadas a las actividades económicas que desarrollan para su clasificación; con la finalidad de determinar si se realiza la inspección técnica de seguridad en edificaciones antes o después del otorgamiento de la licencia de funcionamiento. g) <b>Mercado de abasto.-</b> Local cerrado en cuyo interior se encuentran distribuidos puestos individuales de venta o de prestación de servicios en secciones o giros definidos, dedicados al acopio y expendio de productos alimenticios y otros tradicionales no alimenticios mayoristas y minoristas, incluye los mercados de productores agropecuarios. h) <b>Módulo o stand.-</b> Espacio acondicionado dentro de las galerías comerciales y centros comerciales en el que se realizan actividades económicas y cuya área no supera los cien metros cuadrados (100 m <sup>2</sup> ). i) <b>Puesto.-</b> Espacio acondicionado dentro de los mercados de abastos en el que se realizan actividades económicas con un área que no excede los treinta y cinco metros cuadrados (35 m <sup>2</sup> ) y que no requieren contar con		





una inspección técnica de seguridad en edificaciones antes de la emisión de la licencia de funcionamiento.

j) **Riesgo de Colapso en Edificación.-** Probabilidad de que ocurra daño en los elementos estructurales de la edificación, debido a su severo deterioro y/o debilitamiento que afecten su resistencia y estabilidad, lo cual produzca pérdida de vidas humanas, daño a la integridad de las personas y/o la destrucción de los bienes que se encuentran en la edificación. Se excluye el riesgo de colapso en edificación causado por incendio y/o evento sísmico.

k) **Riesgo de Incendio en Edificación.-** Probabilidad de que ocurra un incendio en una edificación, lo cual produzca pérdida de vidas humanas, daño a la integridad de las personas y/o la destrucción de los bienes que se encuentran en la edificación.

l) **Zonificación.-** Conjunto de normas técnicas urbanísticas por la que se regula el uso del suelo.

## TÍTULO II

### DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

#### Artículo 3.- Licencia de funcionamiento

La licencia de funcionamiento es la autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas.

Pueden otorgarse licencias que incluyan más de un giro, siempre que estos sean afines o complementarios entre sí. Las municipalidades, mediante ordenanza, para el ámbito de su circunscripción, deben definir los giros afines o complementarios entre sí de acuerdo a lineamientos que para tal fin establezca el Ministerio de la Producción.

En el caso de que los sujetos obligados a obtener licencia de funcionamiento desarrollen actividades en más de un establecimiento, deben obtener una licencia para cada uno de los mismos.

La licencia de funcionamiento para cesionarios permite a un tercero la realización de actividades simultáneas y adicionales en un establecimiento que ya cuenta con licencia de funcionamiento.

No se requiere solicitar una modificación, ampliación o nueva licencia de funcionamiento, ni una licencia de funcionamiento para cesionarios, cuando el titular de una licencia de funcionamiento o un tercero cesionario, bajo responsabilidad de dicho titular, desarrolle alguna de las actividades simultáneas y adicionales que establezca el Ministerio de la Producción, siempre que no se afecten las condiciones de seguridad del establecimiento. Para ello, basta que el titular de la licencia de funcionamiento presente previamente a la Municipalidad una declaración jurada informando que se desarrollará dicha actividad y garantizando que no se afectarán las condiciones de seguridad en el establecimiento. En caso un tercero cesionario vaya a desarrollar dicha actividad, el titular de la licencia de funcionamiento asume la responsabilidad respecto de las condiciones de seguridad en la totalidad del establecimiento y, sólo con fines informativos, incluye en su declaración jurada los datos generales del tercero cesionario y, de existir un contrato escrito, copia de dicho contrato.

Las actividades de cajero corresponsal y otras actividades orientadas a promover la inclusión financiera, según la definición que establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, se entienden incluidas en todos los giros existentes. El titular de una licencia de funcionamiento puede desarrollar las referidas actividades sin necesidad de solicitar una modificación, ampliación o nueva licencia de funcionamiento ni realizar ningún trámite adicional.

El otorgamiento de una licencia de funcionamiento no obliga a la realización de la actividad económica en un plazo determinado.

Las instituciones, establecimientos o dependencias, incluidas las del sector público, que conforme a esta Ley se encuentren exoneradas de la obtención de una licencia de funcionamiento, están obligadas a respetar la zonificación vigente y comunicar a la municipalidad el inicio de sus actividades, debiendo acreditar el cumplimiento de las condiciones de seguridad de la edificación, según lo establecido en el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

#### Artículo 4.- Sujetos obligados

Están obligadas a obtener licencia de funcionamiento las personas naturales, jurídicas o entes colectivos, nacionales

o extranjeros, de derecho privado o público, incluyendo empresas o entidades del Estado, regionales o municipales, que desarrollen, con o sin finalidad de lucro, actividades de comercio, industriales y/o de servicios de manera previa a la apertura, o instalación de establecimientos en los que se desarrollen tales actividades.

#### Artículo 5.- Entidad competente

Las municipalidades distritales, así como las municipalidades provinciales, cuando les corresponda conforme a ley, son las encargadas de evaluar las solicitudes y otorgar las licencias de funcionamiento, así como de fiscalizar las mismas y aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo con las competencias previstas en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

#### Artículo 6.- Evaluación de la entidad competente

Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, la municipalidad evaluará los siguientes aspectos:

- Zonificación y compatibilidad de uso.
- Condiciones de Seguridad de la Edificación.

Cualquier aspecto adicional será materia de fiscalización posterior.

#### Artículo 7.- Requisitos para solicitar la licencia de funcionamiento

Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento serán exigibles como máximo, los siguientes requisitos:

a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de Declaración Jurada, que incluya:

1. Tratándose de personas jurídicas u otros entes colectivos: su número de R.U.C. y el número de D.N.I. o Carné de Extranjería de su representante legal.

2. Tratándose de personas naturales: su número de R.U.C. y el número D.N.I. o Carné de Extranjería, y el número de D.N.I. o Carné de Extranjería del representante en caso actúen mediante representación.

b) En el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos, Declaración Jurada del representante legal o apoderado señalando que su poder se encuentra vigente, consignando el número de Partida Electrónica y asiento de inscripción en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Tratándose de representación de personas naturales, adjuntar carta poder simple firmada por el poderdante indicando de manera obligatoria su número de documento de identidad, salvo que se trate de apoderados con poder inscrito en SUNARP, en cuyo caso basta una Declaración Jurada en los mismos términos establecidos para personas jurídicas.

c) Declaración Jurada del cumplimiento de las condiciones de seguridad en la edificación para edificaciones calificadas con riesgo bajo o medio. Para el caso de edificaciones con riesgo alto o muy alto, adjuntar la documentación señalada en el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

En el caso que se haya emitido informe favorable respecto de las condiciones de seguridad de la edificación y no el correspondiente certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones en el plazo de tres (3) días hábiles de finalizada la diligencia de inspección, el administrado se encuentra facultado a solicitar la emisión de la licencia de funcionamiento, siempre que se cumplan con los otros requisitos señalados en la presente Ley. En tal caso, es obligación del funcionario competente de la Municipalidad emitir la licencia de funcionamiento, bajo responsabilidad.

d) Requisitos especiales: en los supuestos que a continuación se indican, son exigibles los siguientes requisitos:

d.1) Declaración jurada de contar con título profesional vigente y encontrarse habilitado por el colegio profesional correspondiente, en el caso de servicios relacionados con la salud.

d.2) Declaración Jurada de contar con el número de estacionamientos exigible, de conformidad con el artículo 9-A de la presente Ley.

d.3) Declaración jurada de contar con la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.



d.4) Cuando se trate de un inmueble declarado Monumento integrante del Patrimonio Cultural de la Nación, presentar copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura, conforme a la Ley 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local. La exigencia de la autorización del Ministerio de Cultura para otorgar licencias de funcionamiento se aplica exclusivamente para los inmuebles declarados Monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.

Verificados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa de acuerdo a lo previsto en el artículo 15 de esta Ley.

**Artículo 8.- Procedimientos para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento**

8.1. La licencia de funcionamiento se otorgará en el marco de un único procedimiento administrativo, el mismo que será de evaluación previa con silencio administrativo positivo.

8.2. Para la emisión de la licencia de funcionamiento se debe tener en cuenta lo siguiente:

**a) Edificaciones calificadas con nivel de riesgo bajo o medio**

Se requiere presentar la Declaración Jurada a la que se refiere el literal c) del artículo 7 de la presente Ley, debiendo realizarse la inspección técnica de seguridad en edificaciones con posterioridad al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

El plazo máximo para la emisión de la licencia es de hasta cuatro (04) días hábiles, contados desde la presentación de la solicitud de licencia de funcionamiento.

**b) Edificaciones calificadas con nivel de riesgo alto o muy alto**

Se requiere la realización de la inspección técnica de seguridad en edificaciones, previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

El plazo máximo para la emisión de la licencia es de hasta diez (10) días hábiles, contados desde la presentación de la solicitud de licencia de funcionamiento.

La calificación sobre el nivel de riesgo de la edificación será efectuada por la municipalidad competente, al momento de la presentación de la solicitud de licencia de funcionamiento, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

**Artículo 9.- Licencias de funcionamiento para mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales**

Los mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales pueden elegir entre contar con una sola licencia de funcionamiento en forma corporativa, la cual puede ser extendida a favor del ente colectivo, razón o denominación social que los representa o la junta de propietarios, de ser el caso, o contar con una licencia de funcionamiento individual por cada módulo, stand o puesto. En cualquiera de ambos supuestos, los mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales deberán presentar una Declaración Jurada del cumplimiento de las condiciones de seguridad o deben contar con el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones respectivo de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la presente Ley, como requisito para la obtención de la licencia de funcionamiento.

En el supuesto que el mercado de abastos, galería o centro comercial cuente con una licencia de funcionamiento corporativa, a sus módulos, stands o puestos se les exige de manera individual una Inspección Técnica de Seguridad de Edificaciones posterior al otorgamiento de la referida licencia de funcionamiento corporativa.

La municipalidad puede disponer la clausura temporal o definitiva de los módulos, puestos o stands en caso de que sus titulares incurran en infracciones administrativas, ya sea que cuenten con una licencia de funcionamiento individual o corporativa.

**Artículo 9-A.- Exigencia de estacionamientos**

En caso el establecimiento se destine al uso para el que se emitió la respectiva licencia de edificación, sólo

es exigible contar con el número de estacionamientos considerados en dicha licencia.

En caso el establecimiento no se destine al uso para el que se emitió la respectiva licencia de edificación, solo es exigible contar con el número de estacionamientos previsto para el nuevo uso en la normativa vigente.

En caso el establecimiento se encuentre ubicado en una zona de influencia de estacionamientos públicos autorizados, así definida por la municipalidad correspondiente, no es exigible contar con un número mínimo de estacionamientos.

El solicitante podrá acreditar el número de estacionamientos exigido en su establecimiento o en un lugar distinto, bajo cualquier modalidad.

**Artículo 10.- Autorización conjunta**

La municipalidad podrá autorizar la instalación de toldos y/o anuncios, así como la utilización de la vía pública en lugares permitidos, conjuntamente con la expedición de la licencia de funcionamiento, para lo cual deberá aprobar las disposiciones correspondientes.

**Artículo 11.- Vigencia de la licencia de funcionamiento y del certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones**

La licencia de funcionamiento y el certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones tienen vigencia indeterminada, sin perjuicio de la fiscalización posterior que debe ser ejecutada por los gobiernos locales de manera periódica.

Podrán otorgarse licencias de funcionamiento de vigencia temporal cuando así sea requerido expresamente por el solicitante. En este caso, transcurrido el término de vigencia, no será necesario presentar la comunicación de cese de actividades a que se refiere el artículo 12 de la presente Ley. El certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones deberá expedirse con el mismo plazo de vigencia de la licencia de funcionamiento temporal.

**Artículo 11-A.- Transferencia de licencia de funcionamiento**

La licencia de funcionamiento puede ser transferida a otra persona natural o jurídica, cuando se transfiera el negocio en marcha siempre que se mantengan los giros autorizados y la zonificación. El cambio del titular de la licencia procede con la sola presentación a la Municipalidad competente de copia simple del contrato de transferencia.

Este procedimiento es de aprobación automática, sin perjuicio de la fiscalización posterior.

El procedimiento es el mismo en el caso de cambio de denominación o nombre comercial de la persona jurídica.

**Artículo 12.- Cese de actividades**

El titular de la actividad, mediante comunicación simple, deberá informar a la municipalidad el cese de la actividad económica, dejándose sin efecto la licencia de funcionamiento, así como aquellas autorizaciones a que se refiere el artículo 10 de la presente Ley. Dicho procedimiento es de aprobación automática.

La comunicación de cese de actividades podrá ser solicitada por un tercero con legítimo interés, para lo cual deberá acreditar su actuación ante la municipalidad.

**Artículo 13.- Facultad fiscalizadora y sancionadora**

Las municipalidades deberán realizar los labores de fiscalización de las actividades económicas con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de los titulares de las licencias de funcionamiento conforme a ley, incluyendo las obligaciones derivadas de las inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones, pudiendo imponer las sanciones a que hubiera lugar en el caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

**Artículo 14.- Cambio de zonificación**

El cambio de zonificación al que sea afecto un predio, el cual se regula de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente, no es oponible al titular de la licencia de funcionamiento dentro del plazo de vigencia del instrumento de gestión urbana con el que fue aprobado el cambio de zonificación, el cual no podrá ser menor a 10 años. Únicamente en aquellos casos en los que exista un alto nivel de riesgo o afectación a la salud, la municipalidad, con opinión de la autoridad competente, puede notificar la adecuación al cambio de la zonificación en un plazo menor.





**Artículo 15.- Valor de la licencia de funcionamiento**

La tasa por servicios administrativos o derechos por licencia de funcionamiento es determinada de acuerdo lo previsto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Debe reflejar el costo real del procedimiento vinculado a su otorgamiento, el cual incluye los siguientes conceptos a cargo de la municipalidad: Evaluación por zonificación, compatibilidad de uso y la verificación de las condiciones de seguridad de la edificación, en caso corresponda.

**Artículo 16.- Información a disposición de los administrados**

La siguiente información deberá estar permanentemente a disposición de los administrados en el local de la municipalidad y en su portal electrónico:

- Plano de zonificación.- Las municipalidades deberán exhibir el plano de zonificación vigente en su circunscripción con la finalidad que los interesados orienten adecuadamente sus solicitudes.

Asimismo, deberá consignarse la información sobre los procedimientos de cambio de zonificación que estuvieran en trámite y su contenido.

- Índice de Uso de Suelos.- Con el cual se permitirá identificar los tipos de actividades comerciales correspondientes a cada categoría de zonificación.

- Estructura de costos.- Deberá exhibirse la estructura de costos que sustenta el valor de la licencia de funcionamiento en los términos que establece el artículo anterior.

- Solicitudes o formularios.- Los que sean exigidos para el procedimiento.

Toda la información señalada en el presente artículo y aquella relacionada con el procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, deberá ser proporcionada gratuitamente a los administrados.

**Artículo 17.- Supervisión**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, a través de la Comisión de Acceso al Mercado, deberá supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Ley, conforme a sus competencias.

**Artículo 18.- Sujetos no obligados**

No se encuentran obligadas a solicitar el otorgamiento de licencia de funcionamiento, las siguientes entidades:

1. Instituciones o dependencias del Gobierno Central, gobiernos regionales o locales, incluyendo a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, por los establecimientos destinados al desarrollo de las actividades propias de su función pública. No se incluyen dentro de esta exoneración a las entidades que forman parte de la actividad empresarial del Estado.

2. Embajadas, delegaciones diplomáticas y consulares de otros Estados o de Organismos Internacionales.

3. El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), respecto de establecimientos destinados al cumplimiento de las funciones reconocidas en la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

4. Instituciones de cualquier credo religioso, respecto de establecimientos destinados exclusivamente a templos, monasterios, conventos o similares.

No se encuentran incluidos en este artículo los establecimientos destinados al desarrollo de actividades de carácter comercial.

**DISPOSICIONES FINALES, TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS**

**Primera.- Adecuación y vigencia**

La presente norma entrará en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación. En dicho plazo corresponderá a las municipalidades adecuar su respectivo Texto Único de Procedimientos Administrativos, a efectos de incorporar los procedimientos, requisitos y demás disposiciones previstos en la presente Ley.

Vencido el plazo señalado sin que se hubiera realizado la modificación del TUPA, operará la derogación de aquellas disposiciones que contravengan los procedimientos, requisitos y demás disposiciones previstas en la presente Ley.

(Texto según las Disposiciones Finales, Transitorias y Complementarias de la Ley Marco de

Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976 publicada el 05/02/2007).

**Segunda.- Cambio de zonificación para solicitudes en trámite**

El plazo previsto en el artículo 14 de la presente Ley, será igualmente aplicable, respecto de cambios de zonificación que pudiesen afectar solicitudes de licencia de funcionamiento que se encontrasen en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente Ley.

(Texto según las Disposiciones Finales, Transitorias y Complementarias de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976 publicada el 05/02/2007).

**Tercera.- Del Órgano del Sistema Nacional de Defensa Civil de la Municipalidad**

Derogada

**Cuarta.- Convenio de colaboración**

Derogada

**Quinta.- Órgano sancionador**

El Centro Nacional de Estimación, Prevención y Riesgo de Desastres -CENEPRED, es el órgano competente para sancionar con la revocatoria y/o suspensión a los Inspectores Técnicos de Seguridad de incurrir en las infracciones que para tal efecto se establecerán mediante decreto supremo.

(Texto según las Disposiciones Finales, Transitorias y Complementarias de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976 publicada el 05/02/2007).

**Sexta.- Modificación del Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas**

Derogada

**Sétima.- Autorizaciones sectoriales**

Mediante decreto supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, se establecerá la relación de autorizaciones sectoriales que deben ser exigidas como requisito previo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

(Texto según las Disposiciones Finales, Transitorias y Complementarias de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976 publicada el 05/02/2007).

**Octava.- Modificatoria de la Ley N° 27067**

Derogada

**Novena.- Disposiciones derogatorias**

Deróganse las siguientes disposiciones:

- Artículos 71, 72, 73, 74 y 75 del Decreto Legislativo N° 776, Ley de Tributación Municipal.

- Artículos 38, 39, 40 y 41 y Quinta Disposición Complementaria de la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

- Ley N° 27926 que establece que las municipalidades cuenten con opinión favorable del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú para otorgar licencia municipal.

Igualmente quedan derogadas o sin efecto, todas aquellas disposiciones que se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

(Texto según las Disposiciones Finales, Transitorias y Complementarias de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976 publicada el 05/02/2007).

**Décima.-** Precísase que toda referencia efectuada a las Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil y al Certificado de Seguridad en Defensa Civil, deberá entenderse realizada a las Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones y al Certificado de Seguridad en Edificaciones.

(Texto según las Disposiciones Finales, Transitorias y Complementarias de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976 publicada el 05/02/2007 e incorporada por el artículo 63° de la Ley N° 30230, Ley que establece medidas tributarias, simplificación de procedimientos y permisos para la promoción y dinamización de la inversión en el país)

### 3.1.4 Decreto Supremo 002-2018-PCM:

Decreto Supremo, mediante el cual se aprueba el Nuevo Reglamento de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE)

El Peruano / Viernes 5 de enero de 2018		NORMAS LEGALES		3
<b>GOBIERNOS LOCALES</b>				
<b>MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO</b>				
<b>Ordenanza N° 389-2017/MDC.-</b>	Autorizan la realización de Sorteo Público "Paga tu Impuesto Predial 2015 - 2017, y llévate fabulosos premios en estas Fiestas Navideñas"	<b>70</b>		
<b>D.A. N° 011-2017-A/MDC.-</b>	Aprueban Bases del Sorteo Público "Paga tu Impuesto Predial 2015 - 2017, y llévate fabulosos premios en estas Fiestas Navideñas"	<b>71</b>		
<b>MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA</b>				
<b>D.A. N° 000014-2017-MDI.-</b>	Prorrogan vigencia de la Ordenanza N° 368-2017-MDI, que establece beneficios tributarios y no tributarios en la jurisdicción del distrito de Independencia y precisan su aplicación	<b>72</b>		
<b>MUNICIPALIDAD DE PUCUSANA</b>				
<b>R.A. N° 302-17-AL/MDP.-</b>	Aprueban "Directiva que regula el procedimiento para la clausura definitiva, el ingreso, custodia y destino final de los bienes incautados y/o decomisados, tapiado y destapiado por infracciones a las leyes municipales, ordenanzas municipales, acuerdos dentro de la jurisdicción de Pucusana"	<b>72</b>		
<b>MUNICIPALIDAD DE SAN BORJA</b>				
<b>Ordenanza N° 598-MSB.-</b>	Aprueban ordenanza de promoción de valores en el distrito y el Programa Valores en San Borja	<b>73</b>		
<b>MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL</b>				
<b>Ordenanza N° 354/MDSM.-</b>	Otorgan incentivos tributarios por el pago adelantado del total de los arbitrios del ejercicio 2018	<b>76</b>		
<b>PROVINCIAS</b>				
<b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE</b>				
<b>Acuerdo N° 208-2017-MPC.-</b>	Ratifican la Ordenanza Municipal N° 014-2017-MDM que establece la tasa por el servicio de estacionamiento vehicular durante el verano 2018, en la jurisdicción del distrito de Mala	<b>76</b>		
<b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA</b>				
<b>R.A. N° 0361-2017-A-MPC.-</b>	Se hace constar que la Municipalidad ha efectuado la exposición pública de plano catastral y reporte de titulares catastrales correspondientes a diversos sectores del distrito y provincia de Calca, para la "Declaración de la Zona Catastral"	<b>77</b>		
<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MALA</b>				
<b>Ordenanza N° 014-2017-MDM.-</b>	Ordenanza que establece la Tasa por el Servicio de Estacionamiento Vehicular durante el verano 2018	<b>79</b>		
<b>PODER EJECUTIVO</b>				
<b>PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS</b>				
<b>Decreto Supremo que aprueba el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones</b>				
<b>DECRETO SUPREMO N° 002-2018-PCM</b>				
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA				
CONSIDERANDO:				
Que, mediante Ley N° 29664 se crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Sinagerd), como un sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la generación de nuevos riesgos, preparación y atención ante situaciones de desastre mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la Gestión del Riesgo de Desastres;				
Que, el artículo 5 de la mencionada Ley define la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres como el conjunto de orientaciones dirigidas a impedir o reducir los riesgos de desastres, evitar la generación de nuevos riesgos y efectuar una adecuada preparación,				
atención, rehabilitación y reconstrucción ante situaciones de desastres, así como a minimizar sus efectos adversos sobre la población, la economía y el ambiente; asimismo, en el artículo 6 de la norma en mención, se señalan sus componentes y procesos correspondientes;				
Que, mediante Decreto Supremo N° 111-2012-PCM se aprueba la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, como Política Nacional de obligatorio cumplimiento formulada, entre otros, sobre la base de la gestión correctiva, entendida como el conjunto de acciones que se planifican y realizan con el objeto de corregir o mitigar el riesgo existente, dentro de las cuales se encuentran las Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones ejecutadas por los Gobiernos Locales;				
Que, de otro lado, de acuerdo al artículo 12 de la referida Ley N° 29664, el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (Cenepred) es un organismo público ejecutor, que tiene como una de sus funciones supervisar la implementación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en lo referido a los procesos de estimación, prevención y reducción del riesgo de desastres;				
Que, mediante Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, cuyo Texto Único Ordenado ha sido aprobado con Decreto Supremo N° 046-2017-PCM, se establece el marco jurídico de las disposiciones aplicables al procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades; entre los cuales se evalúan como requisito, las condiciones de seguridad en edificaciones;				
Que, conforme a la Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 043-2013-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa Civil (INDEC), desde la entrada en vigencia del Reglamento de Organización y Funciones del Cenepred, toda referencia efectuada a las				



Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil, se entiende como Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1200, se modifican diversos artículos de las mencionadas Leyes N° 28976 y 29664, con el objeto de facilitar las inversiones y mejorar el clima de negocios, a través de la implementación de medidas orientadas a la efectiva simplificación de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento e Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) y asegurar la prestación de los servicios al administrado bajo estándares de calidad, en beneficio de los administrados y salvaguardando la vida de las personas que habitan, concurren y laboran en los establecimientos;

Que, entre otros aspectos, por Decreto Legislativo N° 1200 se modifica el artículo 2 de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, a fin de definir a la ITSE como la actividad mediante la cual se evalúa el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación vinculada con la actividad que desarrolla, se verifica la implementación de las medidas de seguridad con el que cuenta y se analiza la vulnerabilidad; asimismo, se señala que la institución competente para ejecutar la ITSE debe utilizar la matriz de riesgo aprobada por el Cenepred, para determinar si la inspección se realiza en forma previa o posterior al otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento;

Que, asimismo, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1200 dispuso la aprobación de un nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, mediante decreto supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de la Producción, a propuesta del Cenepred, que debe comprender las normas vinculadas con las condiciones de seguridad en espectáculos públicos deportivos y no deportivos;

Que, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1200, estableció que dicha norma entra en vigencia en la fecha que el nuevo Reglamento mencionado en el considerando anterior entre en vigencia;

Que, adicionalmente, la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1200 señala que la tercerización del servicio de ejecución de la ITSE tiene como finalidad garantizar la calidad en la prestación del servicio, la utilización de estándares internacionales y la participación de inspectores acreditados bajo dichos estándares, y dispuso su implementación progresiva según los requisitos, procedimientos, plazos, estándares y esquemas a ser establecidos en el nuevo Reglamento mencionado en los considerandos precedentes;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1271, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, se introdujeron modificaciones adicionales a dicha norma con la finalidad de simplificar aún más el procedimiento de licencia de funcionamiento, que incluye la ITSE, para reducir requisitos, costos y plazos;

Que, asimismo, de conformidad con su Quinta Disposición Complementaria Final, el Decreto Legislativo N° 1271 entra en vigencia en la fecha que el nuevo Reglamento al que se refiere la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo 1200 entre en vigencia;

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 018-2017-PCM, que aprueba medidas para fortalecer la planificación y operatividad del Sinagerd mediante la adscripción y transferencia de funciones al Ministerio de Defensa a través del INDECI y otras disposiciones, dispone, entre otras medidas, la transferencia de las funciones del Cenepred relativas a Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones a que se refieren los literales k) y l) del artículo 12 de la Ley N° 29664, al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1200;

Que, mediante Ley N° 30619 se modificó el artículo 11 de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento a fin de establecer que el certificado de

inspección técnica de seguridad en edificaciones tiene vigencia de 2 años a partir de su expedición;

Que, en atención a lo dispuesto en el numeral 3.1 del artículo 3 del Decreto Supremo N° 018-2017-PCM, concordado con el artículo 3 del Decreto Supremo N° 046-2017-PCM, las funciones del Cenepred relativas a Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones a las que se refieren los literales k) y l) del artículo 12 de la Ley N° 29664 son transferidas al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1200;

Que, en ese sentido, considerando la propuesta presentada por el Cenepred, resulta necesario aprobar el nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, lo cual conllevará la entrada en vigencia de las modificaciones efectuadas a la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento en beneficio de los administrados; y,

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Sinagerd); el Decreto Legislativo N° 1200, que modifica los artículos 2, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 13 y 15 de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y los artículos 12 y 14 de la Ley N° 29664; y el Decreto Legislativo N° 1271, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento;

DECRETA:

#### Artículo 1.- Aprobación del Reglamento

Apruébase el nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, que consta de nueve (9) Títulos, setenta y seis (76) artículos, seis (6) Disposiciones Complementarias Finales y tres (3) Disposiciones Complementarias Transitorias, cuyo texto forma parte del presente decreto supremo.

#### Artículo 2.- Financiamiento

El costo que genere la aplicación del presente decreto supremo es financiado con cargo a los presupuestos institucionales de las entidades involucradas, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

#### Artículo 3.- Manual, Matriz de Riesgos y Formatos para las Inspecciones Técnicas de Seguridad de Edificaciones

Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la publicación del presente decreto supremo, el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (Cenepred) aprueba, mediante Resolución Jefatural, el Manual de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones que incluye la Declaración Jurada de Cumplimiento de Condiciones de Seguridad en la Edificación, y demás formatos sobre la materia, así como la Matriz de Riesgos.

#### Artículo 4.- Vigencia

El presente decreto supremo y su Reglamento entran en vigencia al día siguiente de la publicación de los instrumentos aprobados por el Cenepred en virtud de lo establecido en el artículo 3 de la presente norma.

#### Artículo 5.- Publicación

El presente decreto supremo y su Reglamento aprobado por el artículo 1 se publican en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, se difunden en el Portal Institucional del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)) y en los Portales Institucionales de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.pcm.gob.pe](http://www.pcm.gob.pe)), del Ministerio de la Producción ([www.produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe)), del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento ([www.vivienda.gob.pe](http://www.vivienda.gob.pe)) y del Centro Nacional de Estimación Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres ([www.cenepred.gob.pe](http://www.cenepred.gob.pe)), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

#### Artículo 6.- Refrendo

El presente decreto supremo es refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros, el Ministro de





la Producción, el Ministro de Defensa y el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

#### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

##### Única.- Plazo de adecuación de Gobiernos Locales

Dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la entrada en vigencia del nuevo Reglamento, los Gobiernos Locales a cargo de las inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones deben adecuar sus trámites de ITSE, ECSE y VISE conforme a las disposiciones del nuevo Reglamento. Durante el proceso de adecuación, se continuará aplicando con carácter ulterior el Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 058-2014-PCM, en lo que resulte aplicable.

#### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

##### Única. - Derogatoria

A la entrada en vigencia del presente decreto supremo, queda sin efecto el Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 058-2014-PCM.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los cuatro días del mes de enero del año dos mil dieciocho.

PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD  
Presidente de la República

MERCEDES ARÁOZ FERNÁNDEZ  
Presidenta del Consejo de Ministros

JORGE NIETO MONTESINOS  
Ministro de Defensa

PEDRO OLAECHEA ÁLVAREZ CALDERÓN  
Ministro de la Producción

CARLOS RICARDO BRUCE MONTES DE OCA  
Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento

#### REGLAMENTO DE INSPECCIONES TÉCNICAS DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES

##### TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

##### CAPÍTULO I OBJETO, DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

##### Artículo 1.- Objeto del Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones

El Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones (el Reglamento), tiene por objeto regular los aspectos técnicos y administrativos referidos a la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE), la Evaluación de las Condiciones de Seguridad en los Espectáculos Públicos Deportivos y No Deportivos (ECSE) y la Visita de Inspección de Seguridad en Edificaciones (VISE), así como la renovación del Certificado de ITSE.

##### Artículo 2.- Definiciones

Para efectos de la aplicación del Reglamento, los términos que se indican a continuación tienen los siguientes alcances:

a. **ACTA DE DILIGENCIA DE ITSE:** Documento en el que se deja constancia de la suspensión o de la no realización de la diligencia de ITSE, y que es entregado en copia al administrado por el/la inspector/a o grupo inspector.

b. **ACTA DE DILIGENCIA DE ECSE:** Documento en el que se deja constancia de la suspensión o de la no realización de la diligencia de ECSE, y que es entregado en copia al administrado por el/la inspector/a o grupo inspector.

c. **ACTA DE VISE:** Documento en el que se deja constancia de la realización o suspensión de la VISE y que es entregado en copia por el/la inspector/a o grupo inspector al administrado al finalizar la misma.

d. **CERTIFICADO DE INSPECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES:** Documento en el cual consta que el Establecimiento Objeto de Inspección cumple con las condiciones de seguridad.

e. **CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD:** Estado o situación del Establecimiento Objeto de Inspección en el que se tienen controlados los riesgos vinculados a la actividad que se desarrolla en este, para lo cual se cuenta con los medios y protocolos correspondientes.

f. **DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD EN LA EDIFICACIÓN:** Documento mediante el cual el/la administrado/a manifiesta bajo juramento que el Establecimiento Objeto de Inspección cumple con las condiciones de seguridad y que se obliga a mantenerlas.

g. **EDIFICACIÓN:** Obra de carácter permanente cuyo destino es albergar actividades humanas. Comprende las instalaciones fijas y complementarias adscritas a ella.

h. **EDIFICACIÓN DE USO MIXTO:** Edificación en las que se presentan usos diversos, como son vivienda, servicios, comercio, vivienda taller, entre otros usos, de conformidad con la normatividad sobre la materia.

i. **EMPRESA TERCERIZADORA:** Persona jurídica a la cual se terceriza el servicio de ejecución de las ITSE, ECSE y VISE.

j. **ENTIDAD SANCIONADORA:** Entidad que tiene la potestad sancionadora frente a las infracciones cometidas por el/la Inspector/a Técnico de Seguridad en Edificaciones en el ejercicio de sus funciones. El Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (Cenepred) se constituye en la entidad sancionadora para efectos de lo dispuesto en el Título VIII del presente Reglamento.

k. **ESPECTÁCULO PÚBLICO DEPORTIVO Y NO DEPORTIVO:** Toda presentación, función, acto, feria, exhibición artística, actividad deportiva y no deportiva, de carácter o naturaleza públicos, con o sin fines de lucro, de esparcimiento, comerciales, culturales y otros de similar naturaleza, que se realiza en edificaciones, recintos o en la vía pública para cuyo efecto hace uso de estructuras o instalaciones temporales. No incluye celebraciones y eventos de carácter privado realizados en residencias, clubes y otros espacios privados en los cuales la responsabilidad por las condiciones de seguridad es del titular o conductor del inmueble o establecimiento.

l. **ESTABLECIMIENTO OBJETO DE INSPECCIÓN:** Edificación donde laboran o concurren personas y que se encuentra implementada para la actividad a desarrollar. Comprende dos tipos de establecimientos: aquellos que requieren de licencia de funcionamiento y aquellos que no.

m. **EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD EN ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS Y NO DEPORTIVOS:** Inspección que se ejecuta con ocasión de la realización de un Espectáculo Público Deportivo o no Deportivo para verificar las Condiciones de Seguridad del mismo.

n. **INFORME DE INSPECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES:** Documento en el que se consigna la evaluación y el resultado favorable o desfavorable de la ITSE, el mismo que es emitido por el/la inspector/a o grupo inspector y se entrega en copia al administrado al concluir la diligencia de inspección.

o. **INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD EN ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS Y NO DEPORTIVOS:** Documento en el que se consigna la evaluación y el resultado favorable o desfavorable de la ECSE, el mismo que es emitido por el/la inspector/a o grupo inspector y se entrega en copia al administrado al concluir la diligencia de inspección.

p. **INSPECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES – ITSE:** Actividad mediante la cual se evalúan el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación vinculadas con la actividad que se desarrolla en ella, se verifica la implementación de las medidas de seguridad que requiere y se analiza la vulnerabilidad. La institución competente para ejecutar la ITSE debe utilizar la Matriz de Riesgos para determinar si la inspección se realiza antes o después del otorgamiento de la licencia de funcionamiento o del inicio de actividades.

### 3.1.5 Decreto Supremo N°006-2013-PCM:

Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la relación de autorizaciones sectoriales a solicitar para la obtención de la Licencia de Funcionamiento.

485854 **NORMAS LEGALES** El Peruano  
Lima, jueves 10 de enero de 2013

**PODER EJECUTIVO**

**PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS**

**Aprueba la relación de autorizaciones sectoriales de las Entidades del Poder Ejecutivo, que deben ser exigidas como requisito previo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, de acuerdo a la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento**

**DECRETO SUPREMO N° 006-2013-PCM**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 28976 - Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, se establece el marco jurídico de las disposiciones aplicables al procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades;

Que, de conformidad con lo dispuesto en la citada Ley, están obligadas a obtener licencia de funcionamiento las personas naturales, jurídicas o entes colectivos, nacionales o extranjeros, de derecho privado o público, incluyendo empresas o entidades del Estado, regionales o municipales, que desarrollen, con o sin finalidad de lucro, actividades de comercio, industriales o de servicios de manera previa a la apertura, o instalación de establecimientos en los que se desarrollen tales actividades;

Que, las municipalidades distritales, así como las municipalidades provinciales, cuando les corresponda conforme a ley, son las encargadas de evaluar las solicitudes y otorgar las licencias de funcionamiento, así como de fiscalizar y aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo con las competencias previstas en la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento será exigible, entre otros requisitos, la presentación de la copia simple de la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento;

Que, de conformidad con lo dispuesto en la Séptima Disposición Final, Transitoria y Complementaria de la Ley N° 28976, mediante Decreto Supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, se establecerá la relación de autorizaciones sectoriales que deben ser exigidas como requisito previo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento;

De conformidad con el inciso 8) del artículo 118° de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 28976 - Ley Marco de Licencia de Funcionamiento; y,

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;

DECRETA:

**Artículo 1°.- Ámbito de aplicación**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 28976 - Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, las autorizaciones sectoriales que requerirán las municipalidades para el otorgamiento de las licencias de funcionamiento, serán únicamente las establecidas en el Anexo adjunto que forma parte integrante del presente decreto supremo. Para dicho efecto, los órganos encargados de la emisión de licencia de funcionamiento en el ámbito municipal se encontrarán impedidos de solicitar al administrado, autorizaciones sectoriales distintas a las consignadas en el presente

decreto supremo, bajo responsabilidad del funcionario competente.

**Artículo 2°.- Definición de autorizaciones sectoriales**

Las autorizaciones sectoriales son actos administrativos mediante los cuales, conforme a ley, la autoridad administrativa faculta, reconoce u otorga derecho a los administrados, o certifica que éstos se encuentran aptos para ejercer actividades de comercio, industriales o de servicios, bajo su ámbito de competencia sectorial. Se expresan bajo la forma de autorizaciones, licencias, permisos, concesiones, certificados, constancias y cualquier otra modalidad de acto administrativo que habilite para el ejercicio de las actividades antes mencionadas.

La copia simple del documento que contiene la autorización sectorial constituye requisito previo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

**Artículo 3°.- Aprobación de la relación de autorizaciones sectoriales requeridas para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento**

Apruébese el Anexo adjunto que contiene la relación de autorizaciones sectoriales requeridas para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

**Artículo 4°.- Oportunidad de presentación de las autorizaciones sectoriales**

Las autorizaciones sectoriales a que se refiere el presente Decreto Supremo deben presentarse obligatoriamente al momento de solicitar el otorgamiento de la licencia de funcionamiento ante la respectiva Municipalidad, conforme a lo dispuesto por la Ley N° 28976 y serán requeridas por cada local o establecimiento cuya apertura se solicite.

**Artículo 5°.- Suspensión, cancelación, anulación o vencimiento de las autorizaciones sectoriales**

En caso de suspensión, cancelación, anulación o vencimiento del plazo de vigencia de una autorización sectorial emitida al administrado, la respectiva entidad sectorial queda obligada a comunicar por escrito a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y a la Municipalidad correspondiente, cuando la resolución esté firme o consentida, en un plazo de veinticuatro (24) horas. La Secretaría de Gestión Pública procederá a publicar dicha información en su portal. Corresponde a la Municipalidad, en un plazo de cuarentiocho (48) horas de recibida la comunicación del sector correspondiente, proceder a la suspensión, cancelación, o anulación de la licencia de funcionamiento otorgada.

**Artículo 6°.- Incorporación de nuevas autorizaciones sectoriales**

La incorporación de nuevas autorizaciones sectoriales en el Anexo del presente decreto supremo, que conforme a ley se requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, se realizará mediante decreto supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros y refrendado por el Sector involucrado de conformidad con el Decreto Ley N° 25629 y con la Ley N° 28976. Para ello, los Ministerios de los respectivos sectores competentes deben remitir sus propuestas a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, la que evaluará su legalidad y racionalidad, de acuerdo con los siguientes criterios:

6.1 Para efectos de la competencia sectorial como análisis de legalidad, el Ministerio proponente deberá identificar la norma con rango de ley que le otorga la competencia a su sector para expedir la autorización sectorial y las normas administrativas que reglamentan dicha competencia (análisis de fondo), así como el decreto supremo que aprueba el procedimiento para la expedición de dicha autorización y del decreto supremo que incorpora dicho procedimiento en el Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA- de la respectiva entidad sectorial (análisis de forma).

6.2 En cuanto al análisis de racionalidad, los Ministerios proponentes deben justificar la incorporación de las nuevas autorizaciones sectoriales en función al



impacto que pueden tener las actividades sobre las que recaerán las autorizaciones, en los siguientes aspectos de interés público:

- Afectación del medio ambiente.
- Afectación a la salud.
- Afectación a los recursos naturales.
- Defensa nacional.
- Seguridad ciudadana.
- Seguridad en materia de defensa civil
- Patrimonio cultural de la nación.
- Afectación de intereses colectivos.

**Artículo 7º.- Eliminación de autorizaciones sectoriales**

En caso los sectores deseen dejar sin efecto autorizaciones sectoriales contenidas en el Anexo del presente Decreto Supremo, solicitarán a la Secretaría de Gestión Pública la eliminación de las mismas, la que será aprobada de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 6º del presente Decreto Supremo, según corresponda.

**Artículo 8º.- Obligación de Publicación de Autorizaciones Sectoriales**

Cada vez que la entidad sectorial emita una resolución que otorgue, modifique, suspenda, cancele o declare la nulidad de una autorización sectorial, ésta deberá publicar dicha resolución a través de su portal institucional. La entidad sectorial deberá mantener actualizada esta información de manera quincenal.

A efectos de la implementación de la obligación establecida en el párrafo anterior, se otorga a los sectores un plazo de quince (15) días calendario para la publicación de las resoluciones de nuevas autorizaciones, modificación o nulidad expedidas a partir de la vigencia del presente Decreto Supremo.

**Artículo 9º - Refrendo**

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, la Ministra de Educación, el Ministro de Energía y Minas, la Ministra de la Producción, la Ministra de Salud, el Ministro del Interior, el Ministro de Comercio Exterior y Turismo, el Ministro de Agricultura, el Ministro de Transportes y Comunicaciones, la Ministra de Justicia y Derechos Humanos, la Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministro de Cultura.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**Primera.- Entidades competentes**

Las autorizaciones sectoriales previstas en el Anexo del presente decreto supremo deberán ser solicitadas ante las entidades expresamente señaladas en él, salvo en el supuesto de fusión, en cuyo caso corresponderá solicitarlas a la entidad absorbente o la que se genere como producto de la fusión; y en los casos de transferencia de funciones, conforme al proceso de descentralización, las autorizaciones deben ser solicitadas a los órganos competentes de los gobiernos regionales.

Los procedimientos de autorizaciones sectoriales pueden comprender la participación de otras entidades.

**Segunda.- Vigencia**

El presente Decreto Supremo entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA**

**Única.- Incorporación de Autorizaciones Sectoriales**

Los sectores que en virtud a sus leyes de organización o leyes especiales cuenten con competencia para la creación de nuevas autorizaciones que conforme a ley se requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento deberán seguir lo dispuesto en el artículo 6º de la presente norma, una vez que dichos procedimientos hayan sido incorporados en su respectivo Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los nueve días del mes de enero del año dos mil trece.

OLLANTA HUMALA TASSO  
Presidente Constitucional de la República

JUAN F. JIMÉNEZ MAYOR  
Presidente del Consejo de Ministros

MILTON VON HESSE LA SERNA  
Ministro de Agricultura

JOSÉ LUIS SILVA MARTINOT  
Ministro de Comercio Exterior y Turismo

LUIS ALBERTO PEIRANO FALCONI  
Ministro de Cultura

PATRICIA SALAS O'BRIEN  
Ministra de Educación

JORGE MERINO TAFUR  
Ministro de Energía y Minas

MIDORI DE HABICH ROSPIGLIOSI  
Ministra de Salud

WILFREDO PEDRAZA SIERRA  
Ministro del Interior

EDA A. RIVAS FRANCHINI  
Ministra de Justicia y Derechos Humanos

GLADYS MÓNICA TRIVEÑO CHAN JAN  
Ministra de la Producción

TERESA NANCY LAOS CÁCERES  
Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo

CARLOS PAREDES RODRÍGUEZ  
Ministro de Transportes y Comunicaciones

**ANEXO**

**RELACION DE AUTORIZACIONES SECTORIALES  
REQUERIDAS PARA EL OTORGAMIENTO DE  
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO**

**SECTOR: EDUCACIÓN**

Entidad: Ministerio de Educación

1. Resolución de Autorizaciones de funcionamiento de Institutos y Escuelas de Educación Superior Privados.

2. Resolución de cambio de local y uso de nuevo local de Institutos y Escuelas de Educación Superior Privados.

3. Resolución de Autorización de funcionamiento y registro de instituciones Educativas de Gestión privada: Educación Básica Regular, Educación Básica Alternativa y Educación Básica Especial.

4. Resolución de Autorización para el cambio, traslado de local o uso de nuevo local de Instituciones Educativas de Gestión Privada: Educación Básica Regular, Educación Básica Alternativa y Educación Básica Especial.

5. Resolución de Autorización de Funcionamiento de Instituciones Educativas Privadas de Gestión Comunal: Educación Básica Regular, Educación Básica Alternativa y Educación Básica Especial.

6. Resolución de Autorización de funcionamiento de Centros de Educación Técnico Productiva Privados.

7. Resolución de Autorización para el cambio, traslado de local o uso de nuevo local de Centros de Educación Técnico productiva privados.

Entidad: Consejo Nacional de Autorización de Funcionamiento de Universidades

8. Resolución de Aprobación de Proyectos de Desarrollo Institucional de Nuevas Universidades bajo el Régimen de la Ley Nº 23733.

9. Resolución de Aprobación de Proyectos de Desarrollo Institucional de Nuevas Universidades dentro del Régimen del D. Leg. Nº 882.

10. Resolución de Autorización de Funcionamiento de Escuelas de Postgrado, conforme al D. Leg. N.º 882.

**SECTORES: ENERGÍA Y MINAS**

Entidad: Instituto Peruano de Energía Nuclear

11. Resolución de Autorización para instalaciones que usen fuentes de radiación ionizante de la categoría A, B, C y D, según reglamento de la Ley 28028.

**SECTOR: PRODUCCIÓN**

Entidad: Ministerio de la Producción

12. Resolución de autorización para el funcionamiento de Acuarios Comerciales.

13. Resolución que otorga licencia para la operación de planta de procesamiento de productos pesqueros, de Centros de depuración de moluscos bivalvos o de empresas de reaprovechamiento de residuos hidrobiológicos.

14. Resolución de Autorización para la operación de planta de procesamiento pesquero con fines de investigación y capacitación.

15. Resolución que otorga la licencia para la operación de planta de procesamiento pesquero Artesanal y/o procesamiento primario.

16. Resolución de Autorización para el desarrollo de la acuicultura a mayor escala, en terrenos de dominio privado.

17. Resolución de Autorización para el desarrollo de la acuicultura a menor escala, en terrenos de dominio privado, incluye centros de producción de semillas a nivel comercial y cultivo de peces ornamentales.

18. Resolución de Autorización de instalación, construcción y ampliación de plantas industriales de fabricación de explosivos de uso civil y conexo.

19. Resolución u otro documento que contenga la aprobación de estudio ambiental correspondiente para proyectos de inversión en materia de pesquería, de acuicultura, de industria o de comercio interno de competencia del Ministerio de la Producción, salvo aquellos casos en los que dicha aprobación sea requisito de autorizaciones o licencias de operación.

20. Constancia de Verificación de Instalaciones y Capacidad de Producción para las personas naturales o jurídicas que se constituyan para la fabricación, importación, depósito, transporte, comercialización y uso del alcohol metílico.

**SECTOR: SALUD**

Entidad: Ministerio de Salud

21. Resolución para la Autorización Sanitaria de Funcionamiento de Bancos de Sangre y Centros de Hemoterapia.

22. Informe sobre la opinión técnica favorable de proyectos de infraestructura de transferencia, tratamiento y disposición final de residuos sólidos del ámbito de la gestión municipal.

23. Resolución de Autorización Sanitaria de funcionamiento o de traslado de Droguerías.

24. Resolución de Autorización Sanitaria de funcionamiento o de traslado de plantas o almacenes de laboratorios farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

25. Resolución de Autorización Sanitaria para funcionamiento de Farmacias, Boticas, Servicios de Farmacias y Botiquines. (inicio o traslado).

26. Resolución de Autorización Sanitaria de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable.

27. Resolución de Autorización Sanitaria para Clínicas Veterinarias, Centros de Experimentación donde se realicen investigaciones con canes y establecimientos de crianza, atención, comercialización y albergue de canes.

28. Certificado de Autorización sanitaria o renovación de certificación de Autorización sanitaria a proveedores de agua para consumo humano a través de camiones cisternas.

29. Certificado de Autorización Sanitaria o renovación de certificación de autorización Sanitaria a surtidores de abastecimiento de Agua para consumo humano.

30. Constancia de Certificación o renovación certificación de aprobación sanitaria de proyectos de piscinas públicas y privadas de uso colectivo.

31. Resolución de Autorización sanitaria para el funcionamiento de Crematorio.

32. Resolución de Aprobación de Proyectos de Infraestructura de Tratamiento y Disposición Final de Residuos del ámbito de la gestión no municipal que se constituyan fuera de las instalaciones productivas, concesiones de extracción o aprovechamiento de recursos naturales.

33. Resolución de Autorización Sanitaria de Funcionamiento de Cementerios.

34. Resolución de Autorización para el Funcionamiento de Comunidades Terapéuticas.

Entidad: Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud

Entidad: Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud.

**SECTOR: INTERIOR**

Entidad: Ministerio del Interior

36. Resolución de Depósito temporal de armas de fuego de uso civil.

37. Resolución que otorga la Licencia de Funcionamiento de Polvorín (hasta cinco años).

38. Resolución de Autorización para la instalación de fábrica o taller de productos pirotécnicos (permanente).

39. Resolución de Autorización de funcionamiento de fábrica o taller de productos pirotécnicos (dos años).

40. Resolución de Autorización de ampliación de nueva línea de producción de productos pirotécnicos a fabricas o talleres autorizados.

41. Resolución de Autorización para depósito de productos pirotécnicos y/o insumos químicos (dos años).

42. Resolución de Autorización para la comercialización de productos pirotécnicos de uso industrial, comercialización de productos pirotécnicos y/o de servicios de espectáculo pirotécnico (dos años).

43. Resolución de Autorización para la Venta directa al público de productos pirotécnicos de uso recreativo y técnico (45 días).

44. Resolución de Autorización para la comercialización de insumos químicos controlados (dos años).

**SECTORES: COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO**

Entidad: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

45. Certificado de Clasificación y Categorización de Hospedaje, únicamente en los casos en los que el prestador desee ostentar clase y categoría de 1 a 5 estrellas, Albergues y Ecolodges.

46. Certificado de Categorización y/o Recategorización de Restaurantes, únicamente en los casos en los que el prestador desee ostentar categoría de 1 a 5 tenedores y calificación de restaurante turístico.

47. Resolución de Autorización expresa para la explotación de juegos de casino y/o máquinas tragamonedas.

**SECTOR: AGRICULTURA**

48. Resolución de Autorización para el funcionamiento, ampliación o cambio de ubicación de zoológico.

49. Resolución de Autorización para el funcionamiento, ampliación o cambio de ubicación de zoodriadero.

50. Resolución de Autorización para el funcionamiento, ampliación o cambio de ubicación de centros de propagación (viveros o laboratorios)

51. Resolución de Autorización para el funcionamiento, ampliación o cambio de ubicación de centros de rescate.

52. Resolución de Autorización para el funcionamiento, ampliación o cambio de ubicación de centros de custodia temporal.

53. Resolución de Autorización para el funcionamiento, ampliación o traslado de talleres o plantas de transformación primaria.

54. Resolución de Autorización para el funcionamiento de centros de acopio.

55. Resolución de Autorización para el funcionamiento



de depósitos y/o establecimientos comerciales de especímenes y productos forestales y de fauna silvestre al estado natural y con transformación primaria.

56. Resolución de Certificación Ambiental para Declaración de Impacto Ambiental (DIA), Estudios de Impacto Ambiental Detallado (EIA-d) y Estudio de Impacto Ambiental Semidetallado (EIA-sd), para proyectos de competencia del Ministerio de Agricultura.

57. Resolución de Certificación ambiental para Programas de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) para actividades en curso, de competencia del Ministerio de Agricultura.

Entidad: Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA)

58. Certificado de Registro de Almacén para Guarda Custodia (Aprobación fitosanitaria del almacén para guardacustodia de semillas importadas).

59. Autorización Sanitaria para Apertura y Funcionamiento de Centros de Beneficio: Vacunos, Ovinos, Caprinos, Porcinos, Camélidos Sudamericanos y Equinos.

**SECTORES: TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**

Entidad: Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC

60. Resolución de Autorización para la prestación de un servicio de radiodifusión.

61. Resolución de Autorización para la prestación de un servicio de radiodifusión comunitaria en zonas rurales, lugares de preferente interés social y localidades fronterizas.

62. Resolución de Transferencia de autorización del servicio de radiodifusión.

63. Resolución de Concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones sin asignación de espectro radioeléctrico.

64. Resolución de Concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con asignación de espectro radioeléctrico.

65. Resolución de Concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones sin asignación de espectro radioeléctrico.

66. Resolución de Concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en caso requiera asignación de espectro radioeléctrico.

67. Resolución de Autorización de Transferencia de concesiones para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

68. Resolución de Concesión postal.

69. Resolución de Ampliación o modificación de la concesión postal.

70. Certificado de habilitación técnica de terminales terrestres.

71. Certificado de habilitación técnica de estaciones de ruta.

**SECTOR: JUSTICIA**

Entidad: Ministerio de Justicia - MINJUS

72. Resolución de Autorización de funcionamiento y cierre de centros de conciliación.

73. Resolución de autorización para el funcionamiento de centro de formación y capacitación de conciliadores.

**SECTOR: CULTURA**

Entidad: Ministerio de Cultura

74. Resolución de Autorización para la emisión de licencias de funcionamiento en bienes integrantes del Patrimonio Cultural la Nación.

**SECTOR: TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

Entidad: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

75. Constancia de Inscripción expedida por el Órgano Responsable del Registro Nacional de Agencias Privadas de Empleo - RENAPE.

887109-2

### **Modifican el artículo 2° de la R.S. N° 001-2013-PCM, sobre encargatura del Despacho de Relaciones Exteriores al Ministro de Cultura**

**RESOLUCIÓN SUPREMA  
N° 002-2013-PCM**

Lima, 9 de enero de 2013

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución Suprema N° 001-2013-PCM, se otorgó al señor Fortunato Rafael Roncagliolo Orbegoso, Ministro de Relaciones Exteriores licencia personal, disponiéndose la encargatura del Despacho en favor del Ministro de Defensa, mientras dure la ausencia del Titular;

Que, por motivos de agenda del Ministro de Defensa resulta pertinente disponer la modificación de la encargatura de la cartera de Relaciones Exteriores; y

De conformidad con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Modifíquese el artículo 2° de la Resolución Suprema N° 001-2013-PCM, el cual quedará redactado en los siguientes términos:

"Artículo 2°.- Encargar la cartera de Relaciones Exteriores al señor Luis Alberto Peirano Falconi, Ministro de Cultura a partir del 10 de enero de 2013 y en tanto dure la ausencia del Titular."

**Artículo 2.-** La presente Resolución Suprema será refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

OLLANTA HUMALA TASSO  
Presidente Constitucional de la República

JUAN F. JIMÉNEZ MAYOR  
Presidente del Consejo de Ministros

887114-4

### **Autorizan viaje del Ministro de Transportes y Comunicaciones a Francia y encargan su Despacho al Ministro de Comercio Exterior y Turismo**

**RESOLUCIÓN SUPREMA  
N° 003-2013-PCM**

Lima, 9 de enero de 2013

VISTOS:

La Nota Verbal N° 10 de fecha 07 de enero de 2013 de la Embajada de Francia en el Perú, y el Memorandum N° 037-2013-MTC/09.01 de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27619 en concordancia con su norma reglamentaria aprobada por Decreto Supremo N° 047-2002-PCM, regula la autorización de viajes al exterior de servidores, funcionarios públicos o representantes del Estado;

Que, mediante Nota Verbal N° 10 de fecha 07 de enero de 2013 la Embajada de Francia en el Perú, traslada la

### **3.2. Tesis relacionadas a la presente propuesta de Mejora:**

En este punto, presentaremos fragmentos de investigaciones para obtener Título Profesional (TESIS), que guardan relación con el tema de estudio; y que creo que ayudaran a esclarecer conceptos importantes para la presente investigación.

#### **3.2.1. Tesis de Origen Nacional:**

- Ango, W. (2016) En su Investigación Titulada “Diagnóstico y Mejora de Procesos en el Área de Emisión de Carnés de una Entidad Estatal” – Lima 2016; siendo el Objetivo Principal de la misma “Diagnosticar y mejorar los procesos en el área de emisión de carnes en una entidad del estado”. La metodología utilizada en esta investigación fue la de Mejora de Procesos; llegando a la conclusión: que del análisis de los resultados económicos obtenidos, se concluye que la implementación de las propuestas planteadas en este estudio en favor de la mejora de los procesos que en ella se realizan resulta conveniente para la institución. El valor actual neto es de S/ 3 727.20, lo que muestra que el proyecto es rentable. De igual modo, el valor de la tasa interna de retorno es de 1.83% mensual, superior a la tasa mensual de referencia que recibe los fondos asignados a SAEX PERÚ en las cuentas corrientes que mantiene en el Banco de la Nación.
- Salazar, I. (2014) En su Investigación Titulada “Diagnóstico y Mejora para el Servicio de atención en el área de Emergencias de un Hospital Público” – Lima 2014, siendo el Objetivo Principal de la misma “Diagnosticar y Mejorar el servicio de atención en el área de Emergencias de un Hospital Público”. La metodología utilizada fue la Simulación de Eventos discretos para la Mejora de Procesos; llegando a la conclusión Gracias a los resultados obtenidos de los cálculos de la Matriz riesgo impacto del capítulo 2, obtenemos que la causa de

mayor impacto es la falta de recursos para realizar los procesos del área de emergencias, ya que fue esta causa la que obtuvo un puntaje más alto con 24 puntos, definiéndose así como la causa más impactante en el sistema.

- Del Águila, L. (2014) En su Investigación Titulada “Análisis y Mejora de Procesos de una Empresa Consultora en Base a la Implementación de ISO 9001:2008 Y Balanced Scorecard” – Lima 2014. Siendo el Objetivo Principal de la misma “Analizar y Mejorar los procesos de una empresa consultora en base a la implementación del ISO 9001:2008 Y Balanced Scorecard”. La metodología utilizada en esta investigación, fue la implementación del ISO 9001:2008; teniendo como conclusión: e elaboró el diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, que podrá ser implementado por la consultora, además se detallaron todas las actividades necesarias para cumplir con los requisitos y se elaboró el cronograma de trabajo que guiará el desarrollo de la implementación.

### **3.2.2. Tesis de Origen Internacional:**

- Oviedo, R. (2001-2002) En su Investigación de “Diseño de un sistema administrativo para el mantenimiento del edificio San Francisco 300” – Ecuador 2001-2002, el objetivo principal de la misma, fue resolver los problemas de estructura administrativa y su funcionamiento con temas relacionados a la dirección de los servicios de mantenimiento, tomando en cuenta elementos de comportamiento humano, liderazgo y sus efectos en los resultados de satisfacción en los usuarios. La metodología empleada fu el estudio del trabajo de la OIT. Se llegó a la conclusión que el estudio investigativo se constató la forma en que se vienen desarrollando las actividades administrativas el inmueble, consecuentemente se detectó que presenta problemas en los

servicios, principalmente en el área de mantenimiento por las múltiples paralizaciones. Ante esta situación, plantearon las respectivas soluciones, de tal forma que estas sean las más convenientes para el edificio. Como se determinó anteriormente estas van a cumplir con los objetivos propuestos, y tendrán una incidencia en lo que concierne a satisfacción hacia los usuarios y además beneficiosa en lo económico para el edificio.

- Luna, G. (2015) En su investigación denominada “Diseño de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la norma ISO9001:2008 para la empresa Paneles eléctricos PANELEC S.A.” - Ecuador 2015. El objetivo principal de esta investigación fue diseñar un Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la norma ISO 9001-2008 para la empresa Paneles eléctricos PANELEC S.A. La metodología empleada fue a Norma ISO 9001-2008. Dando como conclusión: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización. Se describió las actividades desarrolladas dentro de cada proceso, haciendo énfasis en los procesos de creación de valor, considerando las que se despliegan en el SGC, asegurando un eficiente desempeño de las tareas que cubren a cabalidad los requerimientos de la norma ISO 9001. Se establecieron los procedimientos exigidos por la norma y se crearon otros, considerados importantes para la estandarización de las diferentes actividades desplegadas en la organización, sirviendo de guía para el trabajador en sus labores diarias. La participación del personal, Propuesta 125 con convicción, representa uno de los grandes pilares para la implementación exitosa del SGC. Para este propósito, se efectuó una adecuada gestión del personal con una apropiada capacitación y retroalimentación, cimentando una cultura de calidad en la organización y fortaleciendo la comunicación

entre todos los integrantes. El manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna. El establecimiento y estandarización de los procesos de trabajo a través de procedimientos, instructivos y registros bajo el enfoque de mejora continua, asegurará y mejorará la satisfacción de los usuarios o clientes internos y externos. El control del producto no conforme, el seguimiento de las no conformidades, así como la implementación de acciones correctivas/preventivas y oportunidades de mejora, se verán reflejados en la disminución del porcentaje de mermas en los procesos. El menor tiempo de ciclo del producto por un mejor seguimiento y control de los procesos, permitirán la reducción de costos en el consumo de materia prima, materiales, insumos y mano de obra directa e indirecta.

### **3.3. Teorías:**

Se expondrán conceptos necesarios para que servirán como base para la presente propuesta de mejora.

#### **3.3.1. Proceso:**

Un proceso es comprendido como todo desarrollo sistemático que conlleva una serie de pasos ordenados u organizados, que se efectúan o suceden de forma alternativa o simultánea, los cuales se encuentran estrechamente relacionados entre sí y cuyo propósito es llegar a un resultado preciso. Desde una perspectiva general se entiende que el devenir de un proceso implica una evolución en el estado del elemento

sobre el que se está aplicando el mismo hasta que este desarrollo llega a su conclusión.

"Proceso es el conjunto de actividades relacionadas y ordenadas con las que se consigue un objetivo determinado"

Los procesos pueden ser desarrollados en sistemas Cerrados o en sistemas abiertos, un sistema cerrado es aquel en el cual no se produce un intercambio de masa entre el sistema y los alrededores. Un sistema abierto es aquel en que se transfiere masa entre el sistema y los alrededores durante la operación. Los procesos que en ellos se desarrollan son denominados procesos con flujos.

### **3.3.2. Productividad:**

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

Según Fernando Cassanova en "Formación profesional, productividad y trabajo decente - Boletín nº153 Cinterfor Montevideo 2002" La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el



indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida

La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado. Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa. Por ello, el Sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad. La productividad tiene una relación directa con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación con los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad y proceso.

Tipos de Productividad:

- **Productividad laboral**  
La productividad laboral o productividad por hora trabajada, se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final.
- **Productividad total de los factores**  
La productividad total de los factores (PTF) se define como el aumento o disminución de los rendimientos en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros.  
Se relaciona con el rendimiento del proceso económico medido en unidades físicas o monetarias, por relación entre factores empleados y productos obtenidos.

- **Productividad marginal**

También conocida como "producto marginal" del insumo, es el producto adicional que se fabrica con una unidad adicional de ese insumo mientras que los otros insumos permanecen constantes.

La Ley de los rendimientos decrecientes tiene un rol fundamental en la productividad al factor, pues indica que la productividad marginal de cada factor disminuye a medida que más unidades de éste se agregan al proceso de producción (dejando el resto de los factores productivos en una cantidad constante). De esta manera sobrepasar la cantidad óptima de un factor productivo puede resultar incluso en un decrecimiento de la productividad total.

### **3.3.3. Estudio del Trabajo:**

El Estudio del Trabajo es ciertamente la unión de dos materias, las cuales son Estudio de Métodos y Medición del Trabajo, las dos son implementadas a la empresa con un solo objetivo incrementar la productividad, sin embargo cada una cumple diferentes funciones dentro de empresa.

- **Estudio de métodos:** Estudia el análisis de las operaciones, movimientos, planificación, diseño y desarrollo de la empresa, esto para obtener y aplicar métodos óptimos para la fabricación de los productos.
- **Medición del trabajo:** Estudia, aplica y cuantifica las técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según la norma de ejecución pre-establecida por la empresa.

## CAPITULO N° 04: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

### 4.1. Metodología de la Investigación:

La presente propuesta de mejora titulada “Propuesta de mejora en el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao a fin de disminuir su tiempo de duración.”, tiene como finalidad adecuar el proceso que viene realizando la Gerencia de Licencias y Autorizaciones para lograr que este se pueda desarrollar en un tiempo más óptimo.

Por consiguiente, se ha optado por elegir “***La Metodología del estudio de métodos del trabajo de la Organización Internacional del Trabajo.***”; la cual está compuesta por 8 fases, las cuales paso a describir.

#### 4.1.1. Seleccionar:

Consiste en seleccionar el trabajo o proceso al que se le desea realizar la mejora, definiendo sus límites.

#### 4.1.2. Registrar Información:

Consiste principalmente en la recolección de información del proceso o trabajo a estudiar, utilizando las técnicas apropiadas como la observación directa para obtener los datos de la forma más adecuada y cómoda para su posterior análisis.

#### 4.1.3. Examinar:

Analizar la información registrada con un espíritu crítico, preguntándonos si es justificable el labor que se realiza, el fin de la actividad, el espacio donde se está realizando la actividad, el orden de los procedimientos, los instrumentos que se utilizan para realizar las actividades, el colaborador que la realiza, etc.

#### **4.1.4. Establecer:**

Establecer un nuevo método, el cual debe ser más económico y óptimo para la organización, mediante el uso de técnicas de gestión, así como también las opiniones e ideas de los colaboradores y líderes que intervienen en el proceso, las cuales deben ser valoradas y discutidas.

#### **4.1.5. Evaluar:**

Consiste en valorar entre las diferentes opciones de nuevos métodos, comparándolos con el método actual y teniendo en cuenta criterios de costo y eficiencia.

#### **4.1.6. Definir:**

Establecer el nuevo método a utilizar para el proceso en estudio, y presentarlo mediante demostraciones que puede ser de forma verbal o escrita a todos los colaboradores y líderes que intervienen en el proceso.

#### **4.1.7. Implantar:**

Instaurar el nuevo método como la práctica normal del proceso y capacitar a todas las personas que intervienen en el mismo.

#### **4.1.8. Controlar:**

Verificar la aplicación avance del nuevo método establecido y compararlo con los objetivos trazados.

### **4.2. Los Procedimientos Sistémicos:**

Los procedimientos sistémicos que se desarrollaran en la presente propuesta con el fin de cumplir con los objetivos antes trazados, son los siguientes:

#### 4.2.1. Seleccionar:

Se ha seleccionado para la presente propuesta de mejora el siguiente proceso:

- Proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao en el año 2018.

#### 4.2.2. Registrar:

Las acciones que se han de realizar con el fin de recolectar información sobre el proceso en estudio en la Municipalidad Provincial del Callao, son las siguientes:

- Se realizarán observaciones directas al proceso, con el fin de tener una idea clara de cómo se llevan a cabo cada una de las actividades que conforman el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento en estudio.
- Recopilar información mediante entrevistas pautadas tanto con los colaboradores del área de plataforma y del área de emisión de licencias; así como también con la Gerente de Licencias y Autorizaciones y Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.
- Realizar reuniones grupales con los colaboradores que intervienen en el proceso, con el fin de identificar las actividades que estos realizan y mediante la técnica de lluvia de ideas conocer los puntos que se necesitan mejorar.
- Se recolectara información mediante fuentes escritas que se hayan realizado anteriormente sobre el proceso.
- Se realizara un diagrama, donde se pueda observar a detalle el estado actual del proceso de emisión de licencias de funcionamiento en estudio.

#### **4.2.3. Examinar:**

Luego de realizar el análisis correspondiente de toda la información obtenida en la fase anterior, se procederá a determinar cuáles son las acciones correctivas que se establecerán en el nuevo método; siempre realizando las coordinaciones correspondientes con colaboradores y líderes a fin de tomar las decisiones más adecuadas.

#### **4.2.4. Establecer:**

Mediante constante coordinación con las personas involucradas en el proceso, valorando la mediante una lluvia de ideas las opiniones y aportes de cada una de ellas, se determinaran las acciones a tomar con el fin de realizar la mejora del proceso:

- Establecer una técnica adecuada de entrevista al contribuyente o usuario.
- Establecer cronograma de capacitación a los colaboradores que atienden en ventanilla y en el área de emisión de licencias.
- Establecer la actualización del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia.
- Establecer indicadores de medición.
- Establecer un nuevo flujo del procedimiento de emisión de licencias de funcionamiento con ITSE posterior.

#### **4.2.5. Evaluar:**

- Se evaluarán las diferentes opciones de mejora.
- Alineará las ventajas cualitativas a las ventajas cuantitativas.

#### **4.2.6. Definir:**

- Ya evaluadas las alternativas en la fase anterior, se definirá la mejor alternativa a seguir, para lograr la mejora del proceso.

- Se definirá de forma escrita y detallada, el nuevo procedimiento y método a utilizar.
- Definir qué actividad dentro del proceso realizará cada colaborador o líder.
- Se elaboraran manuales actualizados de Operaciones y Funciones para la Gerencia de Licencias y Autorizaciones, en lo correspondiente al proceso de emisión de licencias de funcionamiento con ITSE posterior.
- Definir los nuevos indicadores de medición y gestión del proceso en estudio.
- Realizar las capacitaciones del nuevo procedimiento y método con el que se trabajara a todos los colaboradores y líderes que intervienen en el proceso
- Se determinaran los costos y beneficios que conlleva el nuevo proceso.

#### 4.2.7. Implantar:

Al ser el presente una propuesta de mejora, la fase de implantar no se encuentra dentro del alcance de la misma.

#### 4.2.8. Controlar:

Al ser el presente una propuesta de mejora, la fase de controlar no se encuentra dentro del alcance de la misma.

### 4.3. Cuadro Resumen:

A continuación, se presenta un cuadro que resume que muestra las fases a seguir según lo estipulado en “***La Metodología del estudio de trabajo de la Organización Internacional del Trabajo.***”, para el presente proceso en estudio; con el fin de lograr el objetivo trazado.

Tabla N° 01: Resumen de Fases de Metodología.

FASES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<b>SELECCIONAR</b>	<b>Describir</b> cómo se lleva a cabo el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao en el año 2018.
<b>REGISTRAR</b>	
<b>EXAMINAR</b>	<b>Definir</b> las acciones de mejora a realizar en el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao en el año 2018.
<b>ESTABLECER</b>	
<b>EVALUAR</b>	
<b>DEFINIR</b>	<b>Documentar</b> los procesos mejorados de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao en el año 2018.
<b>IMPLANTAR</b>	No aplica
<b>CONTROLAR</b>	No aplica

Fuente: Elaboración Propia

- a. El objetivo específico: Describir como como se lleva a cabo el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao, se logrará con la ejecución de las fases 1,2.
- b. El objetivo específico: Definir las acciones de mejora a realizar en el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao en el año 2018, se logrará con la ejecución de las fases 3, 4, 5.



- c. Los objetivos específicos: Documentar los procesos mejorados de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao en el año 2018, se logrará con la ejecución de la fase 6.

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

Con la finalidad de recopilar la mayor cantidad de información para la presente propuesta de mejora en el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao en el año 2018, se han puesto en práctica las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos.

##### **4.4.1. Técnicas:**

- Observación Directa:  
Se realizó una observación in situ de cada una de las actividades que conforman el proceso en estudio; así como de la persona responsable de la actividad.
- Entrevista con los Involucrados:  
Se realizaron entrevistas formales con cada una de las personas involucradas en el proceso, tanto colaboradores como líderes, con el fin de que ellos nos brinden mayores alcances a través de su experiencia a cerca de proceso de emisión de licencias de funcionamiento.

##### **4.4.2. Instrumentos:**

- Diagrama de Ishikawa:  
A través de este diagrama de causa – efecto, identificamos las principales causas que están originando las demoras en el proceso que se está mejorando.

- Encuesta a Usuarios:

A través de una pequeña encuesta al público usuario, se ha podido identificar ciertos malestares que se están dando actualmente, así mismo, nos han ellos mismos nos han brindado aportes para mejorar.

## **CAPITULO N° 05: ANALISIS CRÍTICO Y PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS**

Como se ha expuesto en los capítulos anteriores de la presente propuesta de mejora, el actual proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao, no se está llevando a cabo de la manera más adecuada; por lo que se genera una demora en la atención de solicitudes y expedientes, sobrepasando los tiempos estipulados en la normativa. Por ello a fin de dar solución a esa problemática se manejan diferentes alternativas; las cuales procedo a presentar.

### **5.1. Lean Six Sigma:**

El Lean Six es una herramienta de gestión que ayuda a la mejora de procesos, su finalidad es mejorar la calidad, aumentar la productividad y agilidad en el proceso reduciendo errores y desperdicios.

#### **5.1.1. Ventajas:**

- **Aumento de la Participación de los Colaboradores:**  
Los colaboradores de la organización, participan en los equipos de mejora de procesos, interactuando de manera activa con la ejecución de este programa y tomando con mayor aprecio la actividad que desarrollan en el cumplimiento de los resultados.
- **Reducción de Costos:**  
Al reducir defectos y errores dentro de nuestro proceso, se requieren menos tiempo y recursos; enfocándonos en las partes que los clientes más valoran, eliminando pasos innecesarios.
- **Mayor Satisfacción del Cliente:**  
Uno de los principales enfoques de esta metodología, es el cliente, sus necesidades y requerimientos, dando como consecuencia futura la fidelización del cliente con la organización.
- **Diversificación de la Cartera de Productos:**  
Aumento de la variedad de productos que se ofrecen a los clientes.

### 5.1.2. Desventajas:

- Como una estrategia de negocio, se podrán visualizar resultados en un largo plazo
- Es necesario líderes y de preferencia también colaboradores con experiencia de trabajo o conocimientos de esta metodología, con el fin de realizarla adecuadamente.
- Se desarrolla con un sistema de gestión ya estipulado.
- En caso no lograr las metas, objetivos y resultados trazados al inicio de la metodología, se debe de reiniciar desde el comienzo; lo cual conlleva una pérdida considerable de tiempo y recursos.

## 5.2 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad SGC:

Es la norma internacional de calidad más importante, pertenece a la familia de las ISO 9000, esta metodología se encarga de gestionar y controlar de una manera continua calidad de todos los procesos que desarrolla la organización. Esta norma se centra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de brindar productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización.

### 5.2.1 Ventajas:

- Ayuda a la organización a convertirse en un competidor más consistente en su mercado.
- Mejora el método de trabajo, disminuyendo tiempos y recursos en el proceso.
- Mejora la satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa.
- Mejora el desempeño de los procesos de la organización, reduciendo fallos y errores.

- Aumentará oportunidades de negocio, clientes que soliciten conformidad con la norma ISO.
- Mejorará y motivará el compromiso de los colaboradores con la organización, gracias al cumplimiento de los objetivos.

### **5.2.2 Desventajas**

- Requiere de muchos recursos y tiempo para preparar documentación e implantación del sistema.
- Costo elevado para el mantenimiento de la Norma.
- Se requiere emplear mucho tiempo para controlar la documentación antes de las respectivas auditorias.
- Se requiere se desarrolle un cambio en la organización, a todo nivel.

## **5.3 Mejora de Procesos – Estudio de Métodos del Trabajo:**

Es la manera más idónea como se debe de dar el proceso en estudio, según lo establecido en la metodología del estudio de trabajo de la Organización Internacional del Trabajo, donde se tiene en cuenta el estudio de métodos y la medición del trabajo con el objetivo principal de incrementar la productividad.

### **5.3.1 Ventajas:**

- Incrementa la productividad del proceso.
- Optimiza los recursos empleados en el proceso en estudio.
- Los resultados se entregan en un corto plazo.
- Se puede utilizar en los diferentes procesos de la organización.
- No se realizan mayores gastos para su desarrollo.

## CAPITULO N° 06: JUSTIFICACION DE LA SOLUCION ESCOGIDA

### 6.1 Justificación de la Solución Escogida:

Como se mencionó en anteriores capítulos, la presente propuesta de mejora tiene como objetivo principal mejorar el proceso de emisión de licencias municipales de funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao para reducir el tiempo de duración del mismo en el año 2018; para ello, la metodología que se utilizara es: **“La Metodología del estudio de trabajo de la Organización Internacional del Trabajo.”**; debido a que esta nos da resultados de mejora en la productividad del proceso en un tiempo más breve, su desarrollo e implementación no supone una inversión fuerte para la organización y nos ayuda a optimizar el uso de los recursos.

Por lo mismo, considero que esta metodología es la más apropiada a seguir para dar solución al problema en estudio; ya que mediante el desarrollo de sus diferentes fases, nos permitirá a través del uso de diferentes técnicas de recolección de información como la observación directa o entrevistas con los involucrados en el proceso conocer a detalle la problemática.

El uso de la metodología planteada es factible, debido a que se cuenta con todos los recursos necesarios para su desarrollo; asimismo, se puede llevar a cabo su implementación en el proceso. Ahora bien, mediante se van realizando el cumplimiento de sus fases, nos permite realizar un análisis y valoración de la información obtenida, permitiéndonos la formulación de alternativas optimas y productivas de realizar el proceso en estudio considerando todos los factores que intervienen en el mismo.

Una vez valorada cada posible alternativa de solución, se escoge la más idónea, la cual mostrara la manera más óptima y productiva de realizar el proceso en estudio a fin de cumplir con el objetivo planteado. Ahora bien se desarrollara la actualización del manual de Organización y Funciones, mediante el cual cada colaborador conozca sus tareas a cumplir. Asimismo, se propondrán capacitaciones a los colaboradores con el fin de que mejoren sus conocimientos respecto proceso y además, instruirles en una técnica de entrevista más adecuada para la atención al usuario.

En esta propuesta de mejora, se justifica la reformulación del proceso actual de emisión de Licencias Municipales de Funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao, debido a la necesidad de cumplir con los tiempos estipulados en la normativa.

## **6.2 Desarrollo de la Propuesta:**

### **6.2.1 Fase N°01: Seleccionar:**

Para el desarrollo del presente trabajo, se ha seleccionado el proceso de emisión de Licencias Municipales de Funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la Municipalidad Provincial del Callao. Del mismo, identificaremos los motivos por los cuales se están produciendo fallos, errores y demoras a fin de que en las siguientes fases se puedan realizar las medidas correctivas correspondientes.

### **6.2.2 Fase N° 02: Registrar:**

Con la finalidad de poder lograr recolectar la mayor cantidad de información posible con respecto al proceso, se han empleado diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos; entre ellos la observación directa del proceso, entrevista a los colaboradores y líderes que participan en el mismo; asimismo, información escrita y

estadística correspondiente a la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.

Ahora bien, a continuación se presentara de manera gráfica, a través de un diagrama de flujo, el proceso actual de emisión de licencias en estudio.

- Diagrama de Flujo actual del proceso:  
A través de la observación directa del proceso en estudio, se ha podido identificar la secuencia de actividades que conforman el proceso; las cuales paso a presentar a través del diagrama de flujo correspondiente.



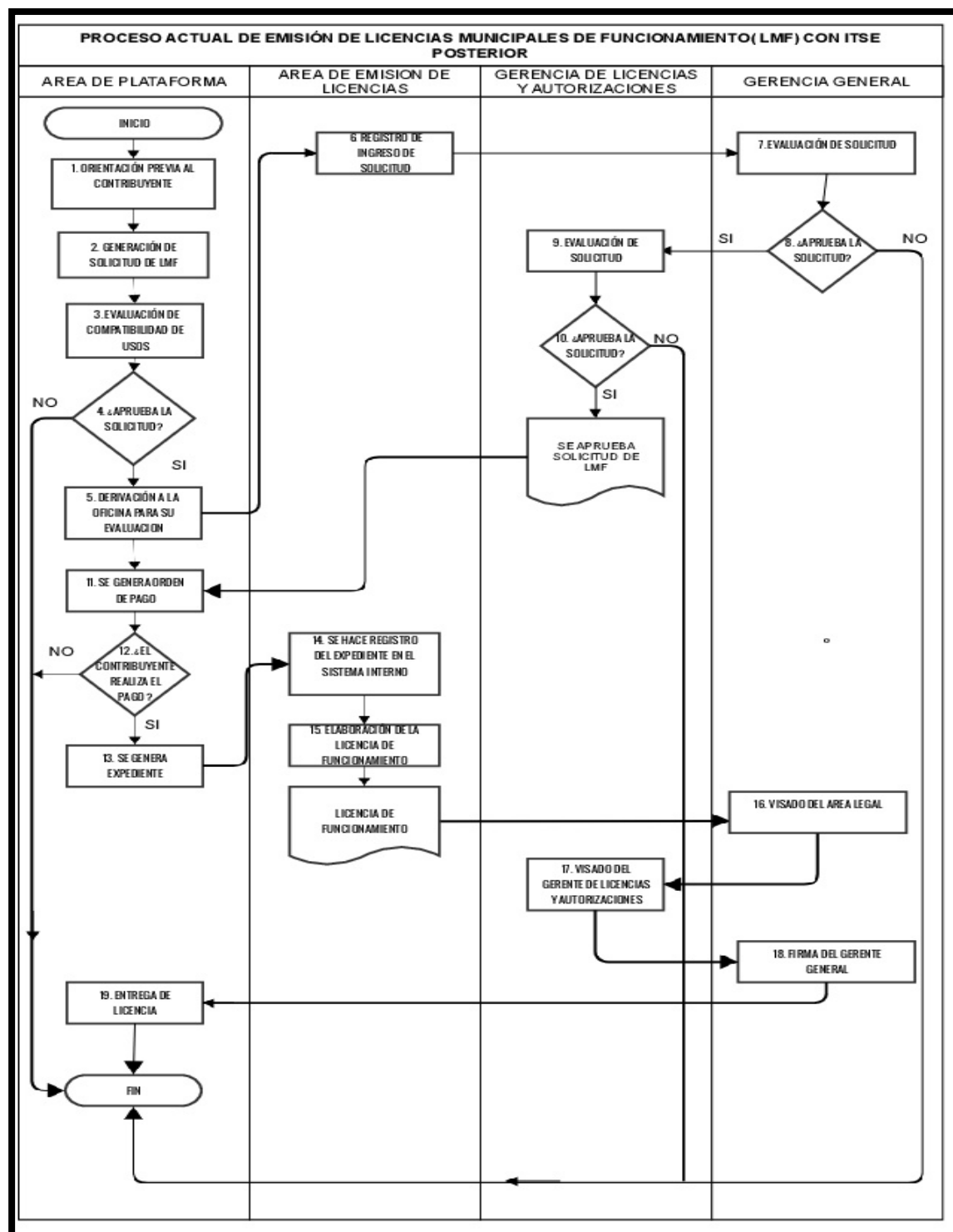


Figura N° 07: Diagrama de Flujo actual del proceso

Fuente: Elaboración Propia

- Descripción del diagrama del proceso:  
Mediante la Tabla presentada a continuación, se realizara la descripción detallada de cada actividad que se presentó en el diagrama de flujo anterior.  
Asimismo, durante la observación directa, se realizaron diversos cronometrajes a cada actividad realizada, colocamos los tiempos promedio que se registraron por cada actividad.

Tabla N° 02: Descripción del Proceso Actual

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
01	Orientación previa al contribuyente.	Área de Plataforma: Colaborador asignado en el módulo de orientación.	El administrado y/o usuario interesado en obtener una Licencia Municipal de Funcionamiento, ingresa a la zona de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial del Callao, donde se encuentra un módulo con un colaborador asignado, el cual le brinda información básica como requisitos, tiempos que toma el trámite, costos, etc. Posteriormente, se le invita al administrado a pasar a las ventanillas para realizar la solicitud.	El tiempo promedio empleado para esta actividad es de 05 minutos.

02	Generación de Solicitud de Licencia Municipal de Funcionamiento con ITSE Posterior.	Área de Plataforma: Uno de los colaborador encargados de las ventanillas de atención (ventanilla 11-12-13 Gerencia de Licencias y Autorizaciones)	<p>El colaborador encargado de realizar el llenado de la solicitud de Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior, en el Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao, realiza una entrevista personal con el interesado; solicitando la información requerida en los formatos de solicitud brindados por la Presidencia de Consejo de Ministros.</p> <p>La información solicitada es :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipo de procedimiento a realizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licencia indeterminada</li> <li>▪ Licencia temporal</li> <li>▪ Modificación de Licencia.</li> <li>▪ Solicitud de Anuncio.</li> </ul> </li> </ul>	El tiempo empleado para esta actividad es de 13 minutos por solicitante de Licencia ITSE Posterior
----	-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cese de Actividades.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Datos del Solicitante: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de DNI o CE. (persona natural)</li> <li>▪ N° RUC.</li> <li>▪ Dirección Fiscal.</li> <li>▪ Datos del Representante Legal. (Persona Jurídica)</li> <li>▪ N° de partida Electrónica (Persona Jurídica)</li> </ul> </li> <li>❖ Datos del establecimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección exacta</li> <li>▪ Giro que desarrollará</li> <li>▪ Área Exacta.</li> </ul> </li> <li>❖ Croquis de Ubicación.</li> </ul>	
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p>En caso encontrarse el establecimiento dentro de un área mayor, adjuntar el certificado de seguridad del mismo (centro comercial, mercado, etc.)</p> <p>Asimismo, de corresponder por el giro que se desarrollará, se solicita la se brinde datos de Autorización Sectorial correspondiente.</p> <p>O en caso realizar una actividad relacionada a la salud, se solicita se señale estar habilitado para desarrollarla.</p> <p>Así bien se solicita indicar que el establecimiento cuenta con los estacionamientos solicitados según Ley y que este cuenta con las condiciones de seguridad adecuadas.</p> <p>Concluido el llenado de la solicitud, se hace entrega de esta al encargado de</p>	
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			Compatibilidad de Usos para su evaluación.	
<b>03</b>	Evaluación de Compatibilidad de Usos	Área de Plataforma: Encargado de Compatibilidad de Usos.	En esta actividad, el encargado de Compatibilidad de Usos, una vez recibida la solicitud, verifica que este llenada de manera adecuada, que cuente con los documentos completos; verifica que según el cuadro de índice de usos para la ubicación de actividades urbanas y el plano de zonificación vigente, se permita el desarrollo de la actividad en la dirección del establecimiento indicada. Verifica que le corresponda el ITSE posterior según lo declarado por el administrado.	El tiempo promedio que se pudo constatar en esta actividad es de 10 minutos por solicitud.
<b>04</b>	Condicional: Aprobación de la Solicitud.	Área de Plataforma: Encargado de Compatibilidad de Usos.	De cumplir con todos los requisitos estipulados en la Ley 28976 "Ley Maro de Licencias de Funcionamiento", de ser la compatibilidad de usos	

			<p>CONFORME, se remitirá la solicitud a la oficina para su verificación.</p> <p>De no cumplir con algún requisito o ser la compatibilidad de usos NO CONFORME, la solicitud se da por denegada y finaliza el proceso de solicitud de Licencia de Funcionamiento.</p>	
<b>05</b>	Derivación a la Oficina para su Evaluación.	Área de Plataforma: Encargado de Compatibilidad de Usos.	Se remite la solicitud aprobada a la oficina para que continúe su evaluación.	El tiempo para esta operación es de 4 minutos por solicitud.
<b>06</b>	Registro de Ingreso de la Solicitud.	Área de Elaboración de Licencias.	Se recepciona en la oficina de manera manual la solicitud, con el fin de llevar un control; posteriormente se derivara al Área Legal de la Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.	El tiempo para esta operación es de 5 minutos por solicitud.
<b>07</b>	Evaluación de la Solicitud.	Gerencia General:	El encargado del Área Legal de la Gerencia General de Desarrollo	El tiempo promedio que se

		Encargado del Área Legal.	Económico Local y Comercialización, quien es el colaborador con más experiencia y conocimientos sobre Licencias de Funcionamiento, verifica que la solicitud este llena de manera adecuada, que cuente con los documentos completos; verifica que según el cuadro de índice de usos para la ubicación de actividades urbanas y el plano de zonificación vigente, se permita el desarrollo de la actividad en la dirección del establecimiento indicada.	pudo constatar en esta actividad es de 6 minutos por solicitud.
<b>08</b>	Condiciona: Aprobación de la Solicitud.	Gerencia General: Encargado del Área Legal.	De cumplir con todos los requisitos estipulados en la Ley 28976 “Ley Maro de Licencias de Funcionamiento”, de ser la compatibilidad de usos CONFORME, se remitirá la solicitud a la Gerencia de	



			<p>Licencias y Autorizaciones para su verificación.</p> <p>De no cumplir con algún requisito o ser la compatibilidad de usos NO CONFORME, la solicitud se da por denegada y finaliza el proceso de solicitud de Licencia de Funcionamiento.</p>	
<b>09</b>	Evaluación de Solicitud.	Gerencia de Licencias y Autorizaciones: Gerente de Licencias y Autorizaciones.	La Gerente de Licencias y Autorizaciones, verifica que la solicitud este llenada de manera adecuada, que cuente con los documentos completos; verifica que según el cuadro de índice de usos para la ubicación de actividades urbanas y el plano de zonificación vigente, se permita el desarrollo de la actividad en la dirección del establecimiento indicada.	El tiempo promedio que se pudo constatar en esta actividad es de 10 minutos por solicitud.
<b>10</b>	Condicional: Aprobación de la Solicitud.	Gerencia de Licencias y Autorizaciones:	De cumplir con todos los requisitos estipulados en la Ley 28976 “Ley Maro de Licencias de Funcionamiento”, de ser la	

		Gerente de Licencias y Autorizaciones.	compatibilidad de usos CONFORME, se remitirá la solicitud aprobada al área de plataforma para generar la orden de pago. De no cumplir con algún requisito o ser la compatibilidad de usos NO CONFORME, la solicitud se da por denegada y finaliza el proceso de solicitud de Licencia de Funcionamiento.	
<b>11</b>	Generación de Orden de Pago.	Área de Plataforma: Uno de los colaboradores encargados de las ventanillas de atención.	Se genera la orden de pago correspondiente, según la clase de Licencia de Funcionamiento con ITSE posterior solicitada; para que el administrado pueda realizar el pago en las cajas ubicadas en la Municipalidad Provincial del Callao.	El tiempo para esta operación es de 2 minutos por solicitud.
<b>12</b>	Condicional: El Contribuyente realiza el pago.	Área de Plataforma: Uno de los colaboradores encargados de	El contribuyente debe de realizar el pago por la Licencia de Funcionamiento; de caso no realizarlo se da por finalizado el proceso de	

		las ventanillas de atención.	solicitud de Licencia de Funcionamiento.	
<b>13</b>	Generación del Expediente.	Área de Plataforma: Uno de los colaboradores encargados de las ventanillas de atención.	Se genera expediente administrativo a través del Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao.	El tiempo para esta operación es de 5 minutos por solicitud.
<b>14</b>	Registro del Expediente en el Sistema Interno de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.	Área de Elaboración de Licencias.	Se realiza un registro en el sistema interno de la Gerencia, con la finalidad de poder visualizar el estado del expediente.	El tiempo para esta operación es de 7 minutos por expediente.
<b>15</b>	Elaboración de la Licencia de Funcionamiento.	Área de Elaboración de Licencias.	Se adecuan los datos registrados, se colocan las observaciones correspondientes según el giro a desarrollar, se realiza la impresión del documento; todo esto en el Sistema de Trámite Documentario.	El tiempo para esta operación es de 13 minutos por expediente.

<b>16</b>	Visado del Área Legal.	Gerencia General: Encargado del Área Legal.	Se verifica que este bien redactado el giro, la dirección y las observaciones correspondientes según la actividad autorizada y se visa. Se remite a la Gerencia de Licencias para el visado correspondiente.	El tiempo para esta operación es de 4 minutos por expediente.
<b>17</b>	Visado de la Gerente de Licencias y Autorizaciones.	Gerencia de Licencias y Autorizaciones: Gerente de Licencias y Autorizaciones.	Se verifica que este bien redactado el giro, la dirección y las observaciones correspondientes según la actividad autorizada y se visa. Se remite a la Gerencia General para la firma correspondiente.	El tiempo para esta operación es de 4 minutos por expediente
<b>18</b>	Firma de la Licencia de Funcionamiento	Gerencia General: Gerente General	Se verifica que este bien redactado el giro, la dirección y las observaciones correspondientes según la actividad autorizada y se firma la Licencia de Funcionamiento. Se remite al área de plataforma para su entrega	El tiempo para esta operación es de 4 minutos por expediente

19	Entrega de Licencia de Funcionamiento	Área de Plataforma	Se entrega la Licencia de Funcionamiento al contribuyente, haciendo al mismo firmar el padrón general de Licencias.	El tiempo para esta operación es de 2 minutos por Licencia.
----	---------------------------------------	--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Posteriormente a haber realizado el diagrama de flujo del proceso en estudio y su respectivo análisis de cada actividad, podemos identificar que existen actividades que son demasiado repetitivas como la evaluación previa de la solicitud y otras que no tienen una mayor finalidad en el proceso, por ejemplo: los registros que se realizan en la oficina tanto de la solicitud como del expediente.

Como se puede apreciar en el diagrama de flujo y posteriormente en el análisis, para aprobar una solicitud de Licencia de Funcionamiento, se realizan tres evaluaciones una por parte del encargado de Compatibilidad de Usos, otra por parte del encargado del Área Legal y por último la verificación realizada por la Gerente de Licencias y Autorizaciones; sin embargo se observa que en todas las evaluaciones realizadas, se verifican los mismos conceptos:

- Solicitud correctamente llenada:  
Se revisa que estén completos los datos del solicitante, la dirección se encuentre indicada de forma clara y precisa, así como el área y giro a desarrollar.

- **Compatibilidad de Usos:**  
Se verifica según el Índice de Usos para el Desarrollo de Actividades Urbanas y el Plano de Zonificación, que en la dirección indicada sí se pueda realizar el giro solicitado.
- **Documentación Adjunta o Declaración Jurada:**  
Se verifica que se adjunte la documentación necesaria y que se indique en la solicitud que se cuentan con requisitos extras (según el giro) y con las condiciones de seguridad adecuadas.
- **Solicitud Completa.**  
Que la solicitud cuente con todos los formatos completos (Declaraciones Juradas de condiciones de seguridad)

Ahora bien, en cuanto al registro de solicitud que se realiza en la actividad N° 06, es un ingreso manual en un cuaderno para conocer que solicitudes ingresaron a la oficina; sin embargo esta información se puede extraer del Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao; ya que al momento de que el encargado de la evaluación de Compatibilidad de Usos indica que la zonificación donde se encuentra el establecimiento sí permite el desarrollo del giro, se coloca un Check dentro del sistema; por ende al momento de recibir las solicitudes en la oficina se puede exportar el listado de estas a un formato Excel, y con ello llevar el control.


Asimismo, como se ve en la actividad N° 14, se realiza el registro de los expedientes mediante un sistema interno de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones; en este sistema antiguamente se elaboraban las Licencias de Funcionamiento y se llevaba el flujo del expediente dentro de la Gerencia; sin embargo con la implementación del Sistema de Trámite Documentario (el cual da

los mismos beneficios), no se dejó de realizar esta actividad; siendo ya no indispensable, debido a que en el nuevo sistema, también se lleva el flujo del expediente y además en él se encuentra la base de datos actual de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.

Ahora, se ha identificado también que no existen momentos específicos del día en que se realice cada actividad, por ejemplo: se han recibido la Licencias de Funcionamiento ya listas por la mañana, sin embargo el visto por parte de la Gerente de Licencias y Autorizaciones se realiza una hora antes del final de la jornada laboral, lo cual ocasiona que la Licencia de Funcionamiento sea visada por la Gerente General al día siguiente, perdiendo valioso tiempo del proceso, ya que la Licencia pudo estar lista para entrega mucho antes.

- Formatos de Solicitud de Licencia de Funcionamiento otorgado por la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM):  
A continuación se presentara el Formulario Único de Trámite utilizado en la Municipalidad Provincial del Callao para la solicitud de Licencia Municipal de Funcionamiento, estipulado por la PCM.
  - Formato declaración jurada para Licencia de Funcionamiento. (Revisar Anexo N° 01)
  - Declaración jurada de cumplimiento de condiciones de seguridad en la edificación (Revisar Anexo N° 02)

Anexo N° 02: Formato de declaración jurada para Licencia de Funcionamiento:

 <b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO</b>	<b>FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA PARA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b> <small>LEY N° 28976 - Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y Modificatorias</small>	Versión: Página: N° de recibo de pago:	N° de expediente: Fecha de recepción:									
VER INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO (Página 2)												
<b>I MODALIDAD DEL TRÁMITE QUE SOLICITA (marcar más de una alternativa si corresponde)</b>												
<b>Licencia de funcionamiento</b> <input type="checkbox"/> Indeterminada <input type="checkbox"/> Temporal  <input type="checkbox"/> Licencia de funcionamiento más autorización de anuncio publicitario: Tipo de anuncio (especificar) ..... <input type="checkbox"/> Licencia para cesionario  <input type="checkbox"/> Licencias para mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales	<b>Cambios o modificaciones</b> <input type="checkbox"/> Modificación de área  <input type="checkbox"/> Cambio de denominación o nombre comercial de la persona jurídica (Solo completar secciones I, II y III) N° de licencia de funcionamiento ..... Indicar nueva denominación o nombre comercial .....	<b>Otros</b> <input type="checkbox"/> Cese de actividades (Solo completar secciones I, II y III) N° de licencia de funcionamiento ..... <input type="checkbox"/> Transferencia de Licencia de Funcionamiento (Solo completar secciones I, II, III y adjuntar copia simple de contrato de transferencia) N° de licencia de funcionamiento ..... <input type="checkbox"/> Otros (especificar) .....										
<b>II DATOS DEL SOLICITANTE</b>												
Apellidos y Nombres/ Razón social												
N° DNI/ N° C.E.	N° RUC	N° Teléfono	Correo electrónico									
Dirección												
Av./Ir./Ca./Pje./Otros	N°/nt./Mz/Lt./Otros	Urb./ AA.HH./Otros	Distrito y Provincia									
<b>III DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO</b>												
Apellidos y Nombres	N° DNI/ N° C.E.	N° de partida electrónica y asiento de inscripción SUNARP (de corresponder)										
<b>IV DATOS DEL ESTABLECIMIENTO</b>												
Nombre comercial												
Código CIU *	Giro/s*	Actividad	Zonificación									
Dirección												
Av./Ir./Ca./Pje./Otros	N°/nt./Mz/Lt./Otros	Urb./ AA.HH./Otros	Provincia									
<b>Autorización Sectorial (de corresponder)</b>												
Entidad que otorga autorización	Denominación de la autorización sectorial	Fecha de autorización	Número de autorización									
Área total solicitada (m²)	<b>Croquis de ubicación</b>											
	<table border="1" style="width: 100%; height: 100px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; height: 30px;"> </td> <td style="width: 33%; height: 30px;"> </td> <td style="width: 33%; height: 30px;"> </td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"> </td> <td style="height: 30px;"> </td> <td style="height: 30px;"> </td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"> </td> <td style="height: 30px;"> </td> <td style="height: 30px;"> </td> </tr> </table>											

\* Esta información es llenada por el representante de la municipalidad.



Logo de la Entidad	<b>FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA PARA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b> LEY Nº 28976 - Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y Modificatorias	Versión: 01	N° de expediente:
		Página:	Fecha de recepción:
		N° de recibo de pago:	

**V DECLARACIÓN JURADA**

**Declaro (DE CORRESPONDER MARCAR CON X)**

Cuento con poder suficiente vigente para actuar como representante legal de la persona jurídica conductora (alternativamente, de la persona natural que represento).

El establecimiento cumple con las condiciones de seguridad, edificación y demás requisitos que corresponden a la función, riesgo, deformidad y legislación aplicable.

El establecimiento cumple con la dotación reglamentaria de estacionamientos, de acuerdo con lo previsto en la ley.

Cuento con título profesional vigente y estoy habilitado por el colegio profesional correspondiente (en el caso de servicios relacionados con la salud).

Tengo conocimiento que el presente Declaración Jurada y documentación está sujeta a la fiscalización posterior. En caso de haber proporcionado información, documentos, formatos de declaraciones que no corresponden a la verdad, se me aplicará las sanciones administrativas y penales correspondientes, declarando la nulidad o revocatoria de la licencia o autorización otorgada. Asimismo, brindaré las facilidades necesarias para las acciones de control de la autoridad municipal competente.

**Observaciones o comentarios del solicitante:**

**Fecha:**

\_\_\_\_\_  
 Firma del solicitante/ Representante legal/ Apoderado

**DNI:**

**Nombres y Apellidos:**

**VI CALIFICACIÓN DE RIESGO (Para ser llenado por el calificador designado de la municipalidad) \***

ITSE Riesgo bajo      |       ITSE Riesgo medio      |       ITSE Riesgo alto      |       ITSE Riesgo muy alto

\_\_\_\_\_  
 Firma y sello del calificador municipal

**Nombres y Apellidos:**

\* Esta información debe ser llenada por el representante de la municipalidad.

**INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO**

**Sección I:** Marcar con una "X" en la casilla según la modalidad del trámite que solicita, en caso de corresponder puede marcar más de una alternativa. De haber marcado "Cambio de denominación o nombre comercial de la persona jurídica" o "Cese de actividades", solo debe completar la sección I, II y III. De haber marcado "Transferencia de licencia de funcionamiento", debe adjuntar una copia simple del contrato de transferencia y solo debe completar la sección I, II y III.

**Nota:** Si el establecimiento va cuenta con una licencia de funcionamiento y el titular o un tercero va a realizar alguna de las actividades simultáneas y adicionales establecidas por el Ministerio de la Producción mediante Decreto Supremo Nº .....-2017-PRODUCE, no corresponde utilizar este formato sino el "Formato de Declaración Jurada para informar el desarrollo de actividades simultáneas y adicionales a la licencia de funcionamiento".

Si el establecimiento va a cuenta con una licencia de funcionamiento, el titular puede realizar la actividad desde que ejercer responsabilidades solo citar una modificación, a aplicación o nueva licencia de funcionamiento ni realizar ningún trámite adicional.

**Sección II:** En caso de persona natural, consignar los datos personales del solicitante. En caso de persona jurídica, consignar la razón social y el número de RUC.

**Sección III:** En caso de representación de personas naturales, adjuntar el poder simple firmado por el poderdante y el poderdado en una obligatoria y un número de documento de identidad. En caso de representación de personas jurídicas consignar los datos del representante legal, número de partida electrónica y asiento de inscripción en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

**Sección IV:** Consignar los datos del establecimiento, el tipo de actividades desarrolladas y la zonificación. Los campos correspondientes al "Código CIU" y "Giro/s" son completados por el representante de la municipalidad.

Para aquellas actividades que, conforme al D.S. Nº 006-2013-PCM, requieran autorización sectorial previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, consignar los datos de la autorización sectorial. Consignar el área total para la que solicita la licencia de funcionamiento. Consignar en el croquis la ubicación exacta del establecimiento.

**Sección V:** De corresponder, marcar con una X.

**Sección VI:** Sección llenada por el calificador designado de la municipalidad.

Anexo N° 03: Declaración jurada de cumplimiento de condiciones de seguridad en edificaciones:

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD EN LA EDIFICACIÓN**

I. Datos del Establecimiento Objeto de Inspección.

I.1.- Requiere Licencia de Funcionamiento  No requiere Licencia de Funcionamiento

I.2.- Función:

ALMACÉN  COMERCIO  ENCUENTRO  EDUCACIÓN  HOSPEDAJE   
 INDUSTRIA  OFICINAS ADMINISTRATIVAS  SALUD

I.3.- Giro / Actividad: \_\_\_\_\_

I.4.- La capacidad del establecimiento es de: \_\_\_\_\_ personas (aforo), cumpliendo con lo señalado en el Reglamento Nacional de Edificaciones RNE.

I.5.- La edificación fue construida hace \_\_\_\_\_ años. El giro o actividad que se desarrolla en la edificación tiene una antigüedad de \_\_\_\_\_ años.

I.6.- Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección, tiene las siguientes áreas:

<b>Área de terreno</b>	m2
<b>Área techada por piso</b>	
1ero	m2
2do	m2
3ero	m2
4to	m2
Otros Pisos:	m2
<b>Área techada total</b>	m2
<b>Área ocupada total</b>	m2

**Piso:** Espacio habitable limitado por una superficie inferior transitable y una cobertura que la techa. La sección de la cobertura forma parte de la altura de piso (Artículo único de la Norma G.040 del Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE). No incluye cuarto de bombas o máquinas en sótano o azotea, cuando estas no ocupan la totalidad del nivel.

**Área Ocupada:** El área total del piso correspondiente, que incluye áreas techadas y libres. Superficie y/o área techada y sin techar de dominio propio, de propiedad exclusiva o común de un inmueble y/o unidad inmobiliaria, delimitada por los linderos de una poligonal trazada en la cara exterior de los muros del perímetro o sobre el eje del muro divisorio en caso de colindancia con otra unidad inmobiliaria. No incluye los ductos verticales de iluminación y ventilación. (Artículo único G.040 RNE). El **área ocupada total** se calcula de la siguiente manera: Sumatoria del área de terreno más áreas techadas a partir del segundo piso, incluyendo de ser el caso, la azotea. En caso de existir sótano su área se adiciona al área ocupada total.

**Área Techada:** Superficie y/o área que se calcula sumando la proyección de los límites de la poligonal del techo que encierra cada piso. No forman parte del área techada: los ductos de iluminación y ventilación, tanques cisterna y de agua, cuarto de máquinas, aleros para protección de lluvias, balcones. (Artículo único G.040 RNE).

II. Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección cumple las características que han determinado el nivel de riesgo bajo o riesgo medio según clasificación de la Matriz de Riesgos, las mismas que se encuentran consignadas en el formato de "Información proporcionada por el solicitante para la determinación del nivel de riesgo del Establecimiento Objeto de Inspección" y en el formato de "Reporte de Nivel de Riesgo del Establecimiento Objeto de Inspección" (Anexos 2 y 3 del Manual de Ejecución de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones respectivamente).

III. Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección se encuentra implementado para el tipo de actividad a desarrollar cumpliendo con las siguientes condiciones básicas (marcar con "X"):

N °	LA EDIFICACIÓN	Si	No Corresponde
1	No se encuentra en proceso de construcción según lo establecido en el artículo único de la Norma G.040 Definiciones del Reglamento Nacional de Edificaciones		
2	Cuenta con servicios de agua, electricidad, y los que resulten esenciales para el desarrollo de sus actividades, debidamente instalados e implementados.		
3	Cuenta con mobiliario básico e instalado para el desarrollo de la actividad.		
4	Tiene los equipos o artefactos debidamente instalados o ubicados, respectivamente, en los lugares de uso habitual o permanente.		

IV. Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección cumple con las condiciones de seguridad señaladas a continuación, las mismas que me comprometo a mantenerlas obligatoriamente (marcar con "X"):

N°	CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD	Si Cumple	No Corresponde												
<b>RIESGO DE INCENDIO</b>															
<b>PARA TODAS LAS FUNCIONES</b>															
<b>MEDIOS DE EVACUACIÓN, SEÑALIZACIÓN Y OTROS</b>															
1	Los medios de evacuación (pasadizos, escaleras, accesos y salidas) del establecimiento presentan un ancho mínimo de 1.20 m y/o que permitan la evacuación de las personas de manera segura. RNE A.010.														
2	Los medios de evacuación (pasadizos, escaleras, accesos y salidas) se encuentran libres de obstáculos. RNE A.130 Art 13; A.010 Art 25														
3	El establecimiento cuenta con señalización de seguridad (direccionales de salida, salida, zona segura en caso de sismo, riesgo eléctrico, extintores, otros). RNE A.130, Art. 39; NTP 399.010 -1														
4	Cuenta con luces de emergencia operativas. RNE- A-130 Art. 40														
5	Las puertas que se utilizan como medios de evacuación abren en el sentido del flujo de los evacuantes o permanecen abiertas en horario de atención, sin obstruir la libre circulación y evacuación. RNE A130 Art. 5 y 6														
6	En caso de contar con un ambiente con aforo mayor a 100 personas, en cualquier caso, la puerta de salida cuenta con barra antipánico. RNE A130 Art. 8														
7	No cuenta con material combustible o inflamable debajo de las escaleras que sirvan como medios de evacuación (cartones, muebles, plásticos otros similares). RNE A.010 Art. 26, b16														
<b>INSTALACIONES ELÉCTRICAS</b>															
1	El gabinete es de material metálico o de resina termoplástica y se encuentran en buen estado de conservación. CNE-U.020.024, 020.026 b														
2	Cuenta con interruptores termomagnéticos y corresponden a la capacidad de corriente de los conductores eléctricos que protege. No utiliza llaves tipo cuchilla. CNE-U.080.010, 080.100, 080.400														
3	Cuenta con un circuito eléctrico por cada interruptor termomagnético. El tablero tiene un interruptor general en su interior o adyacente al mismo. CNE-U.080.010, 080.100, 080.400														
4	No utiliza conductores flexibles (tipo mellizo) en instalaciones permanentes de alumbrado y/o tomacorriente. CNE-U.030.010.3														
5	Los circuitos de tomacorrientes no están sobrecargados con extensiones o adaptadores. CNE-U.080.100 a														
<b>MEDIOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS</b>															
1	Cuenta con extintores operativos y en cantidad adecuada de acuerdo al riesgo existente en el establecimiento. NTP 350.043.2011 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Polvo Químico Seco - PQS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gas Carbónico – CO2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acetato de Potasio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Agua Presurizada:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros:</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	Cantidad	Polvo Químico Seco - PQS		Gas Carbónico – CO2		Acetato de Potasio		Agua Presurizada:		Otros:			
Tipo	Cantidad														
Polvo Químico Seco - PQS															
Gas Carbónico – CO2															
Acetato de Potasio															
Agua Presurizada:															
Otros:															
2	Los extintores cuentan con tarjeta de control y mantenimiento actualizada, a una altura no mayor de 1.50m, numerados, ubicados en los lugares accesibles. Los extintores tienen constancia de operatividad y mantenimiento. RNE A.130 ART 163, 165; NTP 350.043-1														
3	Los extintores ubicados a la intemperie están colocados dentro de gabinetes o cobertores. RNE A.130 ART 163, 165; NTP 350.043-1														
4	Cuenta con plan de seguridad para hacer frente a los riesgos de incendio y otros vinculados a la actividad, para establecimientos de dos a más pisos. DS N° 002-2018 PCM.														
5	Los cilindros (balones) de Gas Licuado de Petróleo (GLP) tipo 10 (menos a 25kg) que cuentan con mangueras del tipo flexible, se encuentran en buen estado de conservación (sin rajaduras, libres de grasa, limpias, con sujeción firme con abrazaderas. DS N° 027-94 EM.														
6	Las instalaciones de GLP que utilizan cilindros tipo 45 (mayores a 25Kg), tienen tuberías de cobre o fierro galvanizado. DS N° 027-94 EM.														
7	Los cilindros de GLP están alejados de interruptores a una distancia mayor a 0.30m, y mayor a 0.50m de tomacorrientes, se ubican en lugares ventilados y alejados de cualquier fuente de calor. DS N° 027-94 EM.														
8	Los cilindros de GLP no se encuentran ubicados en nivel de semisótano, sótanos, cajas de escalera, pasillos, pasadizos de uso común y vía pública. DS N° 027-94 EM.														
<b>PARA LA FUNCION COMERCIO</b>															
1	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo. Se encuentran exceptuados: Restaurantes con área construida menor a 300 m2, mercado minorista sin techo común (puestos independientes) solo pulsador de alarma, tienda de área techada menor a 250m2. RNE A.130 Art 89.														
2	Cuenta con extintores operativos en cantidad adecuada de acetato de potasio para ambientes que cuentan con freidora, producen humos y vapores de grasa. NTP 350.043.2011; RNE A-130 Art. 165														
<b>PARA LA FUNCION ENCUESTRO</b>															
1	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo. Están exceptuados los locales menores a 100m2 de área techada. RNE A.130 Art 153														
2	Cuenta con extintores operativos en cantidad adecuada de acetato de potasio (Tipo K) para ambientes que cuentan con freidora, producen humos y vapores de grasa. NTP 350.043.2011; RNE A-130 Art. 165														

<b>PARA LA FUNCIÓN DE OFICINAS ADMINISTRATIVAS</b>			
1	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo. (Están exceptuados los locales menores a 280 m <sup>2</sup> de planta techada por piso y hasta 4 pisos, requiriendo en este caso sólo pulsador de alarma). RNE A-130 Art 99		
<b>Para edificaciones con conformidad de obra de una antigüedad no mayor a (5) años</b>			
2	Cuenta con sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo, con red húmeda de agua contra incendios y gabinetes de mangueras y con sistema automático de rociadores para oficinas de más de cinco (5) niveles. RNE A-130 Art 99		
3	Cuenta con dos escaleras de evacuación a prueba de fuego y humo y se encuentran operativas. RNE A-130 Art 26		
4	Cuenta con una escalera de evacuación a prueba de fuego y humo y se encuentra operativa, ya que el edificio tiene una altura no mayor a (30) treinta metros, la planta completa de piso no supera el área máxima de 650 m <sup>2</sup> , la carga máxima de evacuantes por planta (piso) no supera las 100 personas, toda la edificación cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado y cumple también con las demás exigencias establecidas en el RNE. RNE A-130 Art 28 b)		
<b>PARA LA FUNCION SALUD</b>			
1	En caso de contar con un sistema de detección y alarma de incendio centralizado, este se encuentra operativo; esto es obligatorio para centros de salud de dos o más pisos. RNE A-130 Art 53		
2	En caso de contar con escalera de evacuación presurizada, ésta se encuentra operativa y cuenta con constancia de operatividad y mantenimiento. RNE- A 010 -Art 26-b		
3	En caso de contar con un sistema de protección contra incendios a base de agua, (gabinetes contra incendio y/o rociadores), estos se encuentran operativos y cuenta con constancia de operatividad y mantenimiento. Para centros de salud de tres o más niveles es obligatorio. RNE A-130 Art.100, 159, 160, 105, 153.		
<b>PARA LA FUNCION HOSPEDAJE</b>			
1	Cuenta con extintores operativos en cantidad adecuada, de acetato de potasio (Tipo K) para ambientes que cuentan con freidora, producen humos y vapores de grasa. NTP 360.043-2011; RNE A-130 Art. 165		
2	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado y se encuentra operativo. RNE A.130 Art 71.		
<b>RIESGO DE COLAPSO</b>			
<b>PARA TODAS LAS FUNCIONES</b>			
1	La cimentación o parte de ella no se encuentra expuesta, inestable en peligro de colapso como consecuencia de filtraciones de agua, erosión, socavamiento, otros. RNE E.050.		
<b>Estructuras de concreto</b>			
2	Las estructuras de concreto no presentan i) fisuras, grietas, rajaduras, deflexiones, pandeos, muros inclinados, varillas de acero expuestas a la intemperie sin recubrimiento en: columnas, vigas, losas de techos, etc., ii) deterioro por humedad producido por: filtraciones, de tanques y cisternas de almacenamiento de agua, de líquidos, tuberías rotas, lluvias, etc., otras fallas estructurales. RNE E.060		
3	Las estructuras de la edificación (losas y vigas de techos, azoteas o losas en niveles intermedios), no presentan fisuras, grietas, rajaduras, pandeos, deflexiones, humedad, otros; como consecuencia de sobrecargas existentes producidas por: tanque elevado, equipos, antenas, panel publicitario, otros. RNE E.060, E.020		
4	Los muros de contención en sótanos, en cercos y otros, no presentan fisuras, grietas, rajaduras, deflexiones, pandeos, inclinaciones, varillas de acero expuestas a la intemperie sin recubrimiento, deterioro por humedad producido por filtraciones de tanques y sistemas de almacenamiento de agua, de líquidos, tuberías rotas, lluvias, etc. y otros. RNE E.060		
<b>Estructuras de albañilería (ladrillo)</b>			
5	La edificación de albañilería cuenta con elementos de concreto armado de confinamiento, amarre y/o arriostamiento tales como: cimientos, columnas, vigas, losas. RNE E.070		
6	Los muros de albañilería no presentan daños: humedad, rajaduras, grietas, inclinaciones, otros. RNE E.070		
<b>Estructuras de adobe</b>			
7	Los muros de adobe no presentan fallas ni daños ocasionados por el deterioro y/o humedad (fisuras, grietas, inclinaciones). No es utilizado como muro de contención de suelos, materiales u otros que hagan que pierda su estabilidad. Sobre los muros de adobe no existen construcciones de albañilería o concreto. Los muros de adobe están protegidos de la lluvia en zonas lluviosas. RNE E.080, E.020		
<b>Estructuras de madera / bambú</b>			
8	Las estructuras de madera, bambú, no presentan rajaduras, deflexiones, pandeos, deterioro por apollillamiento, humedad, otros. RNE E.010		
9	Las estructuras (postes, columnas, vigas, viguetas, techos entablados, tijerales o cerchas, etc.), no presentan rajaduras, pandeos, deflexiones, como consecuencia de sobrecargas existentes producidas por: tanque elevado, equipos, antenas, panel publicitario, como consecuencia de otros usos que impliquen cargas mayores a la que puede soportar la estructura. RNE E.010, E.020		
10	La estructura de madera se encuentra alejada o aislada de fuentes de calor que podrían dañarla, o en caso de encontrarse próxima a fuentes de calor, se encuentra protegida con material incombustible y/o tratada con sustancias retardantes o ignífugas. RNE E.010 Numeral 11.3.8.		

	<b>Estructuras de acero</b>		
11	Las edificaciones o techos de estructura de acero no presentan deformaciones o pandeos excesivos y visibles que perjudiquen su estabilidad. Los apoyos, uniones y anclajes son seguros (tienen pernos y soldaduras en buen estado de conservación). RNE E.090.		
12	No presentan deterioro por óxido y/o corrosión y se encuentra protegida contra este. RNE E.090.		
<b>OTROS RIESGOS VINCULADOS A LA ACTIVIDAD</b>			
<b>PARA TODAS LAS FUNCIONES</b>			
	<b>Riesgo de Electrocuación</b>		
1	El tablero eléctrico de material metálico está conectado a tierra. CNE-U 060.402.1 h		
2	El tablero cuenta con placa de protección (mandil). CNE-U 020.202.1		
3	Las aberturas no usadas en los tableros eléctricos (espacios de reserva) se encuentran cerradas con tapas. CNE-U 070.3026		
4	Todos los circuitos eléctricos tienen protección de interruptores diferenciales. CNE-U 020.132 (RM No.175-2008-MEM)		
5	Cuenta con certificado de medición de resistencia del pozo de tierra, firmado por un ingeniero electricista o mecánico electricista colegiado y habilitado, siendo la medida menor o igual a 25 ohmios. Dicho certificado debe tener un periodo de vigencia anual. CNE-U 060.712		
6	Si cuenta con equipos y/o artefactos eléctricos, (hornos microondas, congeladoras, refrigeradoras, lavadoras, calentadores y similares) los enchufes tienen espiga de puesta a tierra y los tomacorrientes cuentan con conexión al sistema de puesta a tierra. CNE-U 060.5.12.c		
7	Las carcasas de los motores eléctricos estacionarios, grupos electrógenos y equipos de aire acondicionado están conectados al sistema de puesta a tierra. CNE-U 060.400, 060.402		
8	Las estructuras metálicas de techos, anuncios publicitarios, canaletas y otros, que tienen instalado equipamiento eléctrico y se encuentran al alcance de una persona parada sobre el piso, deben estar conectados al sistema de puesta a tierra. CNE-U 060.002, 060.400		
9	Los conductores eléctricos utilizados se encuentran protegidos con tubos o canaletas de PVC. CNE-U 070.212		
10	Las cajas de paso de conductores eléctricos deben tener tapa. CNE-U 070.3002, 070.3004		
	<b>Riesgo de caídas</b>		
11	Las rampas tienen una pendiente no mayor al 12% permitiendo la evacuación, tienen pisos antideslizantes y tienen barandas. RNE A.130, Art. 16		
12	Las aberturas al exterior ubicadas a una altura mayor a 1.00 m sobre el suelo, en tragaluces, escaleras y azotea cuentan con protección al vacío de altura mínima de 1.00m, para evitar caídas. RNE NTE 060 Art. 11; RNE A.010 Art. 33		
	<b>Riesgo de colapso en estructuras de soporte y otros</b>		
13	Las estructuras que soportan las antenas y/o paneles publicitarios son seguras, estables, tienen anclajes y se encuentran en buen estado de conservación, no presentan óxido o corrosión, inclinaciones que podrían desestabilizarlas y ocasionar su colapso. RNE E.090, GE.040 Art. 11 y 12.		
14	Las estructuras metálicas de soporte de productos de almacenamiento (racks) están fijas, asegurando su estabilidad, se encuentran en buen estado de conservación, no presentan óxido o corrosión, inclinaciones que podrían desestabilizarlas y ocasionar su colapso. RNE E.090, GE.040 Art. 11 y 12		
15	Las estructuras de soporte de equipos de aire acondicionado, condensadores y otros, apoyados en la pared y/o techo, están adecuadamente fijadas y en buen estado de conservación, no presentan óxido ni corrosión. Los equipos instalados sobre estas estructuras se encuentran debidamente asegurados. RNE 0.90, GE.040 Art. 11 y 12		
16	En caso de contar con sistema el sistema de extracción de monóxido de carbono en sótano, éste se encuentra operativo y cuenta con constancia de operatividad y mantenimiento. RNE A010 Artículo 69		
17	Los juegos infantiles de carpintería metálica, de madera o plástico, son estables, seguros, están bien instalados y en buen estado de conservación. RNE E.090, E.010, GE.040 Art. 11 y 12		
18	Las puertas, ventanas, mamparas, techos; enchapes de muros con espejos, ubicados en áreas donde existe el riesgo de impacto accidental o de exposición de las personas ante roturas, que son de vidrio, son de vidrio templado o laminado. En caso de ser de vidrios primarios, tienen láminas de seguridad en todo el paño de vidrio u otro sistema de protección en caso de rotura. RNE E.040 Art. 23 y GE.040 Art. 11 y 12.		
19	El(los) tablero(s) eléctrico(s) cuenta(n) con identificación. CNE-U 020.100.1, 020.100.3.1		
20	Tiene directorio de los circuitos, indicando de manera visible y clara la instalación que controla. CNE-U 020.100.1, 020.100.3.1		
21	Existe espacio libre no menor a un metro frente a los tableros eléctricos. CNE-U 020.308		
22	Existe iluminación general y de emergencia en la zona de ubicación de los tableros eléctricos. CNE-U 020.314		

Fecha:

Firma del Administrado

Nombre:

DNI:

- **Identificación de Requerimientos de Mejora:**

Con la finalidad de identificar el problema que se da en el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE posterior en la Municipalidad del Callao, se han utilizado diferentes herramientas y técnicas para identificar las causas por las que se origina la situación en estudio como el Diagrama de Ishikawa y entrevistas a los involucrados en el proceso de emisión de Licencia de Funcionamiento; por lo que a continuación se detallara las entrevistas realizadas a colaboradores y líderes participantes en el proceso.

- **Entrevista a los colaboradores del área de plataforma de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones:**

Se desarrollara un cuestionario a los 5 colaboradores que laboran en atención al público (modulo, 3 ventanillas y encargado de compatibilidad de usos); consultando sobre el proceso con el fin de identificar puntos o actividades que no se desarrollen adecuadamente y a su vez indicar posibles mejoras.

Tabla N° 03: Entrevista con colaboradores de plataforma.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA	CONCLUSION
<p><b>1. ¿Usted conoce el proceso completo para la emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior?</b></p>	<p>Para esta pregunta, los colaboradores conocían algunas actividades que se desarrollan en el proceso; solo el encargado de compatibilidad conocía en su integridad el proceso.</p>

<p><b>2. ¿Tiene conocimiento sobre la normativa de Licencias de Funcionamiento?</b></p>	<p>Los colaboradores, tienen conocimiento sobre la ley marco 28976 “Ley Marco de Licencias de Funcionamiento; sin embargo solo 2 conocen del nuevo cambio de normativa, es decir que para ellos fue una sorpresa el cambio de los formatos de solicitud.</p>
<p><b>3. ¿Cuenta con alguna técnica o método definido para el desarrollo de la entrevista con el contribuyente o usuario? (solo para colaboradores de ventanilla)</b></p>	<p>No se cuenta con una técnica de entrevista establecida, realizan las consultas según de lo que la solicitud requiera; así bien algunos conceptos requeridos por la solicitud no los tienen claros.</p>
<p><b>4. ¿Cuánto es el tiempo promedio de atención por usuario que solicita Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior?</b></p>	<p>El tiempo que nos indicaron los colaboradores es entre 10 a 15 minutos por contribuyente.</p>
<p><b>5. ¿Cuál es el principal motivo por el cual se deniegan solicitudes de Licencia de Funcionamiento?</b></p>	<p>Según lo que nos indican los colaboradores, por lo general el principal motivo por el cual no se aprueba solicitudes de Licencia, es la evaluación de compatibilidad, mal llenado de la solicitud y la falta de documentos adjuntados.</p>
<p><b>6. ¿Cuánto tiempo promedio se toma una solicitud de Licencia de Funcionamiento</b></p>	<p>Los colaboradores nos comentan que para que la solicitud pase todas las evaluaciones, se toma</p>

<p><b>desde que se genera, hasta que se dé la orden de pago?</b></p>	<p>entre 3 a 4 días en algunos casos hasta 5; depende mucho de la disponibilidad y carga laboral del encargado del área legal y Gerente de Licencias y Autorizaciones.</p>
<p><b>7. ¿Cuál es el principal motivo de reclamo que le hace saber el contribuyente?</b></p>	<p>El principal reclamo que presentan los contribuyentes desde el cambio de la normativa, es la demora tanto en la evaluación como en la entrega de la Licencia de Funcionamiento.</p>
<p><b>8. ¿Al momento de iniciar en el cargo, se le otorgo manuales donde indicaban sus funciones?</b></p>	<p>Los colaboradores, nos indican que no se les hizo entrega de ningún material donde especificaban sus funciones, lo único que recibieron fue la capacitación de sus propios compañeros que contaban con más experiencia en el área.</p>
<p><b>9. ¿La evaluación de compatibilidad de usos cuanto tiempo promedio toma? (solo para el encargado de la evaluación de compatibilidad de usos)</b></p>	<p>La verificación de compatibilidad de usos, es variable según la complejidad de la actividad y la dirección que está declarando el contribuyente; pero toma un promedio de 10 minutos por solicitud, a su vez nos comenta que una de las principales complicaciones que el encuentra</p>



	para el desarrollo de su labor, es que los planos catastrales (el cual se utiliza para la ubicación del predio) no se encuentra actualizado.
<b>10. ¿Una vez generado el expediente, cuanto tiempo demora en estar lista la Licencia de Funcionamiento?</b>	Los colaboradores nos indican que en promedio son entre 3 a 4 días; esto debido a la disponibilidad y carga laboral del encargado del área legal y Gerente de Licencias y Autorizaciones.

- ❖ Debilidades encontradas en base a la entrevista con los colaboradores de Plataforma:
  - Desconocimiento tanto del proceso de completo de emisión de Licencias de Funcionamiento, así como de la normativa en la que se rige.
  - Falta de una técnica estandarizada de entrevista con el contribuyente.
  - Elevado tiempo de atención por contribuyente.
  - En algunos casos las solicitudes se rechazan por falta de documentación adjunta o mal llenado de la solicitud.
  - Elevado tiempo de evaluación de solicitudes.
  - Manuales totalmente desactualizados
  - Planos desactualizados para la evaluación de compatibilidad de usos.
  - Tiempo excesivo para que la Licencia de Funcionamiento esté lista.

- ❖ Sugerencias de Mejora en base a la entrevista con los colaboradores de Plataforma:
  - Capacitar a los colaboradores sobre el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento como en su normativa.
  - Elaborar e implementar una técnica estándar de entrevista a los contribuyentes, lo cual ayudara a mejorar el llenado de las solicitudes, reduciendo errores y disminuyendo el tiempo de atención por administrado
  - Solicitar a la Gerencia General de Desarrollo Urbano planos actualizados con el fin de facilitar la evaluación de compatibilidad de usos y así disminuir su tiempo.
  - Realizar la actualización de los manuales de organización y funciones de la Gerencia.
  - Reducir el tiempo para que la Licencia de Funcionamiento este totalmente lista.
  
- Entrevista a los colaboradores del área de elaboración de Licencias:

Se desarrollara un cuestionario a los 2 colaboradores del área de emisión de Licencias; consultando sobre el proceso con el fin de identificar puntos o actividades que no se desarrollen adecuadamente y a su vez indicar posibles mejoras.

Tabla N° 04: Entrevista colaboradores de área de elaboración de LMF

PREGUNTAS DE ENTREVISTA	CONCLUSION
<p><b>1. ¿Usted conoce el proceso completo para la emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior?</b></p>	<p>Conocen las actividades que se desarrollan en el proceso y su secuencia.</p>
<p><b>2. ¿Tiene conocimiento sobre la normativa de Licencias de Funcionamiento?</b></p>	<p>Conocen sobre la Ley 28976 y sus modificatorias; en especial en el Decreto Legislativo 1271.</p>
<p><b>3. ¿Cuánto tiempo toma el proceso de emisión de Licencia de Funcionamiento?</b></p>	<p>La labor que realiza el encargado de emitir la Licencia de Funcionamiento, le toma un promedio de 12 a 15 minutos por expediente de Licencia; debido a que tiene que verificar todos los datos que se consignan en el expediente.</p>
<p><b>4. ¿Consideran indispensable el ingreso manual de las solicitudes?</b></p>	<p>El colaborador que realiza esta función, si lo considera; sin embargo al comunicarle que puede descargar la relación de solicitudes del sistema de Trámite Documentario; nos indicó que eso le facilitaría y agilizaría su labor.</p>
<p><b>5. ¿Qué errores encuentras comúnmente en las solicitudes antes de elaborar</b></p>	<p>Los errores más comunes se encuentran en el llenado de la solicitud (que ya es expediente); y</p>

<p><b>la Licencia de Funcionamiento?</b></p>	<p>a pesar que el administrado revisa la misma antes de firmarla, se da esta situación.</p>
<p><b>6. ¿Se les hizo entrega de manuales que indicaban sus funciones al momento de asumir el puesto?</b></p>	<p>La única capacitación que recibieron, fue por parte del encargado del área legal y compañeros que tenían más tiempo en la oficina.</p>
<p><b>7. ¿Conocen todas las funciones que te permite el Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao?</b></p>	<p>El colaborador encargado de la emisión de la Licencia de Funcionamiento, si conoce las funciones del sistema de Tramite Documentario; sin embargo su otro compañero en el área no conoce la totalidad de funciones del sistema en mención.</p>

- ❖ Debilidades encontradas en base a la entrevista con los colaboradores del Área de Emisión de Licencias:
  - Tiempo elevado en emisión de Licencia de Funcionamiento por expediente.
  - Colaborador realiza una actividad de manera manual; teniendo una herramienta importante como un sistema informático.
  - Se dan errores en los expedientes.
  - No cuentan con manuales para sus funciones.
  - Uno de los colaboradores de esta área, no se encuentra totalmente capacitado en el Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial

del Callao, sigue utilizando el sistema antiguo para el registro de expedientes.

❖ Sugerencias de Mejora en base a la entrevista con los colaboradores del Área de Emisión de Licencias:

- Al reducir los errores desde plataforma en los expedientes, se reducirá el tiempo que toma la emisión ya que no habrán muchos puntos que arreglar.
- Utilizar el Sistema de Tramite para realizar el seguimiento de las solicitudes de Licencia de Funcionamiento.
- Capacitación sobre el uso del Sistema de Trámite Documentario a los colaboradores y utilizar exclusivamente este sistema.
- Realizar la actualización de los manuales de organización y funciones de la Gerencia.

➤ Entrevista al encargado del área legal de la Gerencia General:

Se desarrollara un cuestionario, consultando sobre el proceso con el fin de identificar puntos o actividades que no se desarrollen adecuadamente y a su vez indicar posibles mejoras.

Tabla N° 05: Entrevista con Área Legal de GGDELC.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA	CONCLUSION
1. ¿Cuál fue el principal cambio que se dio con la nueva normativa?	La implementación de nuevos formatos de solicitud, la disminución de requisitos, presentación de declaraciones

	juradas que replacen documentos.
<b>2. Respecto a la evaluación de Compatibilidad de Usos ¿En qué se diferencia la evaluación que se realiza en el área de plataforma, la que realiza la gerente y la que desarrolla usted?</b>	La evaluación es la misma, solo se realiza con el fin de evitar errores; ya que al principio quien realizaba la evaluación no contaba con la experiencia necesaria.
<b>3. ¿Qué opina sobre el proceso actual de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE posterior?</b>	El proceso de emisión en la actualidad está tomando demasiado tiempo, lo que se busca es la simplificación administrativa; por lo cual es necesario hacer las medidas correctivas al proceso con el fin de agilizarlo.
<b>4. ¿Estaría dispuesto a realizar capacitaciones a los colaboradores de las diferentes áreas de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones?</b>	El señor nos indicó que no habría ningún inconveniente en programar capacitaciones con el resto de colaboradores; consideramos que él es la persona indicada para dicho labor; debido a la vasta experiencia que tiene en el tema, además es quien en cuanto a normativa se encuentra más actualizado.
<b>5. ¿Cuánto es el tiempo promedio que usted necesita para realizar la evaluación de solicitudes?</b>	El tiempo que utiliza para la evaluación de las solicitudes es de entre 5 a 8 minutos por solicitud.

<p><b>6. ¿Cuánto es el tiempo promedio que usted necesita para realizar la el visado del expediente cuando ya está lista la Licencia de Funcionamiento con ITSE posterior?</b></p>	<p>El tiempo que utiliza para la evaluación de las solicitudes es de entre 4 a 5 minutos por solicitud.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ❖ Debilidades encontradas en base a la entrevista con el encargado del área legal de la Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización:
  - Todos los nuevos cambios en la normativa, están trayendo situaciones de confusión entre los colaboradores que intervienen en el proceso en estudio.
  - El tiempo que se emplea en todo el proceso actual está siendo demasiado.
  - La evaluación que se le da a la solicitud se realiza por triplicado; ya que en las tres revisiones que pasa la solicitud se evalúa exactamente lo mismo.
- ❖ Sugerencias de Mejora en base a la entrevista con el encargado del área legal de la Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización:
  - Buscar la simplificación administrativa en el proceso en estudio.
  - Programar capacitaciones a los colaboradores, aprovechando la buena intención y sobre todo conocimientos que tiene el encargado del área legal.

- Tomar como base el tiempo de evaluación de solicitudes que realiza el encargado del área legal; ya que con el vemos como un colaborador bien capacitado puede realizar esta evaluación en un tiempo mucho menor al que se viene realizando en plataforma.

- Entrevista a la Gerente de Licencias y Autorizaciones, y Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización:

Se desarrollara un cuestionario, a la gerente y gerente general, consultando sobre el proceso con el fin de identificar puntos o actividades que no se desarrollen adecuadamente y a su vez indicar posibles mejoras.

Tabla N° 06: Entrevista a Gerentes de GLA Y GGDELC

PREGUNTAS DE ENTREVISTA	CONCLUSION
<p><b>1. ¿En qué consiste la evaluación de la solicitud que realiza usted? (solo Gerente de Licencias y Autorizaciones)</b></p>	<p>Se realiza nuevamente la evaluación de compatibilidad de Usos y verificación de la documentación adjunta y llenado de la solicitud.</p>
<p><b>2. ¿Estaría de acuerdo que solo un colaborador muy bien capacitado y con alto sentido de responsabilidad y valor moral sea el encargado exclusivamente de realizar la evaluación y dar las órdenes</b></p>	<p>Esta de acuerdo, ya que ella podría verificar la Licencia de Funcionamiento ya lista al momento del visado.</p>



<b>de pago? (solo gerente de Licencias y Autorizaciones)</b>	
<b>3. ¿Qué verifica al momento del visado y firma de la Licencia de Funcionamiento?</b>	Se verifica que estén las observaciones adecuadas y la información de la Licencia según el expediente.
<b>4. ¿Cuánto tiempo toma por expediente realizar el visado y firma?</b>	Toma entre 3 a 5 minutos por Expediente.
<b>5. ¿En promedio cuantas Licencias de Funcionamiento visan o firman por día?</b>	Entre 7 a 10 Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior
<b>6. ¿Existe un momento estipulado en el que realicen el visado y firma de la Licencia de Funcionamiento?</b>	No existe un momento fijo del día, ya que la firma de la Gerente General depende de la firma de la Gerente de Licencias y Autorizaciones.
<b>7. ¿Estarían de acuerdo en realizar el respectivo visado y firma en un horario específico del día a fin de agilizar el proceso de emisión?</b>	Ambas concordaron que no habría ningún problema, ya que están muy interesadas en que el proceso sea más productivo y más rápido, siempre evitando errores.

- ❖ Debilidades encontradas en base a la entrevista con la Gerente de Licencias y Autorizaciones y Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización:

- Actividad repetitiva, se realiza la evaluación con el mismo concepto.
  - No existe un momento fijo del día para el visado y firma de Licencias, lo cual atrasa el proceso, al depender uno del otro.
- ❖ Sugerencias de Mejora en base a la entrevista con la Gerente de Licencias y Autorizaciones y Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización:
  - Designar a un solo colaborador bien capacitado y con alto sentido de la responsabilidad y valor moral para realizar una sola evaluación de compatibilidad de Usos, documentación y de solicitudes; con el fin de no realizar esta actividad repetidamente.
  - Establecer horarios fijos para el visado y firma de la Licencia de Funcionamiento con el fin de reducir el tiempo para la entrega de la misma al contribuyente.
- Encuesta a usuarios que solicitaron Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior en las ventanillas de la Gerencia de Licencias de Funcionamiento de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones: El principal motivo por el cual se elaboró la presente encuesta dirigida a los contribuyentes o usuarios que solicitaron Licencias de Funcionamiento con ITSE posterior, es identificar puntos del proceso en estudio que no se estén desarrollando de forma adecuada según la óptica del contribuyente; analizar los resultados y dar las propuestas de solución pertinentes.

En el mes de Mayo 2017, desde que se empozo a utilizar la nueva normativa en la Municipalidad Provincial del Callao, se Registraron un total de 174 solicitudes de Licencia de Funcionamiento, tanto de ITSE Previa como Posterior; dividiéndose de la siguiente manera.

Tabla N° 07: Distribución de Solicitudes del mes de Mayo

<b>SOLICITUDES DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO MPC</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
SOLICITUD CON ITSE POSTERIOR	168	96.55
SOLICITUD CON ITSE PREVIA	6	3.45
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100.00</b>

Durante ese periodo, como se observa en la tabla anterior, se registraron un total de 168 solicitudes de Licencia de Funcionamiento de ITSE Posterior, que representa un 96.55% del total de ingreso; y solo 6 solicitudes de ITSE Previa las cuales equivales al 3.45%.

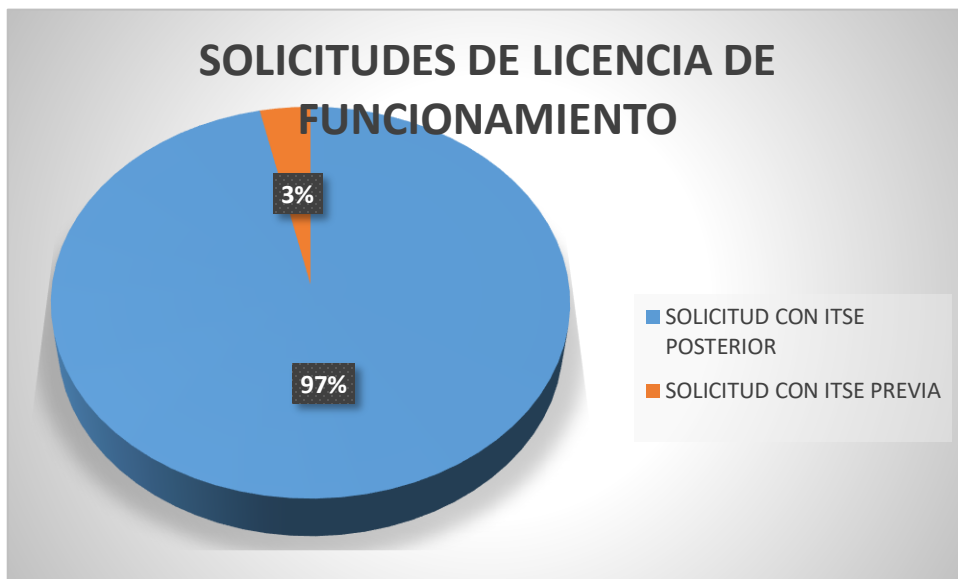


Figura N° 08: Distribución de Solicitudes

Fuente: Elaboración Propia

➤ **Tamaño de la Muestra:**

Para la presente encuesta, se tomó la totalidad de contribuyentes que solicitaron Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior desde que empezó a aplicar el cambio de normativa, hasta fines del mes de mayo; es decir se realizó la encuesta a un total de 168 contribuyentes atendidos; sin embargo 21 de ellos no realizaron el correcto llenado de la encuesta o no quisieron participar de la misma; por consiguiente **el tamaño de la muestra es de 147 personas.**

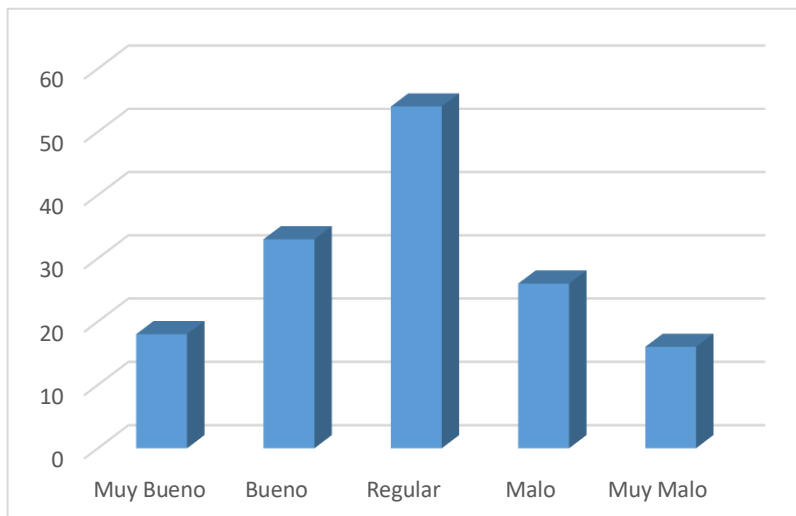
➤ **Análisis de Resultados:**

A continuación, presentaremos la información procesada que nos resultó de la encuesta a los usuarios que solicitaron Licencia de Funcionamiento.

**1. ¿Cómo califica la atención por parte de los colaboradores de las ventanillas 11-12-13 de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones?**

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
18	33	54	26	16
<b>TOTAL</b>				<b>147</b>

Figura N° 09: Grafica de la Pregunta N ° 01



Como conocemos la percepción que tiene el cliente hacia la atención que brinda una organización, es fundamental ya que interviene directamente en su cadena de valor. En el caso de las instituciones gubernamentales, la percepción que tiene el contribuyente hacia la atención es de suma importancia, porque es un reflejo claro de cómo se está desarrollando el proceso. Asimismo, en caso esta atención no se esté dando de una manera adecuada, la insatisfacción del usuario o contribuyente se puede ver reflejada en los reclamos presentados; sin embargo al estar dirigida la institución por una figura política, se verá reflejada también en las encuestas de aceptación popular.

En el presente caso, según nos muestra la encuesta realizada a 147 solicitantes de Licencia de Funcionamiento, el 36.7% de los encuestados consideran que la atención recibida fue Regular, el 22.4% considera que fue Bueno, el 17.7% considera que fue Malo, el 12.2% considera que fue Muy Bueno y el 10.9% considera que fue Muy Malo.

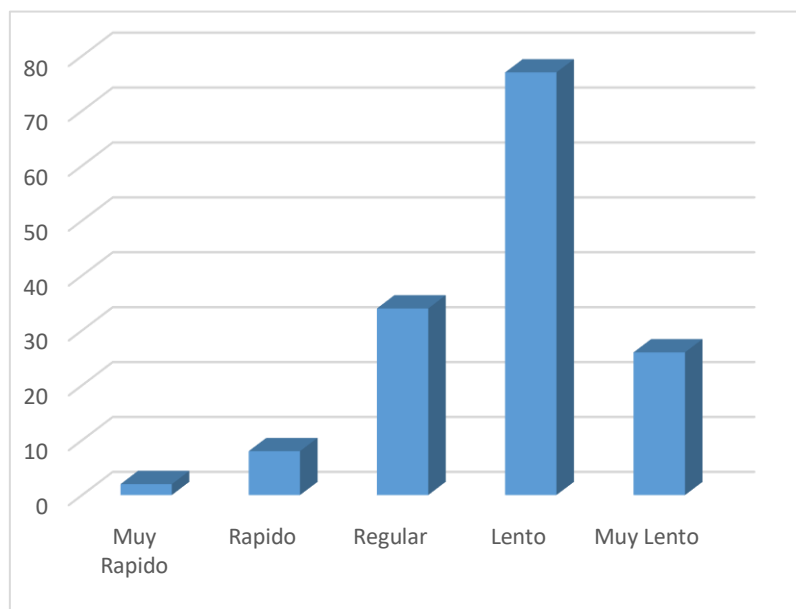
Como se puede ver son datos que se pueden esperar con todo el proceso de cambio de normativa que ha habido, un 71.4% se encuentra entre Regular a Muy Bueno; estando un 28.6% entre Malo y Muy Malo, cantidad que con las mejoras que se realizaran se espera que se reduzcan.

El 28.6% que considera que la atención es entre Mala y Muy Mala, se puede explicar por la poca capacitación y conocimientos que cuentan los colaboradores de ventanilla en la actualidad, no pidiendo responder la totalidad de las dudas o consultas que los contribuyentes le realizan.

**2. ¿Considera usted que su solicitud de Licencia de Funcionamiento fue resuelta de una manera rápida?**

Muy Rápido	Rápido	Regular	Lento	Muy Lento
2	8	34	77	26
TOTAL				147

Figura N° 10: Grafica de la Pregunta N ° 02



En esta pregunta de la presente encuesta, es notorio que los usuarios que solicitan Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior, consideran que la evaluación para originar la orden de pago es un proceso que está demorando más de lo que ellos consideran apropiado.

De los 147 encuestados, 52.38% consideran que la evaluación de solicitudes es Lenta, un 23.13% consideran que se toma un tiempo

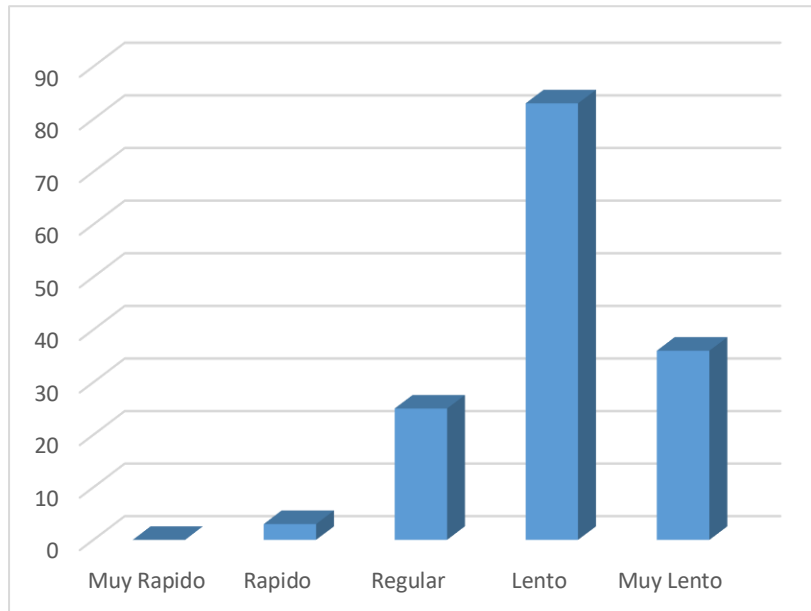
Regular, un 17.69% consideran que es Muy Lenta, un 5.44% consideran que es Rápida y solo un 1.36% consideran que es Muy Rápida.

Que el 70.07% considere que la evaluación es entre Lenta y Muy Lenta, nos da certeza de que el contribuyente ve como un problema en el proceso el tiempo que este emplea para la evaluación; siendo este uno de los principales puntos a mejorar que se propondrán en la presente propuesta de mejora.

**3. ¿Considera usted que su expediente de Licencia de Funcionamiento fue resuelto de una manera rápida?**

Muy Rápido	Rápido	Regular	Lento	Muy Lento
0	3	25	83	36
TOTAL				147

Figura N° 11: Grafica de la Pregunta N ° 03





En esta pregunta de la presente encuesta, es notorio que los usuarios que presentan expedientes para obtener Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior, consideran que es un proceso que está demorando más de lo que ellos consideran apropiado; esto se comprende porque la mayoría de contribuyentes tienen la necesidad de apertura sus

establecimientos ya que han realizado una inversión y no pueden empezar a trabajar.

De los 147 encuestados, 56.46% consideran que la emisión de la Licencia es Lenta, un 17.01% consideran que se toma un tiempo Regular, un 24.49% consideran que es Muy Lenta, un 2.04% consideran que es Rápida y ningún encuestado considera que es Muy Rápida.

Que el 80.95% considere que la entrega de sus Licencias de Funcionamiento es entre Lenta y Muy Lenta, nos da certeza de que el contribuyente ve como un problema en el proceso el tiempo que se emplea para resolver su expediente; siendo este uno de los principales puntos a mejorar que se propondrán en la presente propuesta de mejora.

#### **4. ¿Qué acciones de mejora recomienda se deben aplicar en el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior?**

- Mejorar la atención a los contribuyentes:  
Capacitar a los colaboradores de las ventanillas de Licencias de Funcionamiento en cuanto al proceso de emisión de Licencias y en la normativa de la misma.
- Facilitar el llenado de las solicitudes:  
Colocar en las pantallas ejemplos de cómo se debe de llenar correctamente la solicitud y mientras el usuario espera ser atendido, va obteniendo una idea clara de cada punto que le van a consultar.
- Agilizar la evaluación de las solicitudes:  
La mayoría de contribuyentes tiene premura en obtener su Licencia de Funcionamiento, y necesita saber con certeza si su solicitud será aprobada o no, necesita es información en el tiempo más breve para su toma de decisiones: cómo implementar su negocio o alquilar un local.

- Mayor rapidez en la entrega de Licencias:

La mayoría de usuarios que ya presentaron su expediente, solo están a la espera de recibir la Licencia de Funcionamiento para que su negocio pueda iniciar operaciones, y así empezar a recuperar la inversión realizada.

- Análisis Documental:

Presentaremos un listado de 30 Solicitudes de Licencia de Funcionamiento y 30 expedientes de Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior, elegidas al azar, con la finalidad de verificar los plazos que se tomaron para resolver.

- Solicitudes de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior:

Tabla N° 08: Análisis de plazos de Solicitudes de LMF

N° DE SOLICITUD	FECHA DE REGISTRO	PROCEDIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS	MOTIVO DE LA DEMORA
0000001360-2018	28/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	01/06/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DEL AREA LEGAL

0000001359 -2018	28/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	01/06/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE
0000001358 -2018	28/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	01/06/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE
0000001357 -2018	28/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	01/06/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DEL AREA LEGAL
0000001354 -2018	28/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	01/06/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE
0000001352 -2018	28/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	01/06/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE
0000001351 -2018	28/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	4	
0000001348 -2018	28/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	01/06/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DEL AREA LEGAL
0000001346 -2018	28/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	4	
0000001343 -2018	25/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE
0000001342 -2018	25/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE
0000001340 -2018	25/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE
0000001339 -2018	25/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DEL AREA LEGAL
0000001338 -2018	25/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE

0000001337-2018	25/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE
0000001336-2018	25/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DE LA GERENTE
0000001335-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	
0000001333-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	
0000001332-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	
0000001329-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	30/05/2018	4	DEMORA EN LA EVALUACION DEL AREA LEGAL
0000001328-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	
0000001324-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	
0000001323-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	
0000001322-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	
0000001321-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	
0000001320-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	30/05/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DEL AREA LEGAL
0000001319-2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	

0000001318 -2018	24/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	4	
0000001316 -2018	23/05/2018	SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	29/05/2018	5	DEMORA EN LA EVALUACION DEL AREA LEGAL

Como se puede observar el 56.67% de nuestra muestra de solicitudes, se resolvieron en 5 días hábiles y el otro 43.33% en 4 días hábiles, comparado con los 2 días hábiles en que se resolvían los expedientes con la antigua normativa, se han generado el doble de demora. Según la muestra se puede identificar dos puntos críticos de demora como son la evaluación del área Legal y la evaluación que realiza la Gerente de Licencias y Autorizaciones.

La idea con esta propuesta de mejora, es reducir ese tiempo de evaluación al menor posible; con el fin de agilizar el procedimiento y aumentar la productividad del mismo.

- Expedientes de Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior:

Tabla N° 09: Análisis de plazos de expedientes de LMF

EXPEDIENTE	FECHA DE EXPEDIENTE	PROCEDIMIENTO	FECHA DE LICENCIA LISTA	DIAS	MOTIVO DE DEMORA
2018-01-0000051066	15/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	18/05/2018	4	DEMORA EN FIRMA DE GERENCIA GENERAL
2018-01-0000051209	16/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	21/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO GERENCIA DE LICENCIAS

2018-01-0000052072	18/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	22/05/2018	3	
2018-01-0000052094	18/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	22/05/2018	3	
2018-01-0000052032	18/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	22/05/2018	3	
2018-01-0000052226	18/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	22/05/2018	3	
2018-01-0000052251	18/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	22/05/2018	3	
2018-01-0000052285	18/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	22/05/2018	3	
2018-01-0000052573	21/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	24/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO DEL EXPEDIENTE AREA LEGAL
2018-01-0000052578	21/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	24/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO GERENCIA DE LICENCIAS
2018-01-0000052584	21/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	24/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO GERENCIA DE LICENCIAS
2018-01-0000052580	21/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	24/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO GERENCIA DE LICENCIAS
2018-01-0000052400	21/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	24/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO GERENCIA DE LICENCIAS
2018-01-0000052413	21/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	24/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO GERENCIA DE LICENCIAS
2018-01-0000052742	21/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	24/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO GERENCIA DE LICENCIAS
2018-01-0000052618	21/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	24/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO GERENCIA DE LICENCIAS
2018-01-0000053247	23/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	25/05/2018	3	
2018-01-0000053504	23/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	25/05/2018	3	
2018-01-0000053664	24/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	28/05/2018	3	

2018-01-0000053595	24/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	28/05/2018	3	
2018-01-0000053836	24/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	28/05/2018	3	
2018-01-0000054093	25/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	30/05/2018	4	DEMORA EN FIRMA DE GERENCIA GENERAL
2018-01-0000054054	25/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	30/05/2018	4	DEMORA EN FIRMA DE GERENCIA GENERAL
2018-01-0000054039	25/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	30/05/2018	4	DEMORA EN FIRMA DE GERENCIA GENERAL
2018-01-0000054367	25/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	30/05/2018	4	DEMORA EN FIRMA DE GERENCIA GENERAL
2018-01-0000054401	25/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	30/05/2018	4	DEMORA EN FIRMA DE GERENCIA GENERAL
2018-01-0000054670	28/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO DEL EXPEDIENTE AREA LEGAL
2018-01-0000054523	28/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO DEL EXPEDIENTE AREA LEGAL
2018-01-0000054551	28/05/2018	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON ITSE POSTERIOR	31/05/2018	4	DEMORA EN EL VISADO DEL EXPEDIENTE AREA LEGAL

**Como se puede observar el 60% de nuestra muestra de solicitudes, se resolvieron en 4 días hábiles y el otro 40% en 3 días hábiles**, al igual que se resolvían los expedientes con la antigua normativa. Según la muestra se puede identificar tres puntos críticos de demora como son las actividades de visados y firma de la Licencia de Funcionamiento; esto se origina porque no se tiene un momento fijo del día en que se realice esta actividad; ya que al no existir este momento específico, y por ser actividades consecutivas si una se atrasa se retrasa la siguiente, por ejemplo: si el visado del encargado del área legal se realiza



finalizando el día, hay que esperar hasta el otro día para que se realice el visado de la Gerente de Licencias y Autorizaciones, y así ya se tardó un día más para la entrega de la Licencia.

La idea de este trabajo es proponer un horario específico para cada una de estas 3 actividades críticas; con el fin de agilizar el procedimiento y aumentar la productividad del mismo.

- Descripción de los puestos que intervienen en el Proceso de emisión de Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior:  
Se presentará el Manual de Organización y Funciones Actual de los puestos que intervienen en el proceso de Emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior correspondientes a la Gerencia de Licencias y Autorizaciones, el cual fue publicado en el año 2011, donde regía otra normativa y la estructura orgánica interna de la Gerencia era distinta a la actual; así mismo los perfiles de cada puesto requerían exigencias diferentes a las actuales.

Anexo N° 04: Manual de Organización y Funciones de la Gerente de Licencias y Autorizaciones:

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

1.1 TÍTULO DEL CARGO

1.1.1 CARGO CLASIFICADO (477)

Director de Programa Sectorial II

CÓDIGO

D-4-05-290-2

1.1.2 CARGO ESTRUCTURAL

Gerente

2. NOMBRE DEL ÓRGANO

Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización  
Gerencia de Licencias y Autorizaciones

3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS

TIEMPO

- |                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| a. Programar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnicas y administrativas de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.                                                                                             | 15% |
| b. Firmar conjuntamente con el Gerente General las licencias de funcionamiento y duplicados                                                                                                                                        | 20% |
| c. Visar las autorizaciones municipales, constancias y las Resoluciones Gerenciales de ceses, desistimiento o renunciaciones de clausura y la que resuelve el recurso impugnativo de reconsideración en materia de su competencia. | 10% |
| d. Disponer la incorporación de los antecedentes respectivos como sustento técnico de las copias certificadas, duplicados y otros de igual naturaleza para ser firmados por el Gerente General.                                    | 5%  |
| e. Revisar y analizar, conjuntamente con el Gerente General los expedientes que solicitan autorización municipal expresando textualmente su procedencia o no.                                                                      | 10% |
| f. Analizar y emitir opinión técnica sobre los expedientes puestos a su consideración (inclusive las solicitudes de devoluciones por pagos indebidos), firmando los informes correspondientes.                                     | 10% |
| g. Asesorar a la Gerencia General en materia de su competencia                                                                                                                                                                     |     |



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

	5%
h. Elaborar y proponer normas, programas y tareas en coordinación con el sector público y privado, enfocadas a la aplicación de medidas para formalizar y minimizar el comercio informal y ambulatorio.	5%
i. Proponer políticas para la generación de ingresos Municipales y emitir opinión técnica para las acotaciones y liquidaciones.	5%
j. Disponer el mantenimiento de la base de datos de los contribuyentes, comerciantes y Empresas que operan en la jurisdicción, que cuenten con licencia de funcionamiento definitiva o provisional, consignando el cumplimiento o incumplimiento de las normas al respecto, incluyendo los mercados.	5%
k. Proponer programas periódicos de fiscalización sobre el funcionamiento de establecimientos comerciales, industriales y profesionales.	5%
l. Las demás que le asigne el Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.	5%
	-----
	100%



**3.3 FUNCIONES EVENTUALES O PERIODICAS**

1. Coordinar la elaboración del Plan Operativo, Presupuesto Anual y el Cuadro de Necesidades de la Gerencia a su cargo.
2. Coordinar la capacitación del personal de la Gerencia a su cargo y de ser el caso, capacitar él mismo a su personal.
3. Proponer documentos de gestión y sus modificatorias necesarios para el óptimo funcionamiento de la Gerencia.
4. Remitir las estadística básica de su Gerencia



**LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

- 4.1. EJERCIDA**  
Sobre cargos profesionales, técnicos y obreros de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- 4.2. RECIBIDA**  
Del Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.



**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo

**5.- INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**

**EDUCACIÓN**

Estudios Superiores o Tecnológicos afines al cargo.

**EXPERIENCIA**

3 años en la conducción de programas relacionados al control y fiscalización de licencias, autorizaciones municipales y control del comercio.

**CAPACITACION**

Seminarios, talleres y cursos relacionados con el cargo.

**CUALIDADES PERSONALES**

- Capacidad analítica para la toma de decisiones
- Facilidad de comunicación oral y escrita
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión
- Poseer liderazgo y don de mando
- Personalidad preactiva
- Capacidad para relacionarse a todo nivel
- Capacidad de innovación
- Solvencia ética y moral.

-----  
**FIRMA DEL JEFE INMEDIATO**



Anexo N° 05: Manual de Organización y Funciones de los 4 colaboradores de plataforma (excepto el encargado de compatibilidad de usos)

GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**1.1 TÍTULO DEL CARGO**

**1.1.1 CARGO CLASIFICADO (482)**  
Técnico Administrativo I

**CÓDIGO**  
T-3-05-707-1

**2. NOMBRE DEL ÓRGANO**

Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización  
Gerencia de Licencias y Autorizaciones

**3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS**

**TIEMPO**

- |                                                                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| a. Clasificar e ingresar diariamente en la base de datos, las cédulas de notificaciones, multas administrativas y Resoluciones Gerenciales.                                                        | 25% |
| b. Orientar y brindar información oportuna a los administrados que lo requieran, sobre los servicios que brinda la Gerencia en lo referente a los trámites de solicitudes y expedientes.           | 25% |
| c. Entregar previo cargo al archivo temporal los expedientes debidamente atendidos.                                                                                                                | 15% |
| d. Coordinar las actividades de trámite documentario como clasificación, ordenamiento, codificación y descripción de fondos documentales con la Gerencia de Recepción Documental y Archivo General | 15% |
| e. Absolver consultas de acuerdo a su base de datos                                                                                                                                                | 15% |
| f. Las demás que le asigne el Gerente de Licencias y Autorizaciones.                                                                                                                               | 5%  |

-----  
100%

**3.2 FUNCIONES EVENTUALES O PERIODICAS**

Ninguna



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

**4. LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

**4.1. EJERCIDA**

Ninguna.

**4.2. RECIBIDA**

Del Gerente de Licencias y Autorizaciones.

**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo

**5. INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**

**5.1 REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACIÓN**

Instrucción Secundaria completa, así como estudios relacionados con el cargo a desempeñar.

**EXPERIENCIA**

2 años en labores relacionadas con el cargo

**CAPACITACION**

Seminarios y cursos relacionados con licencias y autorizaciones.



-----  
**FIRMA DEL JEFE INMEDIATO**



Anexo N° 06: Manual de Organización y Funciones del encargado de la evaluación de Compatibilidad de Usos:

<u>GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION</u>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>1.1 TÍTULO DEL CARGO</b>	
<b>1.1.1 CARGO CLASIFICADO (479)</b>	
Especialista Administrativo III	P-5-05-338-3
<b>2. NOMBRE DEL ÓRGANO</b>	
Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización	
Gerencia de Licencias y Autorizaciones	
<b>3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>TIEMPO</b>
a. Revisar, analizar y dar curso a los expedientes de licencias y ceses en coordinación con el Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.	15%
b. Coordinar labores técnico administrativas con la Gerencia de Licencias y Autorizaciones	10%
c. Participar en la elaboración de normas, estudios, diagnóstico, procedimientos, reglamentos, directivas y otros relacionados a las licencias y autorizaciones.	10%
d. Asesorar y absolver consultas técnico administrativas sobre la normatividad competente de las licencias y autorizaciones.	10%
e. Elaborar estadísticas a través de cuadros resúmenes, formatos y fichas.	10%
f. Coordinar con el Programador de Sistemas PAD III el ingreso de datos sobre licencias y ceses al sistema computarizado	10%
g. Efectuar búsquedas en la base de datos y emitir informe respectivo.	10%
h. Participar en reuniones de coordinación técnica con los órganos competentes de la Municipalidad, a fin de coordinar actividades conjuntas relacionadas al campo de su competencia.	10%
i. Controlar el buen funcionamiento de las actividades de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.	10%
<u>GERENCIA GENERAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACION</u>	
	24



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

- j. Las demás que le asigne el Gerente de Licencias y Autorizaciones. 5%
- 100%

**3.2 FUNCIONES EVENTUALES O PERIÓDICAS**

Ninguna

**4. LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

**4.1. EJERCIDA**

Ninguna.

**4.2. RECIBIDA**

Del Gerente de Licencias y Autorizaciones.

**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo

**5. INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**

**5.1 REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACION**

Título Profesional universitario en Economía, Administración, u otros relacionados con la especialidad.

**EXPERIENCIA**

3 años en labores similares, relacionadas con el cargo.

**CAPACITACIÓN**

Seminarios y cursos relacionados en las labores administrativas afines al cargo.

**CUALIDADES PERSONALES**

Capacidad de observación y análisis

Facilidad de comunicación oral y escrita

Personalidad preactiva

Iniciativa

Solvencia ética y moral



-----  
**FIRMA DEL JEFE INMEDIATO**



Anexo N° 07: Manual de Organización y Funciones del encargado de emisión de Licencias de Funcionamiento:

GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**1.1 TÍTULO DEL CARGO**

**1.1.1 CARGO CLASIFICADO (481)**

Programador de Sistemas PAD III

**CÓDIGO**

T-5-05-630-3

**2. NOMBRE DEL ÓRGANO**

Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización  
Gerencia de Licencias y Autorizaciones

**3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS**

**TIEMPO**

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| a. Ingresar datos al sistema computarizado, tales como licencias, ceses y otros.                                                                                                                                                                                                 | 10% |
| b. Ingresar y procesar información de Licencias de Funcionamiento, Resoluciones de Ceses de Licencia e ingreso a la Base de datos de Declaraciones Juradas, a fin de mantener actualizada la información al respecto y los reportes de acuerdo a las necesidades de información. | 10% |
| c. Coordinar con organismos afines actividades de programación PAD.                                                                                                                                                                                                              | 5%  |
| d. Coordinar los procesos del Sistema.                                                                                                                                                                                                                                           | 5%  |
| e. Desarrollar Programas informáticos de Sistemas.                                                                                                                                                                                                                               | 10% |
| f. Efectuar búsqueda en la base de datos, emitiendo el informe respectivo.                                                                                                                                                                                                       | 5%  |
| g. Evaluar la eficiencia de las actividades relacionadas al procesamiento de datos.                                                                                                                                                                                              | 5%  |
| h. Realizar estudios, proponer alternativas y mejoras en los trabajos de programación.                                                                                                                                                                                           | 5%  |
| i. Elaborar los manuales de usuarios de los programas de la Gerencia General.                                                                                                                                                                                                    | 5%  |
| j. Elaborar diagramas de flujo y/o de procesos para complementar los programas creados.                                                                                                                                                                                          | 10% |



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

- k. Calcular y mantener actualizado el cuadro de necesidades de los equipos de cómputo y los recursos para los mismos. 5%
  - l. Apoyar técnicamente a los usuarios de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones en la utilización de los programas del sistema. 5%
  - m. Coordinar y controlar las funciones que desarrollan los equipos de trabajo. 5%
  - n. Coordinar el mantenimiento de los sistemas informáticos de la Gerencia General para su óptimo funcionamiento. 5%
  - o. Crear los archivos de seguridad (backup) de los programas y de la base de datos como medida de respaldo informático, ante cualquier pérdida de la información. 5%
  - p. Las demás que le asigne el Gerente de Licencias y Autorizaciones. 5%
- 100%



**3.2 FUNCIONES EVENTUALES O PERIODICAS**

Ninguna

**4. LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**



**4.1. EJERCIDA**

Ninguna.

**4.2. RECIBIDA**

Del Gerente de Licencias y Autorizaciones.

**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo

**5. INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**



**5.1 REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACIÓN**

Título de un Instituto Superior en la carrera de programador y analista de sistemas.

GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

**EXPERIENCIA**

2 años en labores de programación y análisis de sistemas

**CAPACITACION**

Cursos, talleres y seminarios de nivel avanzado en programas informáticos

-----  
**FIRMA DEL JEFE INMEDIATO**



Anexo N° 08: Manual de Organización y Funciones del colaborador N° 02 del área de emisión de Licencias de Funcionamiento:

<u>GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION</u>	
<b>DESCRIPCION DEL CARGO</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>1.1 TÍTULO DEL CARGO</b>	
<b>1.1.1 CARGO CLASIFICADO (484)</b> Oficinista II	<b>CÓDIGO</b> A-3-05-550-2
<b>2. NOMBRE DEL ÓRGANO</b> Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización Gerencia de Licencias y Autorizaciones	
<b>5. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>TIEMPO</b>
a. Administrar y custodiar los expedientes y/o documentación generada en la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.	20%
b. Efectuar la búsqueda de antecedentes y/o expedientes en los archivos a su cargo emitiendo el informe correspondiente a la Gerencia.	20%
c. Buscar los antecedentes de los expedientes que solicitan copias certificadas y duplicados de las Licencias o Autorizaciones, informando para su respectivo otorgamiento.	20%
d. Incorporar las Declaraciones Juradas anuales de permanencia en el giro al expediente principal.	15%
e. Ejecutar las actividades de archivo, como clasificación, ordenamiento, codificación, etc.	5%
f. Verificar la conservación y transferencia del patrimonio documentario.	5%
g. Participar en la elaboración de políticas para la Gerencia en coordinación con la Gerencia de Recepción Documental y Archivo General.	5%
h. Absolver consultas especializadas en materia de archivo.	5%



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

- i. Las demás que le asigne el Gerente de Licencias y Autorizaciones. 5%
- 
- 100%

**3.2 FUNCIONES EVENTUALES O PERIÓDICAS**

Evaluar y seleccionar documentos de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones, proponiendo su eliminación o transferencia al archivo pasivo.

**4. LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

**4.1. EJERCIDA**

Ninguna.

**4.2. RECIBIDA**

Del Gerente de Licencias y Autorizaciones.

**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo



**5. INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**

**5.2 REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACIÓN**

Instrucción secundaria completa.

**EXPERIENCIA**

2 años en labores variadas de oficina e informática.

**CAPACITACIÓN**

Seminarios y/o talleres especializados en archivo.

**CUALIDADES PERSONALES**

Orden y limpieza

Facilidad de comunicación oral y escrita

Capacidad para trabajar bajo presión

Capacidad para trabajar bajo presión



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

Personalidad proactiva  
Laboriosidad y entusiasmo  
Solvencia ética y moral.

-----  
FIRMA DEL JEFE INMEDIATO



GERENCIA GENERAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACION

37

- Indicadores del Proceso Actual de Emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior:

El objetivo principal de los siguientes indicadores, es conocer cómo se está desarrollando actualmente el proceso en estudio, relacionándolos con los síntomas expuestos en el capítulo N° 02.

- Indicador de Solicitudes que Presentan Errores de Llenado (ISPELL):

Deseamos conocer mediante este indicador que tan común viene siendo la cantidad de solicitudes observadas en las evaluaciones por motivo de un mal llenado de datos o por error de redacción; como se ha comentado anteriormente, en esta situación es responsabilidad de los colaboradores de que laboran en Ventanilla; ya que ellos desarrollan en su integridad el llenado de la solicitud en el Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao.

Para dar los datos del presente indicador, se utilizara información correspondiente al mes de mayo 2018 (periodo donde inicia el cambio de normativa).

$$ISPELL = \left( \frac{\text{Solicitudes Observadas por error en el llenado}}{\text{Total de Solicitudes Generadas}} \right) \times 100$$

Datos extraídos del sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao (mes de Mayo 2018):

Tabla N° 09: Solicitudes de Mayo

<b>Total de Solicitudes</b>	<b>168</b>
<b>Solicitudes Observadas por Llenado.</b>	<b>47</b>
<b>Solicitudes Correctas</b>	<b>121</b>



A continuación, desarrollare el indicador con los datos recopilados y mencionados en la anterior tabla:

$$ISPELL = \left( \frac{\text{Solicitudes Observadas por error en el llenado}}{\text{Total de Solicitudes Generadas}} \right) \times 100$$

$$ISPELL = \left( \frac{47}{168} \right) \times 100$$

$$ISPELL = 27.97 \%$$

Con el presente indicador, podemos verificar que con el método actual con el que se está realizando el llenado de las solicitudes por los colaboradores encargados de ventanilla, un 29.97 % de las solicitudes de Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior, generadas en el mes de mayo 2018, presentan alguna clase de error por concepto o redacción.

Es decir que casi la tercera parte de las solicitudes generadas en el mes han presentado alguna clase de equivocación por parte de los colaboradores.

Esto se puede estar dando por estos motivos:

- ❖ A la poca capacitación que han recibido los trabajadores de plataforma con respecto a los nuevos formatos de solicitud de Licencia de Funcionamiento.
- ❖ A la falta de una técnica específica de entrevista y conseguir así, la información necesaria del contribuyente.
- ❖ Por la misma presión que se genera al tardar mucho para la atención por contribuyente y el constante reclamo de los usuarios en cola.



➤ **Indicador por Reclamos Presentados Contra el Proceso (IRPCP):**

Con este indicador, tendremos una idea de cómo ven los contribuyentes o usuarios el proceso actual de emisión de Licencias de Funcionamiento, con respecto al número de quejas formales presentadas contra la Gerencia de Licencias y Autorizaciones con respecto al proceso en estudio. Esta Información, fue recopilada del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial del Callao, Buzón de Reclamos y quejas o reclamos presentados a través de las plataformas virtuales de la Municipalidad (página web, correo institucional del funcionario a cargo y Facebook); asimismo, se maneja el dato por el Sistema de Tramite Documentario de la totalidad contribuyentes solicitaron Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior.

Se elabora el indicador con la información recopilada en el mes de Mayo 2018, por la razón ya antes expuesta.

$$IRPCP = \left( \frac{\text{Total de Reclamos Realizados}}{\text{Total de Usuarios Atendidos}} \right) \times 100$$

Cantidad de reclamos presentados contra el Proceso en estudio en el periodo del mes de Mayo 2018

Tabla N° 10: Total de Reclamos

<b>Libro de Reclamaciones</b>	<b>5</b>
<b>Buzón de Reclamaciones</b>	<b>13</b>
<b>Reclamos en las Plataformas Virtuales</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS</b>	<b>37</b>

A continuación, desarrollare el indicador con los datos recopilados y mencionados en la anterior tabla:

$$IRPCP = \left( \frac{\text{Total de Reclamos Realizados}}{\text{Total de Usuarios Atendidos}} \right) X 100$$

$$IRPCP = \left( \frac{37}{168} \right) X 100$$

$$IRPCP = 22.02 \%$$

Saber que nuestro proceso actual de emisión de Licencias, tiene una tasa del 22.02 % de reclamos con respecto a la cantidad de contribuyentes solicitantes, es demasiado elevada, esta cantidad quiere decir que más de una quinta parte de nuestros usuarios, se encuentran disconformes con el proceso; esta monto es un punto de partida para entender la cantidad de contribuyentes quejosos, ya que se asume que esta cantidad podría ser más elevada; debido a que no todos los usuarios que no se encuentran de acuerdo con el proceso actual de emisión de Licencias de Funcionamiento, presentan sus reclamos por alguno de los medios mencionados.

Las principales causas que se pudieron visualizar en las quejas o reclamos de fuentes mencionadas, son:

- ❖ Demora en la atención en las ventanillas.
- ❖ Personal de ventanilla, no puede responder a todas las interrogantes que hacen los contribuyentes.
- ❖ Demora en la evaluación de las solicitudes de Licencia de Funcionamiento.
- ❖ Demora en la entrega de las Licencias de Funcionamiento.

Como ya se han identificado antes, estos son puntos que se deben de corregir con la presente propuesta, con la finalidad de incrementar la productividad del proceso y reducir así la insatisfacción de los usuarios.

➤ **Indicador de Contribuyentes Atendidos Fuera del Horario Laboral Normal (ICAFHLN):**

Con el presente indicador, mostraremos comparativos de cómo según se ha realizado el cambio de la normativa y el tiempo de atención por contribuyente en ventanilla ha aumentado; se ha incrementado el número de contribuyentes o usuarios que han tenido que ser atendidos pasado el fin del horario laboral normal (05:00 pm).

Indicamos, que el dato de la cantidad de contribuyentes atendidos luego de las 05:00 pm, se obtuvo por la hora de generación de la solicitud de Licencia Municipal de Funcionamiento; asimismo, informamos que el para la atención en el área de plataforma de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones, solo se entregan pases hasta las 04:30 pm. De esta manera, tenemos certeza de que si se generó la solicitud pasado el horario de trabajo normal, no es por motivo de que el contribuyente se apersono faltando pocos minutos para acabar la jornada.

$$ICAFHLN = \left( \frac{\text{Usuarios Atendidos Fuera del Horario Laboral Normal}}{\text{Total de Usuarios Atendidos}} \right) \times 100$$

Se utilizaran los datos del mes de Mayo 2018, conociendo que se atendió un total de 168 contribuyentes, siendo 27 de ellos atendidos fuera del horario laboral normal.

$$ICAFHLN = \left( \frac{\text{Usuarios Atendidos Fuera del Horario Laboral Normal}}{\text{Total de Usuarios Atendidos}} \right) \times 100$$

$$ICAFHLN = \left( \frac{27}{168} \right) \times 100$$

$$ICAFHLN = 16.07 \%$$

Con este monto, podemos tener certeza que se están originando colas debido a una atención que no se está desarrollando de forma adecuada, esto se indica en base a que con la normativa anterior, la cual conocían los colaboradores (en cuanto a los formatos), la afluencia de público era; sin embargo no se originaba esta cantidad de atenciones fuera del horario laboral.

Se entiende por este indicador, que se requiere dar solución a esta situación; debido a que se origina tanto una disconformidad del contribuyente como del colaborador, que debe de seguir realizando labores fuera de su horario laboral normal.

### 6.2.3 Fase N° 03: Examinar:

Recopilada ya la información en la fase de Registrar, y tomando como base las entrevistas realizadas a los colaboradores y líderes que intervienen en el proceso objeto de estudio, realizaremos junto con ellos, un análisis más minucioso del proceso y de las actividades que lo conforman con el objetivo de realizar las mejoras correspondientes al mismo.

Para este fin, emplearemos la Técnica del Interrogatorio, la cual está estipulada en la Metodología del Estudio del Trabajo (Paginas 96 – 99); nos indica que las preguntas realizadas en esta técnica, se deben de desarrollar de forma secuencial y ordenada al momento de iniciar un estudio de métodos, debido a que es una condición elemental para asegurar un resultado adecuado.

- Técnica del Interrogatorio:

La Técnica del Interrogatorio, cuenta con 2 etapas, diferenciadas según la clase de preguntas que se desarrollan en cada una de ellas.

- Primera Etapa:

En ella se desarrollan preguntas preliminares, las cuales se utilizan para examinar toda la información registrada; estas se deben responder de la manera más objetiva posible, sin emitir ningún tipo de juicio de valor.

En esta primera etapa del interrogatorio se pone en tela de juicio, y de manera sistemática con respecto a cada actividad registrada, el propósito, el lugar, sucesión, persona y medios de ejecución; y se le busca justificación a cada respuesta.

A continuación, se presentan las preguntas que se deben de desarrollar en esta etapa.

Tabla N° 11: Técnica del Interrogatorio

SEGUN	PREGUNTAS PRELIMINARES: EXAMINAR	OBJETO
<b>El propósito de la actividad</b>	1. ¿Qué se hace? 2. ¿Por qué se hace?	Eliminar partes innecesarias del trabajo
<b>El lugar donde se ejecuta</b>	5. ¿Dónde lo hace? 6. ¿Por qué lo hace en ese lugar?	Combinar o reordenar la secuencia o el orden operacional
<b>La sucesión o el orden que ocupa dentro de la secuencia</b>	9. ¿Cuándo se hace? 10. ¿Por qué se hace en ese momento?	
<b>La persona que la realiza</b>	13. ¿Quién lo hace? 14. ¿Por qué lo hace esa persona?	
<b>Los medios utilizados</b>	17. ¿Cómo se hace? 18. ¿Por qué se hace de ese modo?	Simplificar el trabajo

Fuente: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com>

➤ Segunda Etapa:

Se constituye con preguntas de fondo, las cuales son el complemento de las interrogantes desarrolladas en la Primera Etapa, estas prolongan y detallan las preguntas preliminares para determinar si, se puede mejorar el método empleado, determinar si sería factible y preferible reemplazar por otro lugar, optimizar la sucesión, la utilización de las personas y/o medios indicados.

Tabla N° 12: Técnica del Interrogatorio

SEGUN	PREGUNTAS DE FONDO: IDEAR	OBJETO
<b>El propósito de la actividad</b>	3. ¿Qué podría hacerse? 4. ¿Qué debería hacerse?	Eliminar partes innecesarias del trabajo
<b>El lugar donde se ejecuta</b>	7. ¿Dónde podría hacerse? 8. ¿Dónde debería hacerse?	Combinar o reordenar la secuencia o el orden operacional
<b>La sucesión o el orden que ocupa dentro de la secuencia</b>	11. ¿Cuándo podría hacerse? 12. ¿Cuándo debería hacerse?	
<b>La persona que la realiza</b>	15. ¿Quién podría hacerlo? 16. ¿Quién debería hacerlo?	
<b>Los medios utilizados</b>	19. ¿Cómo podría hacerse? 20. ¿Cómo debería hacerse?	Simplificar el trabajo

Fuente: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com>

Al utilizar esta Técnica del Interrogatorio, se han identificado puntos no adecuados en el proceso actual de Emisión de Licencias de Funcionamiento; los cuales procedo a indicar:

➤ Cambio de Normativa:

Los colaboradores del área de plataforma, encargados de la atención al público, no se encuentran totalmente capacitados en el proceso como en la normativa que rige al mismo, lo cual está originando que el tiempo de atención por contribuyente para realizar el llenado de solicitudes sea excesivo; por ende esto genera un malestar entre los contribuyentes que están esperando en cola.

➤ Errores en el Llenado de las Solicitudes:

La nueva normativa ha cambiado los formatos de solicitud para obtener Licencia de Funcionamiento, por lo cual los colaboradores de ventanilla están cometiendo equivocaciones al realizar el llenado de estas; debido a que no cuentan con una técnica determinada de entrevista para obtener la información del contribuyente. Asimismo, no tienen totalmente claros todos los puntos que se consulta en las solicitudes, y no pueden dar respuestas concretas a los administrados cuando estos consultan.

➤ Repetitiva la Actividad de Evaluación de Solicitudes:

En el proceso actual de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior, se realizan 3 evaluaciones para autorizar la orden de pago de la solicitud; sin embargo dichas evaluaciones, se valoran los mismos criterios: Compatibilidad de Usos, correcto llenado de la solicitud, documentación adjunta; consultado al encargado del área legal y Gerente de Licencias y Autorizaciones, nos indican que se hacen estos tres filtros con el fin de evitar errores en el producto final que son las Licencias de Funcionamiento; a mi parecer sigue siendo esta actividad repetitiva y no fundamentada, ya que es el principal motivo de la demora para la autorización de pago a los solicitantes de Licencia de Funcionamiento.

Ahora bien, la principal complicación que se encontró en el desarrollo de la evaluación es la desactualización de los planos catastrales con los que se trabaja actualmente.



- Actividades del Área de Elaboración de Licencias:
  - ❖ La actividad del registro manual de solicitudes cuando estas llegan a la oficina, es innecesaria, ya que con las mejoras correspondientes al proceso, esta tarea no tendría mayor sentido.
  - ❖ La actividad de emisión de Licencias de Funcionamiento está tomando demasiado tiempo, se debe de capacitar a este colaborador en una técnica específica, para lograr agilizar esta actividad.
  - ❖ Se realiza la actividad del registro de los expedientes en el sistema interno de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones, sin embargo esta actividad no tiene finalidad ya que el sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad brinda las mismas bondades que el sistema interno, y en el sistema de la Municipalidad se encuentra la base de datos actualizada de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones
- No existen Momentos Específicos para realizar los Visados y Firma de la Licencia de Funcionamiento:

Las actividades de visado del Área Legal, de la Gerente de Licencias y Autorizaciones y firma de la Gerente General, no tienen momentos definidos del día para realizarlo, se da la situación de que las Licencias llegan listas para el primer visto (área legal) por la media mañana (10:00 - 11:00 am), el proceso de visado toma un tiempo muy breve, debido a que no tiene mayor complejidad; sin embargo este se realiza casi culminando la jornada laboral y se hace entrega a la Gerente de Licencias para su visado al día siguiente, y así ya se perdió un día para la entrega al contribuyente, esta

misma situación se da en algunos casos de la Gerente a la Gerente General.

- Manual de Organización y Funciones Desactualizado:  
Los Manuales de ciertos puestos de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones, se encuentran desactualizados y fuera de la realidad actual; estos puestos son:
  - ❖ Colaboradores de atención en ventanilla.
  - ❖ Encargado de Compatibilidad de Usos.
  - ❖ Encargado de Emisión de Licencias.

Con respecto al Manual de la Gerente de Licencias y Autorizaciones, este si se encuentra alineado a las funciones y responsabilidades que se desarrollan actualmente en el cargo.

#### **6.2.4 Fase N° 04: Establecer – Fase N° 05: Evaluar:**

Ya identificadas las situaciones no adecuadas que se están dando en el proceso en estudio, gracias a las entrevistas con los participantes del mismo; asimismo, analizada la encuesta realizada a los usuarios y demás fuentes de información que se manejan; así también con el uso de la técnica de lluvia de ideas se determina que es de suma importancia establecer acciones correctivas con el fin de mejorar el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior. Por consiguiente, se procede a mencionar las medidas a tomar:

- Establecer capacitación a los colaboradores de atención al contribuyente, con el fin de que tomen conocimiento de cómo se desarrolla el proceso actual de emisión de Licencias de Funcionamiento; así como también de la normativa que lo rige (enfaticando capacitación en los nuevos formatos).

- Establecer una técnica específica de entrevista al usuario con el fin de minimizar errores en cuanto al llenado de solicitudes y de esta forma agilizar la actividad de generación de solicitudes para reducir su duración.
- Establecer la reducción a una sola evaluación la aprobación de los órdenes de pago para las solicitudes de Licencia de Funcionamiento, designar al encargado de Compatibilidad de Usos como el único responsable de las evaluaciones de la solicitud, dándole la capacitación necesaria para desarrollar esa función, de esta manera se lograra una importante reducción en el tiempo de evaluación de Solicitudes.
- Con respecto a las actividades que se desarrollan en el área de emisión de Licencias:
  - Establecer la eliminación de la actividad de registrar las solicitudes en la oficina, ya que con la eliminación de las evaluaciones en la oficina, esta actividad quedaría nula.
  - Establecer una técnica específica para elaborar la Licencia, basándonos en los puntos críticos del expediente, con el fin de que se pueda reducir el tiempo de esta operación.
  - Establecer la eliminación de la actividad de registrar los expedientes en el sistema interno de la Gerencia, y capacitar al personal para que pueda verificar el Flujo del expediente en el Sistema de Trámite Documentario.
- Estipular periodos fijos del día para el desarrollo de los vistos y firma de la Licencia con la finalidad de sacar el máximo provecho al día y evitar tiempos muertos en el proceso.
- Establecer la actualización de los Manuales de Organización y Funciones según los nuevos requerimientos de la propuesta de mejora en el proceso objeto de estudio, para los siguientes puestos:

- Colaboradores de atención en ventanilla.
- Encargado de Compatibilidad de Usos.
- Encargado de Emisión de Licencias.

#### **6.2.5 Fase N° 06: Definir:**

Habiendo mostrado como se desarrolla el proceso actual de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior en la Municipalidad Provincial del Callao, y habiendo identificado las problemáticas que se dan en las diferentes actividades del mismo, se comprende que existe un requerimiento imperioso de mejora en los diferentes aspectos de este proceso: método, colaboradores, etc. Teniendo como principal finalidad generar un bienestar en el público usuario.

Con esta “Propuesta de mejora en el proceso de emisión de Licencias municipales de Funcionamiento con inspección técnica de seguridad – ITSE posterior en la municipalidad provincial del callao a fin de disminuir su tiempo de duración.”, se propondrán el uso de las siguientes herramientas, para dar solución a problemática actual:

- Actualización del Manual de Organización y Funciones de los colaboradores de atención en ventanilla.
- Actualización del Manual de Organización y Funciones del encargado de Compatibilidad de Usos.
- Actualización del Manual de Organización y Funciones del encargado de emisión de Licencias de Funcionamiento.
- Propuesta de nuevo Diagrama de Flujo del Proceso de Emisión de Licencias de Funcionamiento.
- Propuesta de una técnica de entrevista para la atención a los contribuyentes al momento del llenado de solicitudes.
- Propuesta de una técnica para la elaboración de las Licencias de Funcionamiento.

- Propuesta de horarios estipulados para las actividades de visados y Firma de Licencia de Funcionamiento.
- Propuesta de programas de capacitación para los colaboradores de los siguientes puestos:
  - Colaboradores de atención en ventanilla.
  - Encargado de Compatibilidad de Usos.
  - Encargado de Emisión de Licencias.
- Propuesta de nuevos Indicadores para evaluar el nuevo proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE en estudio.

### **6.3 Desarrollo de Acciones de Mejora:**

A continuación, se procederá a desarrollar las mejoras mencionadas en la fase anterior, para lograr el objetivo planteado en esta propuesta e mejora:

#### **6.3.1 Propuesta de Nuevo Diagrama de Flujo para el Proceso de Emisión de Licencias de Funcionamiento:**

Seguido, se presentara la nueva propuesta del flujo para el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones Posterior, este muestra un proceso más productivo, evitando las tareas innecesarias, las tareas repetitivas y brindando las responsabilidades a los colaboradores que les corresponde.

Ahora bien, con la nueva propuesta como se indicó en el párrafo anterior, se reducen actividades, lo cual significa también una reducción en el tiempo del proceso; especialmente en la etapa de la evaluación de solicitudes.

**Propuesta del Proceso de Emisión de Licencias de Funcionamiento con Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones Posterior En la Gerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Provincial del Callao**

- **Objetivo:**  
Describir a detalle todas las actividades que conforman el proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior en la Municipalidad Provincial del Callao, especificando la manera propuesta de cómo se debe realizar cada una de ellas.
  
- **Alcance:**  
El alcance es todo el procedimiento de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior en la Municipalidad Provincial del Callao, desde que se genera la solicitud, hasta la entrega de la Licencia de Funcionamiento al contribuyente.
  
- **Responsabilidades y Limites:**
  - ❖ **Gerente de Licencias y Autorizaciones:**  
Principal responsable de este proceso, es quien debe de aprobar la presente propuesta de desarrollo del proceso en estudio, realiza el visado de conformidad en la Licencia de Funcionamiento antes de la Firma de la Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.
  
  - ❖ **Colaboradores de ventanillas de atención al público:**  
Encargados de tener el contacto directo con el público usuario, atención en el módulo de orientación, llenado de solicitudes, generación de expedientes y entrega de Licencias de Funcionamiento ya listas.

- ❖ Encargado de Evaluación de Compatibilidad de Usos:  
Se encarga de realizar la evaluación de las solicitudes, verificación de documentos, realizar la calificación de la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones que le corresponde a la solicitud.
  - ❖ Encargado de Elaboración de Licencias de Funcionamiento:  
Se encarga de la elaboración de la Licencia Municipal de Funcionamiento utilizando el Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad.
  - ❖ Encargado del Área Legal de la Gerencia:  
Verifica la Licencia de Funcionamiento ya lista y coloca su visto de conformidad en el expediente.
  - ❖ Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización:  
Realiza la firma de la Licencia Municipal de Funcionamiento.
- Diagrama de Flujo propuesto para el proceso de Emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior en la Municipalidad Provincial del Callao:  
A continuación, se procederá a mostrar la propuesta de cómo se debe de realizar el Proceso en estudio, con la finalidad de incrementar la productividad, disminuir la burocracia, reducir el tiempo del proceso y lograr la simplificación administrativa del mismo.

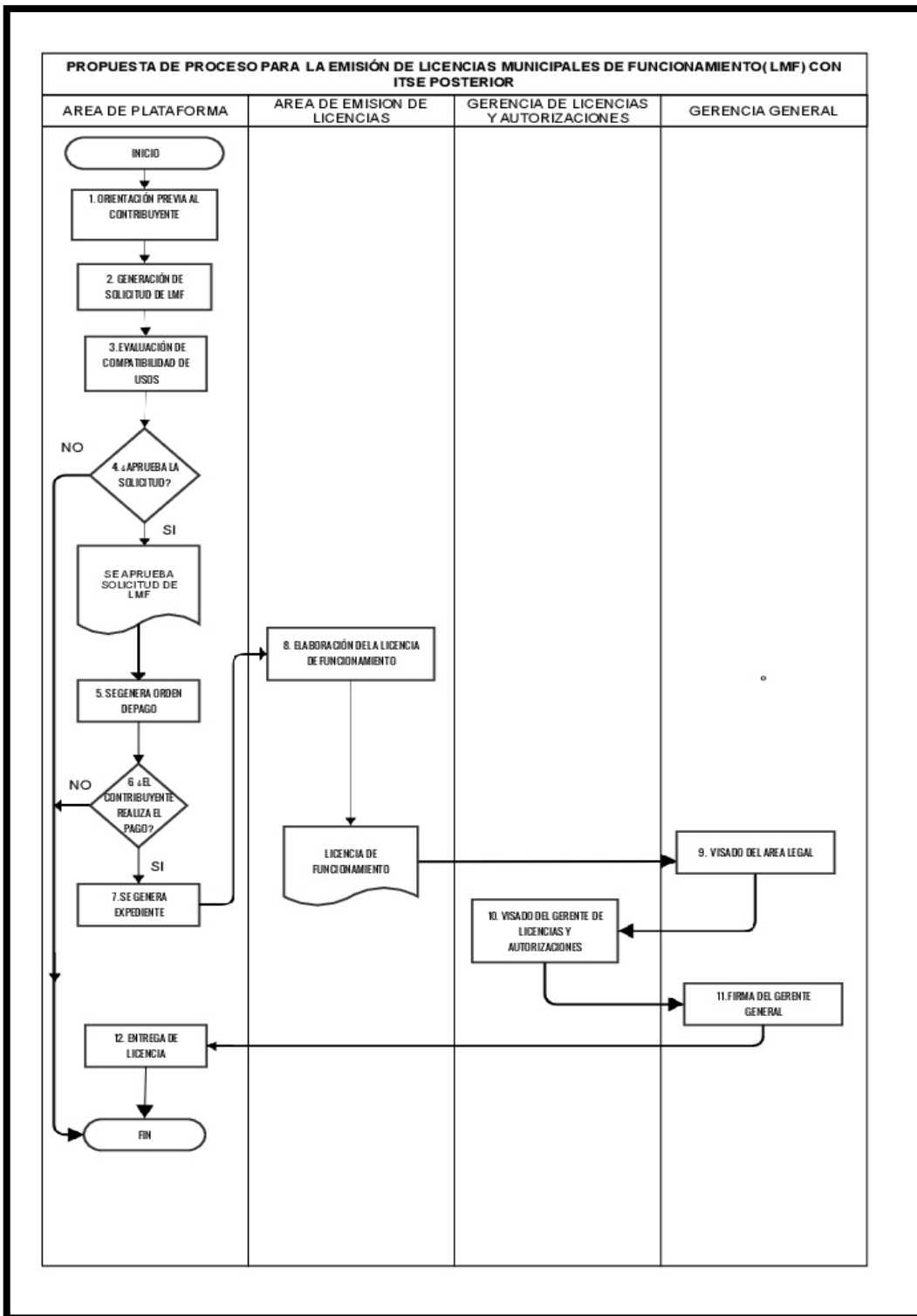


Figura N° 12: Flujo del Proceso Propuesto

Fuente: Elaboración Propia



- Descripción de las Actividades del Proceso Propuesto:

En la siguiente tabla se realizara secuencialmente, según el diagrama de flujo antes presentado, la descripción de cada actividad, indicando también el tiempo propuesto para el desarrollo de cada una de ellas.

Tabla N° 13: Descripción del Proceso Propuesto.

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
01	Orientación previa al contribuyente.	Área de Plataforma: Colaborador asignado en el módulo de orientación.	El administrado y/o usuario interesado en obtener una Licencia Municipal de Funcionamiento, ingresa a la zona de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial del Callao, donde se encuentra un módulo con un colaborador asignado (cualquiera de los 4 colaboradores de atención al público), el cual le brinda información básica como requisitos, tiempos que toma el trámite, costos, etc. Posteriormente, se le invita al administrado a pasar a las ventanillas para realizar la solicitud.	El tiempo promedio propuesto para esta actividad es de 05 minutos.
02	Generación de Solicitud de Licencia	Área de Plataforma: Uno de los	El colaborador encargado de realizar el llenado de la solicitud de Licencia de	El tiempo propuesto para esta

	<p>Municipal de Funcionamiento con ITSE Posterior.</p>	<p>colaborador encargados de las ventanillas de atención (ventanilla 11-12-13 Gerencia de Licencias y Autorizaciones)</p>	<p>Funcionamiento con ITSE Posterior, en el Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao, realiza una entrevista personal con el interesado (tomando como guía la técnica presentada en los siguientes puntos de la presente propuesta de mejora); solicitando la información requerida en los formatos de solicitud brindados por la Presidencia de Consejo de Ministros.</p> <p>La información solicitada es</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipo de procedimiento a realizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licencia indeterminada</li> <li>▪ Licencia temporal</li> <li>▪ Modificación de Licencia.</li> <li>▪ Solicitud de Anuncio.</li> </ul> </li> </ul>	<p>actividad es de 10 minutos por solicitante de Licencia ITSE Posterior (según la técnica que será presentada en los siguientes puntos de la presente propuesta de mejora)</p>
--	--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cese de Actividades.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Datos del Solicitante: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de DNI o CE. (persona natural)</li> <li>▪ N° RUC.</li> <li>▪ Dirección Fiscal.</li> <li>▪ Datos del Representante Legal. (Persona Jurídica)</li> <li>▪ N° de partida Electrónica (Persona Jurídica)</li> </ul> </li> <li>❖ Datos del establecimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección exacta</li> <li>▪ Giro que desarrollará</li> <li>▪ Área Exacta.</li> </ul> </li> <li>❖ Croquis de Ubicación.</li> </ul>	
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p>Asimismo, de corresponder por el giro que se desarrollará, se solicita la se brinde datos de Autorización Sectorial correspondiente.</p> <p>O en caso realizar una actividad relacionada a la salud, se solicita se señale estar habilitado para desarrollarla.</p> <p>Así bien se solicita indicar que el establecimiento cuenta con los estacionamientos solicitados según Ley y que este cuenta con las condiciones de seguridad adecuadas.</p> <p>Concluido el llenado de la solicitud, se hace entrega de esta al encargado de Compatibilidad de Usos para su evaluación.</p>	
<b>03</b>	Evaluación de Compatibilidad de Usos	Área de Plataforma: Encargado de Compatibilidad de Usos.	En esta actividad, el encargado de Compatibilidad de Usos, una vez recibida la solicitud, verifica que este llenada de manera	El tiempo propuesto para esta actividad será

			<p>adecuada, que cuente con los documentos completos; verifica que según el índice de usos para la ubicación de actividades urbanas y el plano de zonificación vigente, se permita el desarrollo de la actividad en la dirección del establecimiento indicada. Verifica que le corresponda el ITSE Posterior según lo declarado por el administrado.</p> <p><u>El colaborador bien capacitado tanto en el proceso como en normativa</u>, para realizar esta evaluación, determinara si la solicitud de Licencia de Funcionamiento es Aprobada o Denegada.</p>	<p>de 7 minutos por solicitud. (considerando que este colaborador será muy bien capacitado, y se le brindara la facilidad de trabajar con planos más actualizados)</p>
<b>04</b>	<p>Condicional: Aprobación de la Solicitud.</p>	<p>Área de Plataforma: Encargado de Compatibilidad de Usos.</p>	<p>De cumplir con todos los requisitos estipulados en la Ley 28976 “Ley Maro de Licencias de Funcionamiento”, de ser la compatibilidad de usos</p>	

			<p>CONFORME, se procederá con la aprobación de la Solicitud de LMF. Y devuelta a los colaboradores de ventanilla para la generación de la orden de pago.</p> <p>De no cumplir con algún requisito o ser la compatibilidad de usos NO CONFORME, la solicitud se da por denegada y finaliza el proceso de solicitud de Licencia de Funcionamiento.</p>	
<b>05</b>	Generación de Orden de Pago.	<p>Área de Plataforma: Uno de los colaboradores encargados de las ventanillas de atención.</p>	<p>Se genera la orden de pago correspondiente, según la clase de Licencia de Funcionamiento con ITSE posterior solicitada; para que el administrado pueda realizar el pago en las cajas ubicadas en la Municipalidad Provincial del Callao.</p>	<p>El tiempo para esta operación es de 2 minutos por solicitud.</p>
<b>06</b>	<p>Condicional: El Contribuyente realiza el pago.</p>	<p>Área de Plataforma: Uno de los colaboradores</p>	<p>El contribuyente debe de realizar el pago por la Licencia de Funcionamiento; de caso</p>	

		encargados de las ventanillas de atención.	no realizarlo se da por finalizado el proceso de solicitud de Licencia de Funcionamiento.	
<b>07</b>	Generación del Expediente.	Área de Plataforma: Uno de los colaboradores encargados de las ventanillas de atención.	Se genera expediente administrativo a través del Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao.	El tiempo para esta operación es de 5 minutos por contribuyente.
<b>08</b>	Elaboración de la Licencia de Funcionamiento.	Área de Elaboración de Licencias.	Se adecuan los datos registrados, se colocan las observaciones correspondientes según el giro a desarrollar, se realiza la impresión del documento; todo esto en el Sistema de Trámite Documentario. (tomando como guía la técnica presentada en los siguientes puntos de la presente propuesta de mejora)	El tiempo propuesto para esta actividad es de 07 minutos por expediente de Licencia ITSE Posterior (según la técnica que será presentada en los siguientes puntos de la presente

				propuesta de mejora)
<b>09</b>	Visado del Área Legal.	Gerencia General: Encargado del Área Legal.	Se verifica que este bien redactado el giro, la dirección y las observaciones correspondientes según la actividad autorizada y se visa. Se remite a la Gerencia de Licencias para el visado correspondiente.	El tiempo para esta operación es de 4 minutos por expediente.
<b>10</b>	Visado de la Gerente de Licencias y Autorizaciones.	Gerencia de Licencias y Autorizaciones: Gerente de Licencias y Autorizaciones.	Se verifica que este bien redactado el giro, la dirección y las observaciones correspondientes según la actividad autorizada y se visa. Se remite a la Gerencia General para la firma correspondiente.	El tiempo para esta operación es de 4 minutos por expediente
<b>11</b>	Firma de la Licencia de Funcionamiento	Gerencia General: Gerente General	Se verifica que este bien redactado el giro, la dirección y las observaciones correspondientes según la actividad autorizada y se firma la Licencia de Funcionamiento. Se remite	El tiempo para esta operación es de 4 minutos por expediente



			al área de plataforma para su entrega	
12	Entrega de Licencia de Funcionamiento	Área de Plataforma	Se entrega la Licencia de Funcionamiento al contribuyente, haciendo al mismo firmar el padrón general de Licencias.	El tiempo para esta operación es de 2 minutos por Licencia.

- Cuadro Comparativo entre el Proceso Actual y el Proceso Propuesto de emisión de Licencias e Funcionamiento con ITSE Posterior en la Municipalidad Provincial del Callao:

Tabla N° 14: Cuadro comparativo de Procesos

	Proceso Actual	Proceso Propuesto
<b>Número de Actividades</b>	19 Actividades	12 Actividades
<b>Tiempo de Duración (Suma de tiempo de Actividades)</b>	94 minutos	48 minutos.

En la nueva propuesta del proceso, se han reducido 7 actividades comparadas con el desarrollo del proceso actual en estudio; estas actividades son:

- ❖ Derivación de la solicitud para su evaluación en la oficina:  
Al aprobarse o denegarse la solicitud de Licencia de Funcionamiento en el área de plataforma por el mismo encargado de Compatibilidad de Usos, ya no se requiere realizar esta actividad.
- ❖ Registro Manual del Ingreso de la solicitud a la oficina:  
Al no llegar la solicitud a la oficina, no es necesario realizar este registro, si el encargado de evaluación de compatibilidad de usos, desea llevar un listado de las solicitudes, puede extraerlo fácilmente del sistema de Trámite Documentario de la MPC.
- ❖ Evaluación de la Solicitud por el Área Legal de la Gerencia General:  
Ya no se realiza esta actividad, debido a que la evaluación solo la realiza el encargado de evaluación de Compatibilidad de Usos.
- ❖ Condicional si aprueba o no la solicitud en el Área Legal:  
Al no realizarse evaluación en el Área Legal, ya no se toma esta decisión.
- ❖ Evaluación de la Solicitud por la Gerente de Licencias y Autorizaciones:  
Ya no se realiza esta actividad, debido a que la evaluación solo la realiza el encargado de evaluación de Compatibilidad de Usos.
- ❖ Condicional si aprueba o no la solicitud en la Gerencia de Licencias y Autorizaciones:  
Al no realizarse evaluación por la Gerente de Licencias y Autorizaciones, ya no se toma esta decisión.

### **6.3.2** Formulación de Técnicas:

- Propuesta de Técnica de Entrevista a contribuyentes:

Se presentara una propuesta de cómo se debe de realizar la entrevista entre el colaborador de ventanilla de atención y el Usuario; logrando así que el usuario brinde la información precisa para el correcto llenado de las Solicitudes de Licencia de Funcionamiento:

**Técnica de Entrevista para la Atención a Usuarios de las Ventanillas 11-12-13 de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Provincial del Callao**

- Tipo de Entrevista:  
Estructurada.
- Personal Responsable:  
Colaboradores encargados de la atención al público y generación de solicitudes de Licencias de Funcionamiento.
- Objetivos con la aplicación de la Técnica:
  - ❖ Minimizar errores de llenado al momento de la generación de solicitudes.
  - ❖ Reducir el Tiempo de duración de la actividad.
  - ❖ Que la presente aclare algunos conceptos sobre las solicitudes a los colaboradores que se encargan de atención al público.
- Recomendaciones para su aplicación:  
Se debe de seguir el orden sistemático de las preguntas y acciones según lo estipulado en la presente técnica.

Tabla N° 15: Técnica de Entrevista

Etapa	Acción	Tiempo
I. Saludo e Introducción	<b>1. Saludo: (Realizar este siempre con una buena actitud y respeto)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar un saludo cordial al administrado.</li> <li>• Presentarse y consultar el nombre del administrado.</li> <li>• Brindar la bienvenida al administrado a la MPC.</li> </ul>	Un minuto

	<p><b>2. Introducción:</b></p> <p>Se sabe que el administrado ya tiene conocimiento sobre que es la Licencia, cuánto cuesta, requisitos y tiempos del trámite.</p> <p>En esta introducción brindar información de cómo se desarrolla el proceso para la obtención de la Licencia de Funcionamiento:</p> <p>Para que pueda obtener su Licencia de Funcionamiento, vamos a generar en este momento una Solicitud en el sistema, la cual va a firmar, va a pasar una evaluación, la cual consiste en verificar la documentación adjunta que se le va a proporcionar, y principalmente verificar si la actividad que usted va a desarrollar se puede realizar en la dirección donde desea la Licencia; si esta todo correcto se le va a entregar una orden de pago. Usted realiza el pago del derecho, generamos un expediente administrativo, y la Licencia pasa a elaboración, una vez lista va firmas del área legal, gerente de Licencias y Gerente General para luego ya poder hacer entrega de su nueva Licencia de Funcionamiento.</p>	
<p>II. Llenado de la Solicitud de Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior</p>	<p>Se realizarán preguntas según el Formato de Solicitud Proporcionado por la Presidencia de Consejo de Ministros, brindando pequeñas explicaciones o ejemplos por cada pregunta, que facilite la comprensión al contribuyente:</p> <p><b>1. ¿Qué tipo de Procedimiento va a realizar?</b></p> <p>Esta pregunta se complementa con las opciones que hay en la solicitud y una breve explicación de cada una de ellas; lo más seguro es que persona corte la explicación luego de la primera opción que es el tramite más común.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia de Funcionamiento Indeterminada: Es decir que no tiene fecha de vencimiento.</li> <li>• Licencia de Funcionamiento Temporal: Que tiene una vigencia por un periodo determinado.</li> <li>• Licencia junto con anuncio publicitario:</li> </ul>	<p><b>Tres minutos</b></p>

Sólo se permite un anuncio de 30 cm por 30 cm.

- Licencia para Cesionario:  
Es decir usted se encuentra dentro de un área mayor que ya tiene Licencia.
- Licencia para un mercado de abastos o galería.

**2. ¿La Licencia va a ser a nombre de una persona natural (a su nombre) o persona jurídica (a nombre de una empresa)?**

- Si es como persona natural, ingresar sus apellidos y nombres en la solicitud.
- Si es como persona jurídica, ingresar la Razón Social de la empresa en la solicitud y hacer entrega del formato de declaración jurada para que firme el representante legal de la empresa.

**3. Consultar por datos básicos del contribuyente**

Se realizaran consultas por datos básicos al contribuyente, los cuales deben ser solicitados según si son personas naturales o personas jurídicas:

- Personas Naturales:
  - ❖ N° de DNI O Carnet de Extranjería.
  - ❖ N° de RUC.
  - ❖ N° Telefónico para contacto.
  - ❖ Dirección de Correo Electrónico.
  - ❖ Dirección Fiscal (la cual se declara en el RUC).
- Personas Jurídicas:
  - ❖ N° de RUC.
  - ❖ N° Telefónico para contacto.
  - ❖ Dirección de Correo Electrónico.
  - ❖ Dirección Fiscal (la cual se declara en el RUC).
  - ❖ Apellido y Nombre del Representante Legal.
  - ❖ N° de DNI o Carnet De Extranjería del Representante Legal.

- ❖ N° de partida electrónica ante SUNARP (figura en la parte superior de la vigencia de poder del Representante Legal.

Estos datos deben ser solicitados en el orden en que se han colocado en los subtítulos antes mencionados; ya que en ese orden figuran en el Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao.

#### **4. Datos del Establecimiento:**

Se harán la consulta por datos del establecimiento donde se desarrollará el giro solicitado, así como también de la actividad a la que se dedicara el negocio.

- Nombre Comercial:  
Indicar al contribuyente, que es el nombre con el cual se le conoce a la empresa en el mercado. Dar Ejemplos: A la Razón Social Arcos Dorados S.A., su nombre comercial es McDonald's. O a la Razón Social Delosi S.A. se le conoce como Kentucky Fried Chicken.
  - ❖ Nota: No todas las Razones Sociales cuentan con nombre comercial, por lo que no es requisito llenar este campo.
- Giro:  
Indicar al contribuyente, que es la actividad o actividades que se desarrollan en el establecimiento, puede desarrollarse más de una actividad siempre y cuando estas sean afines. Dar ejemplo: Un giro es bodega, sin embargo también se puede solicitar Bodega – Bazar – Librería.
- Actividad:  
Si el giro que se realizará es:
  - ❖ Industria.
  - ❖ Servicios.
  - ❖ Comercio.
- Dirección:  
Consultar la dirección donde se desarrollara el negocio, en algunas ocasiones hay mucha coincidencia de datos entre la dirección fiscal y la dirección del establecimiento; pero

normalmente presentan pequeñas diferencias como puede ser diferente letra en la Manzana o diferente número en el Lote; por lo que se recomienda tipear nuevamente lo declarado por el contribuyente y no copiar lo anterior.

- Área del Establecimiento:  
Consultar sobre el metraje con el que cuanta el establecimiento.
- Código CIU y Zonificación:  
Este campo debe quedar en blanco, ya que es el encargado de realizar la evaluación de Compatibilidad de Usos quien completa esto.

#### **5. Autorizaciones Sectoriales:**

Las autorizaciones sectoriales son permisos que dan instituciones del estado para que se pueda desarrollar ciertos giros; la mayoría de estas no aplican para Licencias con ITSE Posterior, ya que la gran mayoría de ellas se solicitan para Licencias de Funcionamiento con ITSE Previa. (Revisar el marco legal de la presente propuesta de mejora, D.S. 006-2013-PCM)

Las más comunes para ITSE POSTERIOR son:

- Boticas y Farmacias: Autorización de la DIRESA.
  - Actividades Postales: Autorización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Con la nueva normativa, solo se requiere indicar datos de la autorización, mas no adjuntarla; pero si el contribuyente desea adjuntar copia no hay problema en recibirla pero no se debe contar como folio de la solicitud; por lo que se consultará:
- Institución que da la autorización.
  - Nombre de la Autorización Sectorial.
  - Fecha de emisión de la Autorización Sectorial.
  - Número de la Autorización Sectorial.

**REALIZAR LA IMPRESIÓN DE LA SOLICITUD Y  
FORMATOS DE DECLARACION JURADA DE  
CONDICIONES DE SEGURIDAD.**



<p>III. Llenado Manual de las Declaraciones Juradas</p>	<p><b>1.Croquis de Ubicación:</b>  Entregar al contribuyente la solicitud de Licencia impresa, donde ya figura la información antes llenada, y solicitar que realice un pequeño croquis de la ubicación de su establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota: es importante enfatizar en que el croquis debe ser del establecimiento, ya que antes ha pasado que realizan el croquis de la dirección fiscal.</li> </ul> <p><b>2.Declaración Jurada:</b>  Nuevamente con la solicitud en tu poder, consultar al contribuyente según corresponda o no los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre el poder de representación: (solo en caso no ser el titular)  Indicar que se marcara este ítem ya que el solicitante tiene el poder de solicitar la Licencia de Funcionamiento a nombre del titular.  En caso ser el titular quien solicita, dejar en blanco.</li> <li>• Condiciones de Seguridad:  Todos deben de marcar que su establecimiento cuenta con las condiciones de seguridad adecuadas. Es decir siempre se debe de marcar este ítem.</li> <li>• Estacionamientos:  Indicar que se marcara este ítem solo si por el giro y el área del local corresponde.</li> <li>• Servicios relacionados a la Salud.  Si el giro se relaciona con actividades relacionadas a la salud (consultorios médicos, dentales, etc.) consultar al contribuyente si es que se está habilitado para el desarrollo de estas.</li> </ul>	<p><b>Dos minutos</b></p>

	<p><b>3.Observación:</b> Consultar al contribuyente si es que desea colocar alguna observación en la solicitud; rara vez ocurre.</p> <p><b>4. El solicitante debe colocar la fecha del día, su nombre y apellidos, su N° de DNI y la firma de la Solicitud.</b></p>	
IV. Calificación del Riesgo	De esta etapa la realiza el Encargado de Compatibilidad de Usos, al momento de realizar su evaluación, verifica si corresponde un ITSE Anterior o Posterior	
V. Declaración Jurada de Cumplimiento de Condiciones de Seguridad en la Edificación	<p><b>1.Datos del Establecimiento objeto de Inspección:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el primer campo, siempre se marcara la opción: Requiere Licencia de Funcionamiento.</li> <li>• En el punto de Función, elegir la opción según el giro de la solicitud. Por ejemplo: si es una bodega el giro, en función se marca la opción comercio.</li> <li>• En este punto colocar el giro que figura en la solicitud.</li> <li>• En ítem 4, consultar al contribuyente sobre el aforo (capacidad máxima de personas que tiene permitido albergar el local) de su establecimiento</li> <li>• Consultar la antigüedad de la edificación, y consultar cuanto tiempo se viene desarrollando el giro solicitado en ese local.</li> <li>• Consultar sobre las medidas ocupadas de la edificación: (esta información se llena en el momento de la inspección) <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Área del Terreno.</li> <li>❖ Área Techada por piso: no forman parte del área techada los ductos de ventilación, tanques de agua, balcones, etc.</li> <li>❖ Área Techada total: suma de las áreas techadas de todos los pisos.</li> <li>❖ Área ocupada total: incluye área techada y sin techar.</li> </ul> </li> </ul>	<b>Un Minuto</b>

	<p><b>2.Declaración de que el establecimiento se encuentra implementado cumpliendo con las siguientes condiciones básicas:</b> Se debe de marcar de manera afirmativa los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se encuentra en proceso de construcción.</li> <li>• Cuenta con los servicios necesarios para el desarrollo de la actividad.</li> <li>• Cuenta con el mobiliario básico instalado.</li> <li>• Tiene los artefactos ya instalados en su sitio fijo.</li> </ul>	
<p>VI. Cumplimiento de condiciones de Seguridad</p>	<p>Se completa según corresponde para la realidad del establecimiento:</p> <p><b>1.Riesgo de Incendios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de Evacuación: Consultar por cómo se encuentran las vías de evacuación y la señalización de las mismas. Las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.</li> <li>• Instalaciones Eléctricas: Consultar sobre el estado de las conexiones de electricidad, interruptores y gabinetes. Las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.</li> <li>• Medios de Protección contra Incendios: Consultar sobre los extintores con los que cuenta el establecimiento, sobre las instalaciones de gas, la ubicación de los cilindros de gas. Las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.</li> <li>• Según las Funciones: Consultar preguntas específicas según cada función, las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.</li> </ul>	<p><b>Tres Minutos</b></p>

## **2.Riesgo de Colapso:**

- Consultar sobre los cimientos del predio, los cuales no pueden estar en mal estado por humedad, erosión o expuestos.
- Estructuras de Concreto:  
Consultar sobre el estado de las estructuras de concreto, las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.
- Estructuras de Albañilería:  
Consultar sobre el estado de las estructuras de albañilería (ladrillo), las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.
- Estructuras de Adobe:  
Consultar sobre el estado de las estructuras de adobe, las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.
- Estructuras de Madera y Bambú:  
Consultar sobre el estado de las estructuras de madera o bambú, las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.
- Estructuras de Acero:  
Consultar sobre el estado de las estructuras de acero, las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.

## **3.Otros Riesgos Vinculados a la Actividad:**

- Riesgo de Electrocuación:  
Consultar sobre los posibles peligros de que alguien se pueda electrocutar, las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.
- Riesgo de Caídas:

	<p>Consultar sobre los posibles peligros de que alguien se pueda caer al vacío, las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de Colapso de Estructuras y Otros: Consultar sobre los posibles peligros de que estructuras como por ejemplo paneles publicitarios, juegos infantiles puedan colapsar, las respuestas deben de ser afirmativas, de caso contrario recomendar al contribuyente que se adecue antes de la Inspección de Seguridad.</li> </ul>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Con la presente técnica, los colaboradores de plataforma tendrán una guía que les ayude a desarrollar de una manera más adecuada el llenado de las solicitudes, y reduciendo el tiempo de duración de la actividad y por consiguiente del proceso.

Así también, ayudara a minimizar los errores en el llenado de las solicitudes, comprendiendo que se necesita un tiempo para que lo colaboradores se puedan empapar en esta técnica y obtener los resultados esperados.

El resultado esperado de la aplicación de la propuesta de Técnica de Entrevista:

Tal como se indicó en la fase Registrar, el tiempo que se obtuvo luego del cronometraje de la actividad mediante la observación directa, fue de 13 minutos, y según la entrevista que se tuvo con los colaboradores, el tiempo promedio era de entre 10 a 15 minutos por contribuyente.

Ahora bien con la Técnica Propuesta, se logra un tiempo promedio de 10 minutos por contribuyente, por consiguiente se conseguiría una reducción de 3 minutos por atención en promedio.

- Propuesta de Técnica de Elaboración de Licencias de Funcionamiento:

A continuación se Presentara un a propuesta de técnica para realizar la actividad de emisión de Licencia de Funcionamiento, con el fin reducir el tiempo de duración de esta actividad.

**Técnica de Elaboración de Licencias de Funcionamiento correspondientes a la Gerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Provincial del Callao**

- Objetivo de la presente Técnica:  
Reducir el tiempo actual que se emplea para realizar la actividad de elaborar la Licencia de Funcionamiento con ITSE Posterior.
- Colaborador Responsable:  
Encargado de Emisión de Licencias de Funcionamiento.
- Recomendación para su aplicación:  
Seguir en orden sistemático las acciones que se proponen en la presente.

Tabla N° 16: Técnica de Elaboración de LMF

Acción	Descripción - Recomendación	Tiempo
I. Visualizar el Expediente Administrativo como Solicitud.	1. En el sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao, ingresar al campo de Licencias de Funcionamiento (lado izquierdo de la pantalla) 2. Ingresar al Campo de Solicitudes de Licencia. 3. Realizar la búsqueda del mismo por el número de solicitud.	<b>Medio Minuto</b>
II. Verificación de Datos y adecuación de los mismos.	1. Dejar de lado los datos del contribuyente, ya que esos son llenados en el área de plataforma, y están verificados; sin embargo la dirección fiscal se debe de acomodar por orden jerárquico y entre cada concepto debe de haber un espacio de apretar 3 veces la barra espaciadora: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avenida, Calle, Jirón, Pasaje, etc.</li> </ul>	<b>Cuatro Minutos</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero Municipal.</li> <li>• Interior, Oficina, Piso, etc.</li> <li>• Manzana</li> <li>• Lote</li> <li>• Urbanización, Asentamiento Humano, Programa de Vivienda, etc.</li> </ul> <p>2. Verificar la redacción del giro, que empiece desde la actividad más importante hasta la más simple, todas separadas por guiones.</p> <p>Por ejemplo: Bodega – bazar – venta de frutas y verduras – teléfono público.</p> <p>3. El Campo Actividad: Verificar el campo actividad, que el giro corresponda a la actividad designada; si es comercio, servicios o industria.</p> <p>4. Redacción adecuada de la dirección del establecimiento: Se debe de acomodar por orden jerárquico y entre cada concepto debe de haber un espacio de apretar 3 veces la barra espaciadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avenida, Calle, Jirón, Pasaje, etc.</li> <li>• Numero Municipal.</li> <li>• Interior, Oficina, Piso, etc.</li> <li>• Manzana</li> <li>• Lote</li> </ul>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbanización, Asentamiento Humano, Programa de Vivienda, etc.</li> </ul> <p>El espacio entre concepto y concepto es por un motivo de facilitar la búsqueda en el sistema para cuando requieran información.</p>	
<p>III. Observaciones de la Licencia de Funcionamiento</p>	<p>1. Según el giro que se está autorizando en la Licencia Municipal de Funcionamiento, corresponde colocar en la licencia observaciones por motivos de normativa municipal. Las plantillas de las observaciones, están en una carpeta en el escritorio. Las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para Locales que venden licores servidos, el horario de venta es de 08:00 am hasta 02:00 am del día siguiente.</li> <li>• Para Locales que venden licores envasados para llevar, el horario de venta es de 08:00 am hasta 11:00 pm.</li> <li>• Las cabinas de Internet deben de contar con filtro pornográfico.</li> <li>• Las actividades industriales y almacenes, en un plazo no mayor a los 10 días de recogida la Licencia de Funcionamiento deben de iniciar su trámite para obtener su</li> </ul>	<p><b>Un Minuto</b></p>

	<p>certificado de Conformidad Ambiental.</p> <p>2. Guardar todas las modificaciones.</p>	
IV. Emisión de la Licencia de Funcionamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar al Campo de Expedientes de Licencia de Funcionamiento.</li> <li>2. Realizar la búsqueda utilizando el número de expediente.</li> <li>3. Dar click en generar Licencia de Funcionamiento.</li> <li>4. Salda un cuadro que pide la fecha en la cual se firma la Declaración Jurada de Condiciones de Seguridad, verificarlo en el expediente físico y colarlo.</li> <li>5. Click en guardar.</li> <li>6. Click en Imprimir Licencia de Funcionamiento, se imprime por triplicado, ya que una se entrega al usuario, y las otras dos van al archivo.</li> </ol>	<b>Un Minuto y Medio</b>

Con la presente técnica, el encargado de la emisión de la Licencias de Funcionamiento, tendrá una guía que le ayude a desarrollar de una manera más adecuada su actividad, y reduciendo el tiempo de duración de la misma y por consiguiente del proceso; entendiéndose que este necesita un tiempo adecuado para empaparse de este nuevo método.

El resultado esperado de la aplicación de la propuesta de Técnica de Elaboración de Licencias de Funcionamiento:

Tal como se indicó en la fase Registrar, el tiempo que se obtuvo luego del cronometraje de la actividad mediante la observación directa, fue de 13

minutos, y según la entrevista que se tuvo con los colaboradores, el tiempo promedio era de entre 12 a 15 minutos por expediente.

Ahora bien con la Técnica Propuesta, se logra un tiempo promedio de 7 minutos por expediente, por consiguiente se conseguiría una reducción de 6 minutos por Licencia de Funcionamiento emitida; esto en parte también a que en el proceso como se da actualmente el encargado de emisión de Licencias de Funcionamiento tiene que revisar que los datos del expediente estén bien consignados, pero ya que mediante la aplicación de la técnica de entrevista antes propuesta con los colaboradores de ventanilla, se asume que estos datos ya son los adecuados.

**6.3.3** Propuesta de Actualización del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Licencias; tomando como referencia la nueva Propuesta del Proceso

A continuación, se presentara una propuesta de actualización de los manuales de organización y funciones de los puestos correspondientes a la Gerencia de Licencias Y Autorizaciones que intervienen en el Proceso de Emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior

**Propuesta de Manual de Organización y Funciones del Puesto Técnico**  
**Administrativo I de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones de la**  
**Municipalidad Provincial del Callao**

- Identificación del Cargo:  
Colaboradores de Ventanilla de Atención al Público.
  - ❖ Título del Cargo:

✓ Cargo Clasificado (482)	Código
Técnico Administrativo I	T-3-05-707-1
- Nombre del Órgano:
  - ❖ Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.
    - ✓ Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- Objetivo General del Puesto:
  - ❖ Atención al público usuario de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- Descripción de Funciones Específicas:
  - ❖ Atención a contribuyentes que consulten o soliciten sobre temas relacionados a Licencias de Funcionamiento en la jurisdicción de la Provincia Constitucional del Callao.
  - ❖ Atención a contribuyentes que consulten o soliciten sobre temas relacionados a Autorizaciones para la instalación de Anuncios publicitarios en propiedad privada o móvil, en la jurisdicción de la Provincia Constitucional del Callao.
  - ❖ Atención a contribuyentes que consulten o soliciten sobre temas relacionados a Autorizaciones Temporales de comercio en propiedad privada dentro de la jurisdicción de la Provincia Constitucional del Callao.
  - ❖ Atención a contribuyentes que consulten sobre temas relacionados a imposición de Notificaciones de Infracción, impuestos por el Área de Fiscalización de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.

- ❖ Atención a contribuyentes que consulten o soliciten levantamiento de Clausuras Temporales o Clausuras Definitivas de establecimientos comerciales, realizadas por el Área de Fiscalización de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- ❖ Generación de solicitudes de Licencia de Funcionamiento mediante el Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao.
- ❖ Generación de órdenes de pago a los contribuyentes.
- ❖ Generación de expedientes administrativos de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- ❖ Generación de Solicitudes para Ceses de Licencias de Funcionamiento mediante el Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao.
- ❖ Generación de Solicitudes de Duplicado de Licencias de Funcionamiento mediante el Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao.
- ❖ Realizar otras labores encomendadas por la Gerente de Licencias y Autorizaciones.
- Descripción de Funciones Eventuales o Periódicas:
  - ❖ Ninguna.
- Línea de Autoridad y Responsabilidad:
  - ❖ Recibida:
    - ✓ Gerente de Licencias y Autorizaciones.
    - ✓ Encargado del Área de Evaluación de Compatibilidad de Usos.
  - ❖ Ejercida:
    - ✓ Ninguna.
  - ❖ Responsabilidad:
    - ✓ De las funciones a su cargo.

- Perfil del Puesto:
  - ❖ Estudios Técnicos en Administración o Superiores en Administración truncos o en curso.
  - ❖ Habilidad para la digitación.
  - ❖ Conocimientos básicos de Office.
  - ❖ Experiencia mínima 6 meses en labores similares en el sector público o privado.
- Competencias Generales:
  - ❖ Responsabilidad en el trabajo.
  - ❖ Alta Ética y Moral.
  - ❖ Facilidad para el trabajo en equipo.
  - ❖ Compromiso.
  - ❖ Integridad.
  - ❖ Eficiencia
- Competencias Específicas:
  - ❖ Capacidad de Análisis.
  - ❖ Iniciativa.
  - ❖ Buena comunicación.
  - ❖ Trabajo bajo presión.

**Propuesta de Manual de Organización y Funciones del Puesto Especialista**  
**Administrativo III de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones de la**  
**Municipalidad Provincial del Callao**

- Identificación del Cargo:  
Encargado de la Evaluación de Compatibilidad de Usos.
  - ❖ Título del Cargo:
    - ✓ Cargo Clasificado (485) Código  
Especialista Administrativo III P-5-05-338-3
- Nombre del Órgano:
  - ❖ Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.
    - ✓ Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- Objetivo General del Puesto:
  - ❖ Evaluación de Solicitudes de Licencia de Funcionamiento.
- Descripción de Funciones Específicas:
  - ❖ Realizar la evaluación por compatibilidad de usos de las solicitudes de Licencia de Funcionamiento.
  - ❖ Realizar la Calificación de Riesgo a las solicitudes de Licencia de Funcionamiento.
  - ❖ Resolver consultas Técnicas a los contribuyentes sobre temas de Licencias de Funcionamiento.
  - ❖ Mantener actualizada la data de Solicitudes de Licencias de Funcionamiento.
  - ❖ Proponer a la Gerencia proyectos de cambio de zonificación a diferentes zonas del Callao, presentando un estudio sustentado.
  - ❖ Participar junto con la Gerente de Licencias y Autorizaciones en reuniones con la Gerencia General de Desarrollo Urbano, para la actualización constante del Índice de Usos.
  - ❖ Realizar otras labores encomendadas por la Gerente de Licencias y Autorizaciones.

- ❖ Elaboración de Informes para la Gerencia de Licencias y Autorizaciones sobre temas de zonificación u otros.
- Descripción de Funciones Eventuales o Periódicas:
  - ❖ Ninguna.
- Línea de Autoridad y Responsabilidad:
  - ❖ Recibida:
    - ✓ Gerente de Licencias y Autorizaciones.
  - ❖ Ejercida:
    - ✓ Colaboradores de Ventanilla de Atención al Público.
  - ❖ Responsabilidad:
    - ✓ De las funciones a su cargo.
- Perfil del Puesto:
  - ❖ Egresado o Bachiller de la carrera profesional de Ingeniería Geográfica, Ingeniería Civil o Arquitectura.
  - ❖ Conocimientos de elaboración de proyectos.
  - ❖ Experiencia mínima de 1 año en puestos similares, en el sector público o privado.
- Competencias Generales:
  - ❖ Responsabilidad en el trabajo.
  - ❖ Alta Ética y Moral.
  - ❖ Facilidad para el trabajo en equipo.
  - ❖ Compromiso.
  - ❖ Integridad.
  - ❖ Eficiencia.
- Competencias Específicas:
  - ❖ Capacidad de Análisis.
  - ❖ Iniciativa.
  - ❖ Buena comunicación.



**Propuesta de Manual de Organización y Funciones del Puesto Especialista  
Administrativo V (Antes llamado Programador de Sistemas PAD) de la  
Gerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Provincial del  
Callao**

- Identificación del Cargo:  
Encargado del Área de Elaboración de Licencias de Funcionamiento.
  - ❖ Título del Cargo:

✓ Cargo Clasificado (491)	Código
Especialista Administrativo V	J-5-05-338-3
- Nombre del Órgano:
  - ❖ Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.
    - ✓ Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- Objetivo General del Puesto:
  - ❖ Elaboración de Licencias de Licencia de Funcionamiento.
- Descripción de Funciones Específicas:
  - ❖ Realizar la verificación de los expedientes de Licencias de Funcionamiento, mediante el Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao, colocar las observaciones correspondientes y realizar la impresión de las Licencias de Funcionamiento por triplicado.
  - ❖ Elaboración de Informes estadísticos mensuales a la Gerencia de Licencias y Autorizaciones sobre las cantidades de Licencias.
  - ❖ Elaboración de Informes estadísticos mensuales a la Gerencia de Licencias y Autorizaciones sobre los otros procedimientos de la Gerencia.
  - ❖ Elaboración de Informes para la Gerencia de Licencias y Autorizaciones, consultando la base de datos de la Gerencia.
  - ❖ Elaboración del Presupuesto anual de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones (Ingresos y Gastos)

- ❖ Elaboración del cuadro de requerimientos anual de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- ❖ Participación en las reuniones de actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- ❖ Elaboración de Resoluciones de Ceses de Licencias de Funcionamiento.
- ❖ Elaboración de Duplicados de Licencias de Funcionamiento.
- ❖ Participación de Reuniones con la Gerente de Licencias y Autorizaciones, con representantes de las diferentes empresas del Callao.
- ❖ Realizar otras labores encomendadas por la Gerente de Licencias y Autorizaciones.
- Descripción de Funciones Eventuales o Periódicas:
  - ❖ Ninguna.
- Línea de Autoridad y Responsabilidad:
  - ❖ Recibida:
    - ✓ Gerente de Licencias y Autorizaciones.
  - ❖ Ejercida:
    - ✓ Ninguna.
  - ❖ Responsabilidad:
    - ✓ De las funciones a su cargo.
- Perfil del Puesto:
  - ❖ Egresado o Bachiller de la carrera profesional de Ingeniería Industrial, Ingeniería administrativa o Administración.
  - ❖ Conocimientos de Office nivel intermedio.
  - ❖ Nivel de Inglés Intermedio.
  - ❖ Experiencia mínima de 1 año en puestos similares, en el sector público o privado.

- Competencias Generales:
  - ❖ Responsabilidad en el trabajo.
  - ❖ Alta Ética y Moral.
  - ❖ Facilidad para el trabajo en equipo.
  - ❖ Compromiso.
  - ❖ Integridad.
  - ❖ Eficiencia.
- Competencias Específicas:
  - ❖ Capacidad de Análisis.
  - ❖ Iniciativa.
  - ❖ Buena comunicación.

#### 6.3.4 Propuesta de Capacitación a los Colaboradores que Participan del Proceso:

Como se indicó anteriormente en la fase Definir, existe una necesidad imperiosa de capacitación al personal, para que conozcan la nueva propuesta del proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior, la normativa que rige al mismo, capacitación sobre las funciones que ofrece el Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao.

Por lo cual, a continuación se plantearán las capacitaciones que se proponen mediante la presente.

- Capacitación Interna a los Colaboradores:

La capacitación va dirigida a los colaboradores de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones que participan en el proceso en estudio; asimismo, se invitara tanto a la Gerente de Licencias como a la Gerente General a participar de la misma, esta constará de tres temas, y cada uno será desarrollado por un trabajador de la Municipalidad Provincial del Callao:

- ❖ Nuevo Procedimiento de para la Emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior:

Se instruirá sobre el nuevo procedimiento propuesto y sobre las técnicas propuestas (para el llenado de las solicitudes y elaboración de Licencias de Funcionamiento).

- ❖ Nueva Normativa de Licencias de Funcionamiento.

- ❖ Funciones del Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao.

A continuación se mostrara una tabla donde se indican los temas de las capacitaciones, encargado, duración y participantes.

Tabla N° 17: Capacitación Interna

Tema	Encargado de la Capacitación	Participantes	Duración
<p><b>Nuevo Procedimiento de para la Emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior.</b></p>	<p>Bachiller en Ingeniería Industrial Jorge Luis Portugal Prado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaboradores de atención al público.</li> <li>✓ Encargado de Evaluación de Compatibilidad de Usos.</li> <li>✓ Encargado de elaboración de Licencias.</li> <li>✓ Invitación al encargado del Área Legal.</li> <li>✓ Invitación a la Gerente y Gerente General.</li> </ul>	<p>2 Horas.</p>
<p><b>Nueva Normativa de Licencias de Funcionamiento</b></p>	<p>Encargado del Área Legal de la Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaboradores de atención al público.</li> <li>✓ Encargado de Evaluación de Compatibilidad de Usos.</li> <li>✓ Encargado de elaboración de Licencias.</li> <li>✓ Invitación a la Gerente y Gerente General.</li> </ul>	<p>1 Hora</p>
<p><b>Funciones del Sistema de</b></p>	<p>Colaborador de la Gerencia de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaboradores de atención al público.</li> </ul>	<p>1 Hora</p>

<b>Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial del Callao</b>	Informática de la Municipalidad.	✓ Encargado de Evaluación de Compatibilidad de Usos. ✓ Encargado de elaboración de Licencias. ✓ Invitación a la Gerente y Gerente General.	
-----------------------------------------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

- Capacitación Externa a los Colaboradores:  
 Capacitación en el tema de Mecanografía, dirigida a los colaboradores de atención al público, con el fin de mejorar su digitación, evitando errores en el llenado de las solicitudes y aumentando su velocidad en el llenado de las solicitudes.

Tabla N° 16: Capacitación Externa

Institución	Curso	Participantes	Duración	Costo
<b>Instituto IDAT.</b>	Mecanografía.	Colaboradores de atención al público.	2 Meses.	350 soles.

### 6.3.5 Propuesta de Horarios Fijos para las Actividades:

Ya estando solucionado la evaluación de solicitudes con la eliminación de actividades repetitivas en el proceso, ahora daremos solución a las demoras que se originan una vez elaborada la Licencia, como se comentó en la Fase Registrar, ocurre la situación de que se originan “tiempos muertos” en las actividades de visados y firmas de las Licencias de Funcionamiento; esto debido a que los responsables decepcionan las Licencias pero no les dan inmediata atención, sino esperan terminar con otras actividades para luego recién realizar el respectivo visado o firma.

En la presente, se propondrá estipular horarios fijos para que cada encargado realice su actividad de visado o firma de la Licencia, dando así mayor celeridad al proceso; debido a que ya cada encargado sabrá que en un horario estipulado debe realizar su respectiva actividad.

A continuación se presentara la propuesta de horarios fijos para que se puedan realizar las actividades con la finalidad de aprovechar a lo máximo la jornada laboral:

Tabla N° 19: Horarios Propuestos

Actividad	Encargado	Horario Propuesto
<b>Elaboración de La Licencia de Funcionamiento.</b>	Encargado de Elaboración de Licencias.	08:00 am – 10:00 am (se conoce que son entre 7 a diez expedientes por día; por lo cual es tiempo más que suficiente)
<b>Visado del Área Legal</b>	Encargado del Área Legal de la Gerencia General	10:00 am – 12:00 pm

<b>Visado de la Gerente de Licencias y Autorizaciones</b>	Gerente de Licencias y Autorizaciones	12:00 pm – 03:00 pm
<b>Firma de Licencia de Funcionamiento</b>	Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización	03.00 pm – 04:30 pm

Realizada la Firma de las Licencias de Funcionamiento, está ya puede bajar al área de plataforma para estar lista para entrega; como se puede apreciar, si todos realizan su actividad dentro de los parámetros de tiempo planteado, la Licencia de Funcionamiento puede estar lista para entrega al día siguiente de haberse generado el expediente administrativo y no a los 2 o 3 días como está ocurriendo actualmente.



**6.3.6** Propuesta de Indicadores con el fin de hacer el seguimiento al proceso propuesto:

A continuación, se presentaran propuestas de indicadores de gestión, que ayudaran a verificar como se está desarrollando la nueva propuesta de proceso; asimismo ayudaran a la toma de decisiones de la Gerente de Licencias y Autorizaciones y Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.

Tabla N° 20: Indicadores Propuestos

Indicador	Fórmula
<p><b>1. Indicador de errores de llenado en las solicitudes.</b></p> <p><b>Verificaremos la reducción de las solicitudes observadas por errores de llenado, una vez aplicadas las capacitaciones correspondientes y la técnica de entrevista planteada.</b></p> <p><b>La cantidad obtenida debe tener tendencia al 0% o una cantidad baja, para corroborar la mejora en la actividad.</b></p>	$= \left( \frac{\text{Solicitudes con errores en el llenado}}{\text{Total de Solicitudes Generadas}} \right) \times 100$
<p><b>2. Indicador de cantidad de Licencias listas para entrega al día siguiente de generado el expediente.</b></p> <p><b>La cantidad que se obtenga debe de tener tendencia al 100% para saber que la proceso propuesto</b></p>	$= \left( \frac{\text{Cantidad de Licencias Listas en el Plazo}}{\text{Total de Licencias emitidas}} \right) \times 100$

<p><b>se está realizando de la forma planteada</b></p>	
<p><b>3. Indicador de reclamos del servicio</b></p> <p><b>Verificaremos la reducción de reclamos presentados por los contribuyentes contra el procedimiento.</b></p> <p><b>La cantidad obtenida debe tener tendencia al 0% o una cantidad baja, para corroborar la mejora en el proceso.</b></p>	$= \left( \frac{\text{Total de Reclamos Presentados}}{\text{Total de Solicitudes Generadas}} \right) \times 100$

Los Indicadores propuestos, ayudaran a medir el desarrollo de la nueva propuesta del proceso, cabe mencionar que las mejoras se darán de una forma paulatina, que depende mucho de la capacitación que reciban los colaboradores y el cumplimiento de los horario propuestos para las actividades del proceso.

## CAPITULO N° 07: IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA

En la presente Propuesta de Mejora, se están estableciendo diferentes acciones como una nueva propuesta del flujo del proceso, nuevas técnicas para realizar las actividades de generación de solicitud y elaboración de las Licencias de Funcionamiento, Actualizaciones de los Manuales de Organización y Funciones de 3 puestos claves del proceso en estudio, capacitaciones a los colaboradores y líderes que participan en el proceso, propuesta de horarios fijos para el desarrollo de ciertas actividades y propuesta de indicadores para evaluar las mejoras; todas estas acciones de mejora se alinean con el objetivo general de la presente Propuesta.

### 7.1 Gatos en los que se incurre para la implementación de la Propuesta de Mejora:

A continuación se detallaran los costos que se realizarán con el fin de lograr la implementación de nuestra Propuesta de Mejora.

#### 7.1.1 Costos de Capacitación Externa a los colaboradores:

Según la propuesta de capacitación en Mecanografía de los colaboradores de ventanilla de atención al público, se presenta el siguiente cuadro donde se detallan los costos:

Tabla N° 21: Costo de Capacitación

Institución	Curso	Costo por Persona	Cantidad de Participantes	Costo Total
<b>Instituto IDAT.</b>	Mecanografía.	350 soles.	4 Colaboradores.	1400soles.

### 7.2 Calendario de Actividades y Recursos:

Seguido se presentara un calendario de Gantt donde figuran todas las fases de la presente propuesta con sus respectivas actividades; mostrando los recursos materiales y humanos necesarios para el desarrollo de cada una de ellas; para

la implementación de la presente propuesta se requiere un tiempo de 05 meses con un costo total de 2656.90 Soles.

NOMBRE DE LA TAREA	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				RECURSOS		COSTOS				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	MATERIALES	HUMANOS	HORAS	COSTO/HH	COSTO		
Fase N° 01: Selección	█																				Computadora						68.75
Proceso de Emisión de Licencias		█	█																		Utiles de Oficina	Analista del Proceso	5	13.75		68.75	
Fase N° 02: Registrar			█	█																	Computadora					288.75	
Observación Directa				█																	Cronometro	Analista del Proceso	5	13.75		68.75	
Entrevista al Personal				█																	Utiles de Oficina	Analista del Proceso	4	13.75		55	
Elaboración de Encuesta al Público				█																	Computadora	Analista del Proceso	1	13.75		13.75	
Diagramar el Proceso				█																	Computadora	Analista del Proceso	3	13.75		41.25	
Levantamiento de Información				█																	Computadora	Analista del Proceso	5	13.75		68.75	
Análisis Documental				█																	Computadora	Analista del Proceso	3	13.75		41.25	
Fase N° 03: Examinar																					Computadora					150	
Análisis Profundo de Todos los Procesos																					Utiles de Oficina	Gerente de Licencias y Autorizaciones	6	25		150	
Fase N° 04: Establecer																										301.85	
Lluvia de Ideas																					Utiles de Oficina	Encargado del Area Legal	5	21.87		109.35	
Establecer Capacitación a los Colaboradores																					Computadora	Analista del Proceso	2	13.75		27.5	
Establecer Cambios en el Proceso																					Computadora	Analista del Proceso	4	13.75		55	
Establecer Técnica de Elaboración de LMF																					Computadora	Analista del Proceso	2	13.75		27.5	
Establecer Técnica de Entrevista																					Computadora	Analista del Proceso	3	13.75		41.25	
Establecer Horarios para las Actividades																					Computadora	Analista del Proceso	1	13.75		13.75	
Establecer Actualización del IMOF																					Computadora	Analista del Proceso	2	13.75		27.5	
Fase N° 05: Evaluar																					Computadora	Analista del Proceso	8	13.75		110	
Fase N° 06: Definir																					Computadora					1737.5	
Definir el Nuevo Proceso																					Computadora	Gerente de Licencias y Autorizaciones	5	25		125	
Definir la Técnica de Elaboración de LMF																					Computadora	Analista del Proceso	3	13.75		41.25	
Definir la Técnica de Entrevista																					Computadora	Analista del Proceso	3	13.75		41.25	
Actualización de IMOF																					Computadora	Gerente de RRHH	3	25		75	
Definir los Horarios de las Actividades																					Computadora	Analista del Proceso	2	13.75		27.5	
Definir Indicadores																					Computadora	Analista del Proceso	2	13.75		27.5	
Definir las Capacitaciones																					Computadora	Capacitaciones Externas				1400	
Fase N° 07: Implantar (no se realiza)																											
Fase N° 08: Controlar (no se realiza)																											
<b>TOTAL</b>																										<b>2656.85</b>	

Figura N° 12: Calendario Gantt de Actividades

Fuente: Elaboración Propia

### 7.3 Presupuesto:

En este presupuesto, se consideran los costos relacionados a la mano de obra del proceso actual de emisión de Licencias de Funcionamiento con ITSE Posterior; conociendo que no hay variación considerable en los materiales empleados en el proceso actual con el proceso propuesto.

Costos del Proceso Actual:

Tabla N° 22: Costos por Licencia proceso actual

Actividad	Encargado	Tiempo	Costo Hr/h (soles)	Costo de Actividad (soles)
<b>Orientación al Contribuyente.</b>	Colaborador de Atención al Público.	05'	9.38	0.80
<b>Generación de Solicitud.</b>	Colaborador de Atención al Público.	13'	9.38	2.08
<b>Evaluación de Compatibilidad de Usos.</b>	Encargado de Evaluación de Compatibilidad de Usos.	10'	13.75	2.30
<b>Derivación de la Solicitud.</b>	Encargado de Evaluación de Compatibilidad de Usos.	04'	13.75	0.92
<b>Registro de Ingreso de Solicitud</b>	Colaborador del Área de Emisión de Licencias	05'	10.00	0.85
<b>Evaluación del Área Legal</b>	Encargado de Área Legal	06'	21.87	2.16
<b>Evaluación de la Gerente de Licencias</b>	Gerente de Licencias y Autorizaciones	10'	25.00	4.20

<b>Generación de Orden de Pago</b>	Colaborador de Atención al Público.	02'	9.38	0.32
<b>Generación de Expediente</b>	Colaborador de Atención al Público.	05'	9.38	0.80
<b>Registro del Expediente en el Sistema Interno</b>	Colaborador del Área de Emisión de Licencias	07'	10.00	1.19
<b>Elaboración de la Licencia</b>	Encargado del Área de Emisión de Licencias	13'	13.75	2.99
<b>Visado de Área Legal</b>	Encargado de Área Legal	04'	21.87	1.44
<b>Visado de Gerente de Licencias</b>	Gerente de Licencias y Autorizaciones	04'	25.00	1.68
<b>Firma de la Gerente General</b>	Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización	04'	37.5	2.52
<b>Entrega de Licencia</b>	Colaborador de Atención al Público.	02'	9.38	0.32
<b>TOTAL POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b>				<b>24.57</b>

Costos con el Proceso Propuesto:

Tabla N° 23: Costos por Licencia proceso propuesto

<b>Actividad</b>	<b>Encargado</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo Hr/h (soles)</b>	<b>Costo de Actividad (soles)</b>
<b>Orientación al Contribuyente.</b>	Colaborador de Atención al Público.	05'	9.38	0.80
<b>Generación de Solicitud.</b>	Colaborador de Atención al Público.	10'	9.38	1.60

<b>Evaluación de Compatibilidad de Usos.</b>	Encargado de Evaluación de Compatibilidad de Usos.	07'	13.75	1.61
<b>Generación de Orden de Pago</b>	Colaborador de Atención al Público.	02'	9.38	0.32
<b>Generación de Expediente</b>	Colaborador de Atención al Público.	05'	9.38	0.80
<b>Elaboración de la Licencia</b>	Encargado del Área de Emisión de Licencias	07'	13.75	1.61
<b>Visado de Área Legal</b>	Encargado de Área Legal	04'	21.87	1.44
<b>Visado de Gerente de Licencias</b>	Gerente de Licencias y Autorizaciones	04'	25.00	1.68
<b>Firma de la Gerente General</b>	Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización	04'	37.5	2.52
<b>Entrega de Licencia</b>	Colaborador de Atención al Público.	02'	9.38	0.32
<b>TOTAL POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b>				<b>12.70</b>

Como se puede apreciar, con el proceso actual el costo total de mano de obra que interviene directamente en el proceso es un total de 24.57 soles por Licencia de Funcionamiento; sin embargo con el nuevo método propuesto, el costo estimado por Licencia Municipal de Funcionamiento con ITSE Posterior es de 12.70 soles.

Comparando estos dos montos con el nuevo método propuesto, se genera más de un 48% de ahorro por Licencia de Funcionamiento Emitida; esto principalmente a la reducción de actividades que presenta el método propuesto y la reducción del tiempo de duración de actividades claves como por ejemplo la actividad de elaboración de Licencia de Funcionamiento.



### 7.3.1 Comparativo Costo Beneficio:

Según se pudo apreciar durante la fase registrar, diariamente ingresan un promedio de 8 Licencias de Funcionamiento; a partir de este dato, realizaremos la siguiente evaluación:

- Proceso Actual:

Tabla N° 24: Supuesto con el proceso actual

Cantidad de Solicitudes	Costo por Licencia de Funcionamiento	Costo Total
8	24.57	196.56

- Proceso Propuesto:

Tabla N° 25: Supuesto con el proceso propuesto

Cantidad de Solicitudes	Costo por Licencia de Funcionamiento	Costo Total
8	12.70	101.60

Como se puede apreciar, el método propuesto permite un mayor ahorro de recursos, ya que nos permite la elaboración de la misma cantidad de Licencias de Funcionamiento a un notorio menor costo; siendo por ende el método propuesto mucho más productivo que el método actual.

## **CAPITULO N° 08: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1 Conclusiones:**

Se ha procedido a mostrar describir cómo se desarrolla el proceso actual de emisión de Licencias de Funcionamiento con Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones Posterior, y se identificaron diversas situaciones no adecuadas que se daban durante el mismo como: actividades repetitivas (evaluaciones de solicitudes), actividades que no tenían un propósito importante (ingreso de expedientes al sistema interno), actividades en las cuales los errores eran muy comunes (generación de solicitudes), personal poco capacitado y en algunos casos sin técnicas para desarrollar sus labores, Manuales totalmente desactualizados; sumado todo esto a un tiempo excesivo de duración del proceso.

Analizado lo antes expuesto se han propuesto mediante el presente trabajo, diferentes acciones de mejora con la finalidad de incrementar la productividad en el proceso y hacer que este se desarrolle en el tiempo más óptimo posible; por lo cual se ha propuesto eliminar actividades repetitivas y otras sin mayor aporte, se ha propuesto técnicas para un desarrollo más adecuado de las funciones en ciertos puestos, se ha propuesto capacitaciones al personal, horarios para un mayor provecho de la jornada laboral, actualizaciones de los Manuales de Organización y Funciones de puestos claves e indicadores que nos ayuden a medir a futuro como se está dando el desarrollo de la propuesta.

En conclusión actualmente se tiene un proceso de emisión de Licencias de Funcionamiento con Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones Posterior que consta de 19 actividades y un tiempo neto de desarrollo de 94 minutos; sin embargo con la aplicación de todas las acciones de mejoras propuestas, se obtendrá un proceso de 12 actividades con un tiempo de duración de 48 minutos. Y a su vez, la evaluación de solicitudes se reducirá casi al instante y la entrega de las Licencias de Funcionamiento será al día siguiente de haberse generado el expediente administrativo.

## 8.2 Recomendaciones:

- Si bien con la presente propuesta de mejora del proceso, se han eliminado las funciones del Colaborador del Área de Elaboración de Licencia, se recomienda no el despido de este; si no por el contrario la rotación en otro puesto dentro de la institución, o preferentemente de la Gerencia; ya que cuenta con conocimientos básicos.
- Realizar las acciones propuestas en los tiempos y orden estipulados en el Calendario Gantt; poniendo mucho énfasis en la capacitación del potencial humano; ya que ellos son la pieza fundamental de las propuestas de mejora.
- Realizar un monitoreo constante de cómo se está desarrollando la propuesta de mejora, utilizando los indicadores propuestos para las tomas de decisiones.
- Estar en constante contacto con los colaboradores y usuarios, con el fin de recoger sus impresiones sobre el nuevo proceso y asimismo, identificar nuevos puntos de mejora a futuro.
- Realizar la implementación de la totalidad de las propuestas de mejoras dadas, debido a que todas estas están entrelazadas y dependen una de la otra.

## **GLOSARIO**

- ITSE:  
Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones.
- LMF:  
Licencia Municipal de Funcionamiento.
- MOF:  
Manual de Organización y Funciones.
- MPC:  
Municipalidad Provincial del Callao
- PCM:  
Presidencia del Consejo de Ministros.
- D.L.:  
Decreto Legislativo
- D.S.:  
Decreto Supremo
- GLA:  
Gerencia de Licencias y Autorizaciones
- GGDELC:  
Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.
- CIU:  
Código de Índice de Usos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Ley 28976 "Ley Marco de Licencias de Funcionamiento", publicada en el diario oficial El Peruano el 05 de Febrero del 2007.
- Decreto Legislativo N° 1271, publicado en el diario oficial El Peruano el 20 de Diciembre del 2016.
- Decreto Supremo N° 046-2017, publicado en el diario oficial El Peruano el 20 de Abril del 2017.
- Decreto Supremo N° 002-2018, publicado en el diario oficial El Peruano el 05 de Enero del 2018.
- Decreto Supremo N° 006-2013, publicado en el diario oficial El Peruano el 10 de Enero del 2013.
- Anco, W. (2016) En su Investigación Titulada "Diagnóstico y Mejora de Procesos en el Área de Emisión de Carnés de una Entidad Estatal" Tesis de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Tesis recuperada del Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Salazar, I. (2014) En su Investigación Titulada "Diagnóstico y Mejora para el Servicio de atención en el área de Emergencias de un Hospital Público" Tesis de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Tesis recuperada del Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Del Águila, L. (2014) En su Investigación Titulada "Análisis y Mejora de Procesos de una Empresa Consultora en Base a la Implementación de ISO 9001:2008 Y Balanced Scorecard" Tesis de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Tesis recuperada del Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Oviedo, R. (2001-2002) En su Investigación de "Diseño de un sistema administrativo para el mantenimiento del edificio San Francisco 300" Tesis de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil, Tesis recuperada del Repositorio de la Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5837/1/Oviedo%20Qui%C3%B1onez%20Roberto%20bolibar%202730.pdf>

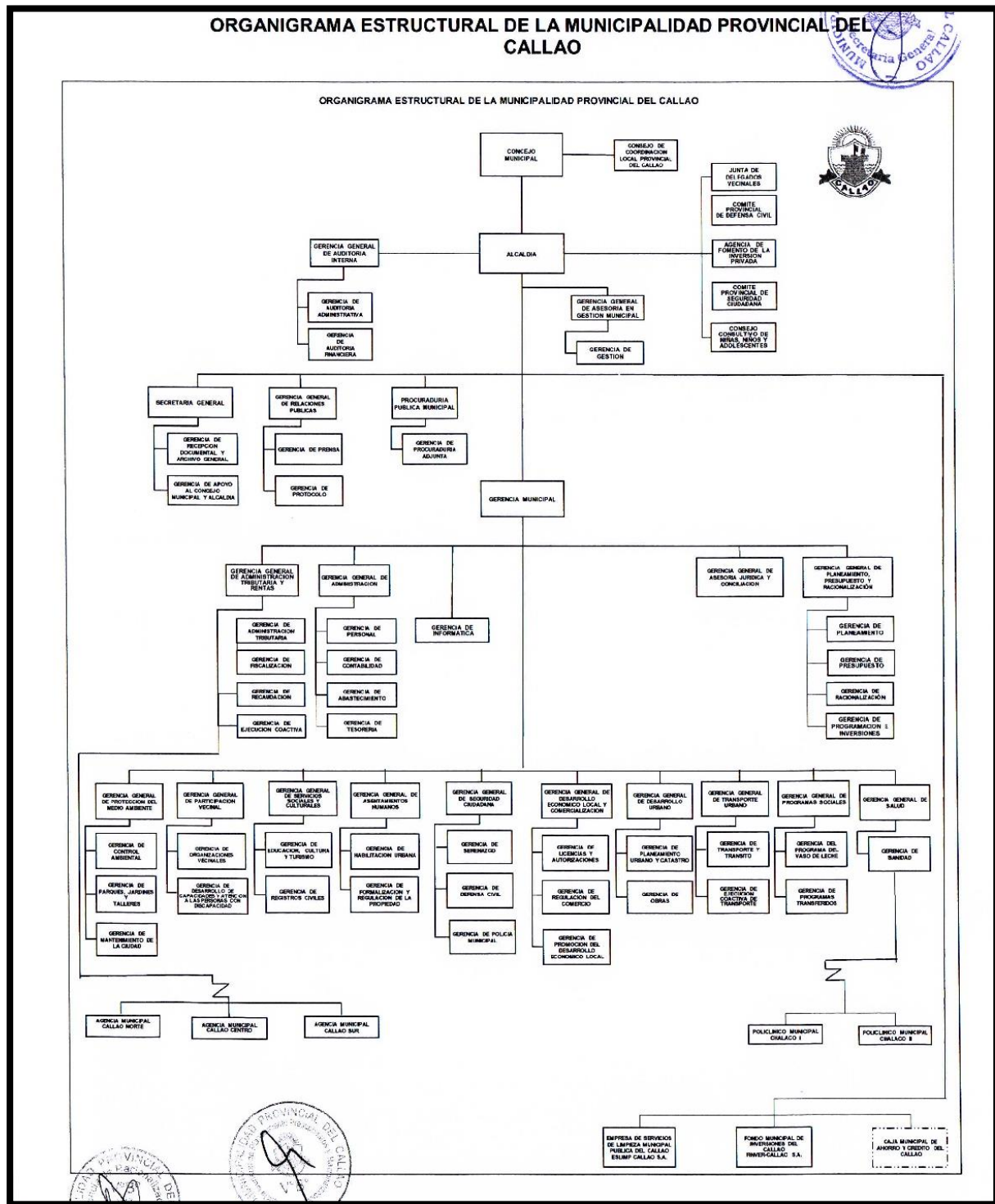
- Luna, G. (2015) En su investigación denominada "Diseño de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la norma ISO9001:2008 para la empresa Paneles eléctricos PANELEC S.A." Tesis de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil, Tesis recuperada del Repositorio de la Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16932/1/HOJA%20INICIAL.pdf>

- <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/procesos-industriales/>
- <https://blog.conducetuenpresa.com/2011/06/que-es-el-estudio-del-trabajo.html>
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Productividad#cite\\_note-1](https://es.wikipedia.org/wiki/Productividad#cite_note-1)


# ANEXOS

Anexo N° 01: Organigrama de la Municipalidad Provincial del Callao:





Anexo N° 02: Formato Declaración Jurada de Solicitud de Licencia de Funcionamiento:

 <b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO</b>	<b>FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA PARA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b> <small>LEY Nº 28976 - Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y Modificatorias</small>	Versión:	N° de expediente:
		Página:	Fecha de recepción:
		N° de recibo de pago:	

VER INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO (Página 2)

I MODALIDAD DEL TRÁMITE QUE SOLICITA (marcar más de una alternativa si corresponde)												
<b>Licencia de funcionamiento</b> <input type="checkbox"/> Indeterminada <input type="checkbox"/> Temporal  <input type="checkbox"/> Licencia de funcionamiento más autorización de anuncio publicitario: Tipo de anuncio (especificar) ..... <input type="checkbox"/> Licencia para cesionario  <input type="checkbox"/> Licencias para mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales	<b>Cambios o modificaciones</b> <input type="checkbox"/> Modificación de área  <input type="checkbox"/> Cambio de denominación o nombre comercial de la persona jurídica (Solo completar secciones I, II y III) N° de licencia de funcionamiento ..... Indicar nueva denominación o nombre comercial .....	<b>Otros</b> <input type="checkbox"/> Cese de actividades (Solo completar secciones I, II y III) N° de licencia de funcionamiento ..... <input type="checkbox"/> Transferencia de Licencia de Funcionamiento (Solo completar secciones I, II, III y adjuntar copia simple de contrato de transferencia) N° de licencia de funcionamiento ..... <input type="checkbox"/> Otros (especificar) .....										
II DATOS DEL SOLICITANTE												
Apellidos y Nombres/ Razón social												
N° DNI/ N° C.E.	N° RUC	N° Teléfono	Correo electrónico									
Dirección												
Av./ Jr./ Ca./ Pje./ Otros	N°/ Int./ Mz./ Lt./ Otros	Urb./ AA, HH./ Otros	Distrito y Provincia									
III DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO												
Apellidos y Nombres	N° DNI/ N° C.E.	N° de partida electrónica y asiento de inscripción SUNARP (de corresponder)										
IV DATOS DEL ESTABLECIMIENTO												
Nombre comercial												
Código CIU *	Giro/s*	Actividad	Zonificación									
Dirección												
Av./ Jr./ Ca./ Pje./ Otros	N°/ Int./ Mz./ Lt./ Otros	Urb./ AA, HH./ Otros	Provincia									
Autorización Sectorial (de corresponder)												
Entidad que otorga autorización	Denominación de la autorización sectorial	Fecha de autorización	Número de autorización									
Área total solicitada (m²)	Croquis de ubicación											
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; height: 40px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; height: 40px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; height: 20px;"></td> </tr> </table>											

\* Esta información es llenada por el representante de la municipalidad.

Logo de la Entidad	<b>FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA PARA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b> LEY Nº 28976 - Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y Modificatorias	Versión: 01	N° de expediente:
		Página:	Fecha de recepción:
		N° de recibo de pago:	

**V DECLARACIÓN JURADA**

**Declaro (DE CORRESPONDER MARCAR CON X)**

Cuento con poder suficiente vigente para actuar como representante legal de la persona jurídica conductora (alternativamente, de la persona natural que represento).

El establecimiento cumple con las condiciones de seguridad, edificación y demás requisitos que corresponden a la función, riesgo, deformidad o legislación aplicable.

El establecimiento cumple con la dotación reglamentaria de estacionamientos, de acuerdo con lo previsto en la ley.

Cuento con título profesional vigente y estoy habilitado por el colegio profesional correspondiente (en el caso de servicios relacionados con la salud).

Tengo conocimiento que el presente Declaración Jurada y documentación está sujeta a fiscalización posterior. En caso de haber proporcionado información, documentos, formatos o declaraciones que no corresponden a la verdad, se me aplicará las sanciones administrativas y penales correspondientes, declarando la nulidad o revocatoria de la licencia o autorización otorgada. Asimismo, brindaré las facilidades necesarias para las acciones de control de la autoridad municipal competente.

**Observaciones o comentarios del solicitante:**

---

**Fecha:**

---

Firma del solicitante/ Representante legal/ Apoderado

DNI:

Nombres y Apellidos:

**VI CALIFICACIÓN DE RIESGO (Para ser llenado por el calificador designado de la municipalidad) \***

ITSE Riesgo bajo      |       ITSE Riesgo medio      |       ITSE Riesgo alto      |       ITSE Riesgo muy alto

---

Firma y sello del calificador municipal

Nombres y Apellidos:

\* Esta información debe ser llenada por el representante de la municipalidad.

**INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO**

**Sección I:** Marcar con una "X" en la casilla según la modalidad del trámite que solicita, en caso de corresponder puede marcar más de una alternativa. De haber marcado "Cambio de denominación o nombre comercial de la persona jurídica" o "Cese de actividades", solo debe completar la sección I, II y III. De haber marcado "Transferencia de licencia de funcionamiento", debe adjuntar una copia simple del contrato de transferencia y solo debe completar la sección I, II y III.

**Nota:** Si el establecimiento va cuenta con una licencia de funcionamiento y el titular o un tercero va a realizar alguna de las actividades simultáneas y adicionales establecidas por el Ministerio de la Producción mediante Decreto Supremo Nº .....-2017-PRODUCE, no corresponde utilizar este formato sino el "Formato de Declaración Jurada para informar el desarrollo de actividades simultáneas y adicionales a la licencia de funcionamiento".

Si el establecimiento ya cuenta con una licencia de funcionamiento, el titular puede realizar la actividad desde que el responsable sin necesidad de solicitar una modificación, a la aplicación de una nueva licencia de funcionamiento ni realizar ningún trámite adicional.

**Sección II:** En caso de persona natural, consignar los datos personales del solicitante. En caso de persona jurídica, consignar la razón social y el número de RUC.

**Sección III:** En caso de representación de personas naturales, adjuntar el poder simple firmado por el poderdante y el poderdado en una obligatoria y un número de documento de identidad. En caso de representación de personas jurídicas consignar los datos del representante legal, número de partida electrónica y asiento de inscripción en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

**Sección IV:** Consignar los datos del establecimiento, el tipo de actividades desarrolladas y la zonificación. Los campos correspondientes al "Código CIU" y "Giro/s" son completados por el representante de la municipalidad.

Para aquellas actividades que, conforme al D.S. Nº 006-2013-PCM, requieren autorización sectorial previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, consignar los datos de la autorización sectorial. Consignar el área total para la que solicita la licencia de funcionamiento. Consignar en el croquis la ubicación exacta del establecimiento.

**Sección V:** De corresponder, marcar con una X.

**Sección VI:** Sección llenada por el calificador designado de la municipalidad.

## Anexo N° 03: Formatos de Declaración Jurada de Condiciones de Seguridad

### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD EN LA EDIFICACIÓN

I. Datos del Establecimiento Objeto de Inspección.

I.1.- Requiere Licencia de Funcionamiento  No requiere Licencia de Funcionamiento

I.2.- Función:

ALMACÉN  COMERCIO  ENCUENTRO  EDUCACIÓN  HOSPEDAJE   
INDUSTRIA  OFICINAS ADMINISTRATIVAS  SALUD

I.3.- Giro / Actividad: \_\_\_\_\_

I.4.- La capacidad del establecimiento es de: \_\_\_\_\_ personas (aforo), cumpliendo con lo señalado en el Reglamento Nacional de Edificaciones RNE.

I.5.- La edificación fue construida hace \_\_\_\_\_ años. El giro o actividad que se desarrolla en la edificación tiene una antigüedad de \_\_\_\_\_ años.

I.6.- Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección, tiene las siguientes áreas:

Área de terreno	m2
<b>Área techada por piso</b>	
1ero	m2
2do	m2
3ero	m2
4to	m2
Otros Pisos:	m2
<b>Área techada total</b>	m2
<b>Área ocupada total</b>	m2

**Piso:** Espacio habitable limitado por una superficie inferior transitable y una cobertura que la techa. La sección de la cobertura forma parte de la altura de piso (Artículo único de la Norma G.040 del Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE). No incluye cuarto de bombas o máquinas en sótano o azotea, cuando estas no ocupan la totalidad del nivel.

**Área Ocupada:** El área total del piso correspondiente, que incluye áreas techadas y libres. Superficie y/o área techada y sin techar de dominio propio, de propiedad exclusiva o común de un inmueble y/o unidad inmobiliaria, delimitada por los linderos de una poligonal trazada en la cara exterior de los muros del perímetro o sobre el eje del muro divisorio en caso de colindancia con otra unidad inmobiliaria. No incluye los ductos verticales de iluminación y ventilación. (Artículo único G.040 RNE). El **área ocupada total** se calcula de la siguiente manera: Sumatoria del área de terreno más áreas techadas a partir del segundo piso, incluyendo de ser el caso, la azotea. En caso de existir sótano su área se adiciona al área ocupada total.

**Área Techada:** Superficie y/o área que se calcula sumando la proyección de los límites de la poligonal del techo que encierra cada piso. No forman parte del área techada: los ductos de iluminación y ventilación, tanques cisterna y de agua, cuarto de máquinas, aleros para protección de lluvias, balcones. (Artículo único G.040 RNE).

II. Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección cumple las características que han determinado el nivel de riesgo bajo o riesgo medio según clasificación de la Matriz de Riesgos, las mismas que se encuentran consignadas en el formato de "Información proporcionada por el solicitante para la determinación del nivel de riesgo del Establecimiento Objeto de Inspección" y en el formato de "Reporte de Nivel de Riesgo del Establecimiento Objeto de Inspección" (Anexos 2 y 3 del Manual de Ejecución de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones respectivamente).

III. Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección se encuentra implementado para el tipo de actividad a desarrollar cumpliendo con las siguientes condiciones básicas (marcar con "X"):

N °	LA EDIFICACIÓN	SI	No Corresponde
1	No se encuentra en proceso de construcción según lo establecido en el artículo único de la Norma G.040 Definiciones del Reglamento Nacional de Edificaciones		
2	Cuenta con servicios de agua, electricidad, y los que resulten esenciales para el desarrollo de sus actividades, debidamente instalados e implementados.		
3	Cuenta con mobiliario básico e instalado para el desarrollo de la actividad.		
4	Tiene los equipos o artefactos debidamente instalados o ubicados, respectivamente, en los lugares de uso habitual o permanente.		

IV. Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección cumple con las condiciones de seguridad señaladas a continuación, las mismas que me comprometo a mantenerlas obligatoriamente (marcar con "X"):

N°	CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD	Si Cumple	No Corresponde												
<b>RIESGO DE INCENDIO</b>															
<b>PARA TODAS LAS FUNCIONES</b>															
<b>MEDIOS DE EVACUACIÓN, SEÑALIZACIÓN Y OTROS</b>															
1	Los medios de evacuación (pasadizos, escaleras, accesos y salidas) del establecimiento presentan un ancho mínimo de 1.20 m y/o que permitan la evacuación de las personas de manera segura. RNE A.010.														
2	Los medios de evacuación (pasadizos, escaleras, accesos y salidas) se encuentran libres de obstáculos. RNE A.130 Art 13; A.010 Art 25														
3	El establecimiento cuenta con señalización de seguridad (direccionales de salida, salida, zona segura en caso de sismo, riesgo eléctrico, extintores, otros). RNE A.130, Art. 39; NTP 399.010 -1														
4	Cuenta con luces de emergencia operativas. RNE- A-130 Art. 40														
5	Las puertas que se utilizan como medios de evacuación abren en el sentido del flujo de los evacuantes o permanecen abiertas en horario de atención, sin obstruir la libre circulación y evacuación. RNE A130 Art. 5 y 6														
6	En caso de contar con un ambiente con aforo mayor a 100 personas, en cualquier caso, la puerta de salida cuenta con barra antipánico. RNE A130 Art. 8														
7	No cuenta con material combustible o inflamable debajo de las escaleras que sirvan como medios de evacuación (cartones, muebles, plásticos otros similares). RNE A.010 Art. 26, b16														
<b>INSTALACIONES ELÉCTRICAS</b>															
1	El gabinete es de material metálico o de resina termoplástica y se encuentran en buen estado de conservación. CNE-U.020.024, 020.026 b														
2	Cuenta con interruptores termomagnéticos y corresponden a la capacidad de corriente de los conductores eléctricos que protege. No utiliza llaves tipo cuchilla. CNE-U.080.010, 080.100, 080.400														
3	Cuenta con un circuito eléctrico por cada interruptor termomagnético. El tablero tiene un interruptor general en su interior o adyacente al mismo. CNE-U.080.010, 080.100, 080.400														
4	No utiliza conductores flexibles (tipo mellizo) en instalaciones permanentes de alumbrado y/o tomacorriente. CNE-U.030.010.3														
5	Los circuitos de tomacorrientes no están sobrecargados con extensiones o adaptadores. CNE-U.080.100 a														
<b>MEDIOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS</b>															
1	Cuenta con extintores operativos y en cantidad adecuada de acuerdo al riesgo existente en el establecimiento. NTP 350.043.2011 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Polvo Químico Seco - PQS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gas Carbónico – CO2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acetato de Potasio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Agua Presurizada:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros:</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	Cantidad	Polvo Químico Seco - PQS		Gas Carbónico – CO2		Acetato de Potasio		Agua Presurizada:		Otros:			
Tipo	Cantidad														
Polvo Químico Seco - PQS															
Gas Carbónico – CO2															
Acetato de Potasio															
Agua Presurizada:															
Otros:															
2	Los extintores cuentan con tarjeta de control y mantenimiento actualizada, a una altura no mayor de 1.50m, numerados, ubicados en los lugares accesibles. Los extintores tienen constancia de operatividad y mantenimiento. RNE A.130 ART 163, 165; NTP 350.043-1														
3	Los extintores ubicados a la intemperie están colocados dentro de gabinetes o cobertores. RNE A.130 ART 163, 165; NTP 350.043-1														
4	Cuenta con plan de seguridad para hacer frente a los riesgos de incendio y otros vinculados a la actividad, para establecimientos de dos a más pisos. DS N° 002-2018 PCM.														
5	Los cilindros (balones) de Gas Licuado de Petróleo (GLP) tipo 10 (menos a 25kg) que cuentan con mangueras del tipo flexible, se encuentran en buen estado de conservación (sin rajaduras, libres de grasa, limpias, con sujeción firme con abrazaderas. DS N° 027-94 EM.														
6	Las instalaciones de GLP que utilizan cilindros tipo 45 (mayores a 25Kg), tienen tuberías de cobre o fierro galvanizado. DS N° 027-94 EM.														
7	Los cilindros de GLP están alejados de interruptores a una distancia mayor a 0.30m, y mayor a 0.50m de tomacorrientes, se ubican en lugares ventilados y alejados de cualquier fuente de calor. DS N° 027-94 EM.														
8	Los cilindros de GLP no se encuentran ubicados en nivel de semisótano, sótanos, cajas de escalera, pasillos, pasadizos de uso común y vía pública. DS N° 027-94 EM.														
<b>PARA LA FUNCION COMERCIO</b>															
1	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo. Se encuentran exceptuados: Restaurantes con área construida menor a 300 m2, mercado minorista sin techo común (puestos independientes) solo pulsador de alarma, tienda de área techada menor a 250m2. RNE A.130 Art 89.														
2	Cuenta con extintores operativos en cantidad adecuada de acetato de potasio para ambientes que cuentan con freidora, producen humos y vapores de grasa. NTP 350.043.2011; RNE A-130 Art. 165														
<b>PARA LA FUNCION ENCuentRO</b>															
1	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo. Están exceptuados los locales menores a 100m2 de área techada. RNE A.130 Art 153														
2	Cuenta con extintores operativos en cantidad adecuada de acetato de potasio (Tipo K) para ambientes que cuentan con freidora, producen humos y vapores de grasa. NTP 350.043.2011; RNE A-130 Art. 165														

<b>PARA LA FUNCIÓN DE OFICINAS ADMINISTRATIVAS</b>		
1	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo. (Están exceptuados los locales menores a 280 m <sup>2</sup> de planta techada por piso y hasta 4 pisos, requiriendo en este caso sólo pulsador de alarma). RNE A-130 Art 99	
<b>Para edificaciones con conformidad de obra de una antigüedad no mayor a (5) años</b>		
2	Cuenta con sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo, con red húmeda de agua contra incendios y gabinetes de mangueras y con sistema automático de rociadores para oficinas de más de cinco (5) niveles. RNE A-130 Art 99	
3	Cuenta con dos escaleras de evacuación a prueba de fuego y humo y se encuentran operativas. RNE A-130 Art 26	
4	Cuenta con una escalera de evacuación a prueba de fuego y humo y se encuentra operativa, ya que el edificio tiene una altura no mayor a (30) treinta metros, la planta completa de piso no supera el área máxima de 650 m <sup>2</sup> , la carga máxima de evacuantes por planta (piso) no supera las 100 personas, toda la edificación cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado y cumple también con las demás exigencias establecidas en el RNE. RNE A-130 Art 28 b)	
<b>PARA LA FUNCION SALUD</b>		
1	En caso de contar con un sistema de detección y alarma de incendio centralizado, este se encuentra operativo; esto es obligatorio para centros de salud de dos o más pisos. RNE A-130 Art 53	
2	En caso de contar con escalera de evacuación presurizada, ésta se encuentra operativa y cuenta con constancia de operatividad y mantenimiento. RNE- A 010 -Art 26-b	
3	En caso de contar con un sistema de protección contra incendios a base de agua, (gabinetes contra incendio y/o rociadores), estos se encuentran operativos y cuenta con constancia de operatividad y mantenimiento. Para centros de salud de tres o más niveles es obligatorio. RNE A-130 Art.100, 159, 160, 105, 153.	
<b>PARA LA FUNCION HOSPEDAJE</b>		
1	Cuenta con extintores operativos en cantidad adecuada, de acetato de potasio (Tipo K) para ambientes que cuentan con freidora, producen humos y vapores de grasa. NTP 360.043-2011; RNE A-130 Art. 165	
2	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado y se encuentra operativo. RNE A.130 Art 71.	
<b>RIESGO DE COLAPSO</b>		
<b>PARA TODAS LAS FUNCIONES</b>		
1	La cimentación o parte de ella no se encuentra expuesta, inestable en peligro de colapso como consecuencia de filtraciones de agua, erosión, socavamiento, otros. RNE E.050.	
<b>Estructuras de concreto</b>		
2	Las estructuras de concreto no presentan i) fisuras, grietas, rajaduras, deflexiones, pandeos, muros inclinados, varillas de acero expuestas a la intemperie sin recubrimiento en: columnas, vigas, losas de techos, etc., ii) deterioro por humedad producido por: filtraciones, de tanques y cisternas de almacenamiento de agua, de líquidos, tuberías rotas, lluvias, etc., otras fallas estructurales. RNE E.060	
3	Las estructuras de la edificación (losas y vigas de techos, azoteas o losas en niveles intermedios), no presentan fisuras, grietas, rajaduras, pandeos, deflexiones, humedad, otros; como consecuencia de sobrecargas existentes producidas por: tanque elevado, equipos, antenas, panel publicitario, otros. RNE E.060, E.020	
4	Los muros de contención en sótanos, en cercos y otros, no presentan fisuras, grietas, rajaduras, deflexiones, pandeos, inclinaciones, varillas de acero expuestas a la intemperie sin recubrimiento, deterioro por humedad producido por filtraciones de tanques y sistemas de almacenamiento de agua, de líquidos, tuberías rotas, lluvias, etc. y otros. RNE E.060	
<b>Estructuras de albañilería (ladrillo)</b>		
5	La edificación de albañilería cuenta con elementos de concreto armado de confinamiento, amarre y/o arriostamiento tales como: cimientos, columnas, vigas, losas. RNE E.070	
6	Los muros de albañilería no presentan daños: humedad, rajaduras, grietas, inclinaciones, otros. RNE E.070	
<b>Estructuras de adobe</b>		
7	Los muros de adobe no presentan fallas ni daños ocasionados por el deterioro y/o humedad (fisuras, grietas, inclinaciones). No es utilizado como muro de contención de suelos, materiales u otros que hagan que pierda su estabilidad. Sobre los muros de adobe no existen construcciones de albañilería o concreto. Los muros de adobe están protegidos de la lluvia en zonas lluviosas. RNE E.080, E.020	
<b>Estructuras de madera / bambú</b>		
8	Las estructuras de madera, bambú, no presentan rajaduras, deflexiones, pandeos, deterioro por apollillamiento, humedad, otros. RNE E.010	
9	Las estructuras (postes, columnas, vigas, viguetas, techos entablados, tijerales o cerchas, etc.), no presentan rajaduras, pandeos, deflexiones, como consecuencia de sobrecargas existentes producidas por: tanque elevado, equipos, antenas, panel publicitario, como consecuencia de otros usos que impliquen cargas mayores a la que puede soportar la estructura. RNE E.010, E.020	
10	La estructura de madera se encuentra alejada o aislada de fuentes de calor que podrían dañarla, o en caso de encontrarse próxima a fuentes de calor, se encuentra protegida con material incombustible y/o tratada con sustancias retardantes o ignífugas. RNE E.010 Numeral 11.3.8.	

	<b>Estructuras de acero</b>		
11	Las edificaciones o techos de estructura de acero no presentan deformaciones o pandeos excesivos y visibles que perjudiquen su estabilidad. Los apoyos, uniones y anclajes son seguros (tienen pernos y soldaduras en buen estado de conservación). RNE E.090.		
12	No presentan deterioro por óxido y/o corrosión y se encuentra protegida contra este. RNE E.090.		
<b>OTROS RIESGOS VINCULADOS A LA ACTIVIDAD</b>			
<b>PARA TODAS LAS FUNCIONES</b>			
	<b>Riesgo de Electrocuación</b>		
1	El tablero eléctrico de material metálico está conectado a tierra. CNE-U 060.402.1 h		
2	El tablero cuenta con placa de protección (mandil). CNE-U 020.202.1		
3	Las aberturas no usadas en los tableros eléctricos (espacios de reserva) se encuentran cerradas con tapas. CNE-U 070.3026		
4	Todos los circuitos eléctricos tienen protección de interruptores diferenciales. CNE-U 020.132 (RM No.175-2008-MEM)		
5	Cuenta con certificado de medición de resistencia del pozo de tierra, firmado por un ingeniero electricista o mecánico electricista colegiado y habilitado, siendo la medida menor o igual a 25 ohmios. Dicho certificado debe tener un periodo de vigencia anual. CNE-U 060.712		
6	Si cuenta con equipos y/o artefactos eléctricos, (hornos microondas, congeladoras, refrigeradoras, lavadoras, calentadores y similares) los enchufes tienen espiga de puesta a tierra y los tomacorrientes cuentan con conexión al sistema de puesta a tierra. CNE-U 060.5.12.c		
7	Las carcasas de los motores eléctricos estacionarios, grupos electrógenos y equipos de aire acondicionado están conectados al sistema de puesta a tierra. CNE-U 060.400, 060.402		
8	Las estructuras metálicas de techos, anuncios publicitarios, canaletas y otros, que tienen instalado equipamiento eléctrico y se encuentran al alcance de una persona parada sobre el piso, deben estar conectados al sistema de puesta a tierra. CNE-U 060.002, 060.400		
9	Los conductores eléctricos utilizados se encuentran protegidos con tubos o canaletas de PVC. CNE-U 070.212		
10	Las cajas de paso de conductores eléctricos deben tener tapa. CNE-U 070.3002, 070.3004		
	<b>Riesgo de caídas</b>		
11	Las rampas tienen una pendiente no mayor al 12% permitiendo la evacuación, tienen pisos antideslizantes y tienen barandas. RNE A.130, Art. 16		
12	Las aberturas al exterior ubicadas a una altura mayor a 1.00 m sobre el suelo, en tragaluces, escaleras y azotea cuentan con protección al vacío de altura mínima de 1.00m, para evitar caídas. RNE NTE 060 Art. 11; RNE A.010 Art. 33		
	<b>Riesgo de colapso en estructuras de soporte y otros</b>		
13	Las estructuras que soportan las antenas y/o paneles publicitarios son seguras, estables, tienen anclajes y se encuentran en buen estado de conservación, no presentan óxido o corrosión, inclinaciones que podrían desestabilizarlas y ocasionar su colapso. RNE E.090, GE.040 Art. 11 y 12.		
14	Las estructuras metálicas de soporte de productos de almacenamiento (racks) están fijas, asegurando su estabilidad, se encuentran en buen estado de conservación, no presentan óxido o corrosión, inclinaciones que podrían desestabilizarlas y ocasionar su colapso. RNE E.090, GE.040 Art. 11 y 12		
15	Las estructuras de soporte de equipos de aire acondicionado, condensadores y otros, apoyados en la pared y/o techo, están adecuadamente fijadas y en buen estado de conservación, no presentan óxido ni corrosión. Los equipos instalados sobre estas estructuras se encuentran debidamente asegurados. RNE 0.90, GE.040 Art. 11 y 12		
16	En caso de contar con sistema el sistema de extracción de monóxido de carbono en sótano, éste se encuentra operativo y cuenta con constancia de operatividad y mantenimiento. RNE A010 Artículo 69		
17	Los juegos infantiles de carpintería metálica, de madera o plástico, son estables, seguros, están bien instalados y en buen estado de conservación. RNE E.090, E.010, GE.040 Art. 11 y 12		
18	Las puertas, ventanas, mamparas, techos; enchapes de muros con espejos, ubicados en áreas donde existe el riesgo de impacto accidental o de exposición de las personas ante roturas, que son de vidrio, son de vidrio templado o laminado. En caso de ser de vidrios primarios, tienen láminas de seguridad en todo el paño de vidrio u otro sistema de protección en caso de rotura. RNE E.040 Art. 23 y GE.040 Art. 11 y 12.		
19	El(los) tablero(s) eléctrico(s) cuenta(n) con identificación. CNE-U 020.100.1, 020.100.3.1		
20	Tiene directorio de los circuitos, indicando de manera visible y clara la instalación que controla. CNE-U 020.100.1, 020.100.3.1		
21	Existe espacio libre no menor a un metro frente a los tableros eléctricos. CNE-U 020.308		
22	Existe iluminación general y de emergencia en la zona de ubicación de los tableros eléctricos. CNE-U 020.314		

Fecha:

Firma del Administrado

Nombre:

DNI:

Anexo N° 04: Manual de Organización y Funciones de la Gerente de Licencias y Autorizaciones:

<u>GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION</u>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>1.1 TÍTULO DEL CARGO</b>	
<b>1.1.1 CARGO CLASIFICADO (477)</b> Director de Programa Sectorial II	<b>CÓDIGO</b> D-4-05-290-2
<b>1.1.2 CARGO ESTRUCTURAL</b> Gerente	
<b>2. NOMBRE DEL ÓRGANO</b> Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización Gerencia de Licencias y Autorizaciones	
<b>3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>TIEMPO</b>
a. Programar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnicas y administrativas de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.	15%
b. Firmar conjuntamente con el Gerente General las licencias de funcionamiento y duplicados	20%
c. Visar las autorizaciones municipales, constancias y las Resoluciones Gerenciales de ceses, desistimiento o renunciaciones de clausura y la que resuelve el recurso impugnativo de reconsideración en materia de su competencia.	10%
d. Disponer la incorporación de los antecedentes respectivos como sustento técnico de las copias certificadas, duplicados y otros de igual naturaleza para ser firmados por el Gerente General.	5%
e. Revisar y analizar, conjuntamente con el Gerente General los expedientes que solicitan autorización municipal expresando textualmente su procedencia o no.	10%
f. Analizar y emitir opinión técnica sobre los expedientes puestos a su consideración (inclusive las solicitudes de devoluciones por pagos indebidos), firmando los informes correspondientes.	10%
g. Asesorar a la Gerencia General en materia de su competencia	
<b>GERENCIA GENERAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACION</b>	
	18



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

	5%
h. Elaborar y proponer normas, programas y tareas en coordinación con el sector público y privado, enfocadas a la aplicación de medidas para formalizar y minimizar el comercio informal y ambulatorio.	5%
i. Proponer políticas para la generación de ingresos Municipales y emitir opinión técnica para las acotaciones y liquidaciones.	5%
j. Disponer el mantenimiento de la base de datos de los contribuyentes, comerciantes y Empresas que operan en la jurisdicción, que cuenten con licencia de funcionamiento definitiva o provisional, consignando el cumplimiento o incumplimiento de las normas al respecto, incluyendo los mercados.	5%
k. Proponer programas periódicos de fiscalización sobre el funcionamiento de establecimientos comerciales, industriales y profesionales.	5%
l. Las demás que le asigne el Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.	5%
	-----
	100%



**3.3 FUNCIONES EVENTUALES O PERIODICAS**

1. Coordinar la elaboración del Plan Operativo, Presupuesto Anual y el Cuadro de Necesidades de la Gerencia a su cargo.
2. Coordinar la capacitación del personal de la Gerencia a su cargo y de ser el caso, capacitar él mismo a su personal.
3. Proponer documentos de gestión y sus modificatorias necesarios para el óptimo funcionamiento de la Gerencia.
4. Remitir las estadística básica de su Gerencia



**LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

- 4.1. EJERCIDA**  
Sobre cargos profesionales, técnicos y obreros de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.
- 4.2. RECIBIDA**  
Del Gerente General de Desarrollo Económico Local y Comercialización.





**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo

**5.- INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**

**EDUCACIÓN**

Estudios Superiores o Tecnológicos afines al cargo.

**EXPERIENCIA**

3 años en la conducción de programas relacionados al control y fiscalización de licencias, autorizaciones municipales y control del comercio.

**CAPACITACION**

Seminarios, talleres y cursos relacionados con el cargo.

**CUALIDADES PERSONALES**

- Capacidad analítica para la toma de decisiones
- Facilidad de comunicación oral y escrita
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión
- Poseer liderazgo y don de mando
- Personalidad preactiva
- Capacidad para relacionarse a todo nivel
- Capacidad de innovación
- Solvencia ética y moral.

-----  
**FIRMA DEL JEFE INMEDIATO**



Anexo N° 05: Manual de Organización y Funciones de los 4 colaboradores de plataforma (excepto el encargado de compatibilidad de usos)

GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**1.1 TÍTULO DEL CARGO**

**1.1.1 CARGO CLASIFICADO (482)**  
Técnico Administrativo I

**CÓDIGO**  
T-3-05-707-1

**2. NOMBRE DEL ÓRGANO**

Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización  
Gerencia de Licencias y Autorizaciones

**3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS**

**TIEMPO**

- |                                                                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| a. Clasificar e ingresar diariamente en la base de datos, las cédulas de notificaciones, multas administrativas y Resoluciones Gerenciales.                                                        | 25% |
| b. Orientar y brindar información oportuna a los administrados que lo requieran, sobre los servicios que brinda la Gerencia en lo referente a los trámites de solicitudes y expedientes.           | 25% |
| c. Entregar previo cargo al archivo temporal los expedientes debidamente atendidos.                                                                                                                | 15% |
| d. Coordinar las actividades de trámite documentario como clasificación, ordenamiento, codificación y descripción de fondos documentales con la Gerencia de Recepción Documental y Archivo General | 15% |
| e. Absolver consultas de acuerdo a su base de datos                                                                                                                                                | 15% |
| f. Las demás que le asigne el Gerente de Licencias y Autorizaciones.                                                                                                                               | 5%  |

-----  
100%

**3.2 FUNCIONES EVENTUALES O PERIODICAS**

Ninguna



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

**4. LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

**4.1. EJERCIDA**

Ninguna.

**4.2. RECIBIDA**

Del Gerente de Licencias y Autorizaciones.

**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo

**5. INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**

**5.1 REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACIÓN**

Instrucción Secundaria completa, así como estudios relacionados con el cargo a desempeñar.

**EXPERIENCIA**

2 años en labores relacionadas con el cargo

**CAPACITACION**

Seminarios y cursos relacionados con licencias y autorizaciones.



-----  
**FIRMA DEL JEFE INMEDIATO**

Anexo N° 06: Manual de Organización y Funciones del encargado de la evaluación de Compatibilidad de Usos:

<u>GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION</u>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>1.1 TÍTULO DEL CARGO</b>	
<b>1.1.1 CARGO CLASIFICADO (479)</b>	
Especialista Administrativo III	P-5-05-338-3
<b>2. NOMBRE DEL ÓRGANO</b>	
Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización	
Gerencia de Licencias y Autorizaciones	
<b>3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>TIEMPO</b>
a. Revisar, analizar y dar curso a los expedientes de licencias y ceses en coordinación con el Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.	15%
b. Coordinar labores técnico administrativas con la Gerencia de Licencias y Autorizaciones	10%
c. Participar en la elaboración de normas, estudios, diagnóstico, procedimientos, reglamentos, directivas y otros relacionados a las licencias y autorizaciones.	10%
d. Asesorar y absolver consultas técnico administrativas sobre la normatividad competente de las licencias y autorizaciones.	10%
e. Elaborar estadísticas a través de cuadros resúmenes, formatos y fichas.	10%
f. Coordinar con el Programador de Sistemas PAD III el ingreso de datos sobre licencias y ceses al sistema computarizado	10%
g. Efectuar búsquedas en la base de datos y emitir informe respectivo.	10%
h. Participar en reuniones de coordinación técnica con los órganos competentes de la Municipalidad, a fin de coordinar actividades conjuntas relacionadas al campo de su competencia.	10%
i. Controlar el buen funcionamiento de las actividades de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.	10%
<u>GERENCIA GENERAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACION</u>	
	24



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

- j. Las demás que le asigne el Gerente de Licencias y Autorizaciones. 5%
- 100%

**3.2 FUNCIONES EVENTUALES O PERIÓDICAS**

Ninguna

**4. LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

**4.1. EJERCIDA**

Ninguna.

**4.2. RECIBIDA**

Del Gerente de Licencias y Autorizaciones.

**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo

**5. INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**

**5.1 REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACION**

Título Profesional universitario en Economía, Administración, u otros relacionados con la especialidad.

**EXPERIENCIA**

3 años en labores similares, relacionadas con el cargo.

**CAPACITACIÓN**

Seminarios y cursos relacionados en las labores administrativas afines al cargo.

**CUALIDADES PERSONALES**

Capacidad de observación y análisis

Facilidad de comunicación oral y escrita

Personalidad preactiva

Iniciativa

Solvencia ética y moral



-----  
**FIRMA DEL JEFE INMEDIATO**



Anexo N° 07: Manual de Organización y Funciones del encargado de emisión de Licencias de Funcionamiento:

GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**1.1 TÍTULO DEL CARGO**

**1.1.1 CARGO CLASIFICADO (481)**

Programador de Sistemas PAD III

**CÓDIGO**

T-5-05-630-3

**2. NOMBRE DEL ÓRGANO**

Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización  
Gerencia de Licencias y Autorizaciones

**3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS**

**TIEMPO**

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| a. Ingresar datos al sistema computarizado, tales como licencias, ceses y otros.                                                                                                                                                                                                 | 10% |
| b. Ingresar y procesar información de Licencias de Funcionamiento, Resoluciones de Ceses de Licencia e ingreso a la Base de datos de Declaraciones Juradas, a fin de mantener actualizada la información al respecto y los reportes de acuerdo a las necesidades de información. | 10% |
| c. Coordinar con organismos afines actividades de programación PAD.                                                                                                                                                                                                              | 5%  |
| d. Coordinar los procesos del Sistema.                                                                                                                                                                                                                                           | 5%  |
| e. Desarrollar Programas informáticos de Sistemas.                                                                                                                                                                                                                               | 10% |
| f. Efectuar búsqueda en la base de datos, emitiendo el informe respectivo.                                                                                                                                                                                                       | 5%  |
| g. Evaluar la eficiencia de las actividades relacionadas al procesamiento de datos.                                                                                                                                                                                              | 5%  |
| h. Realizar estudios, proponer alternativas y mejoras en los trabajos de programación.                                                                                                                                                                                           | 5%  |
| i. Elaborar los manuales de usuarios de los programas de la Gerencia General.                                                                                                                                                                                                    | 5%  |
| j. Elaborar diagramas de flujo y/o de procesos para complementar los programas creados.                                                                                                                                                                                          | 10% |



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

- k. Calcular y mantener actualizado el cuadro de necesidades de los equipos de cómputo y los recursos para los mismos. 5%
  - l. Apoyar técnicamente a los usuarios de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones en la utilización de los programas del sistema. 5%
  - m. Coordinar y controlar las funciones que desarrollan los equipos de trabajo. 5%
  - n. Coordinar el mantenimiento de los sistemas informáticos de la Gerencia General para su óptimo funcionamiento. 5%
  - o. Crear los archivos de seguridad (backup) de los programas y de la base de datos como medida de respaldo informático, ante cualquier pérdida de la información. 5%
  - p. Las demás que le asigne el Gerente de Licencias y Autorizaciones. 5%
- 100%



**3.2 FUNCIONES EVENTUALES O PERIODICAS**

Ninguna

**4. LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**



**4.1. EJERCIDA**

Ninguna.

**4.2. RECIBIDA**

Del Gerente de Licencias y Autorizaciones.

**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo

**5. INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**



**5.1 REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACIÓN**

Título de un Instituto Superior en la carrera de programador y analista de sistemas.

GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

**EXPERIENCIA**

2 años en labores de programación y análisis de sistemas

**CAPACITACION**

Cursos, talleres y seminarios de nivel avanzado en programas informáticos

-----  
**FIRMA DEL JEFE INMEDIATO**





Anexo N° 08: Manual de Organización y Funciones del colaborador N° 02 del área de emisión de Licencias de Funcionamiento:

<u>GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION</u>	
<b>DESCRIPCION DEL CARGO</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>1.1 TÍTULO DEL CARGO</b>	
<b>1.1.1 CARGO CLASIFICADO (484)</b> Oficinista II	<b>CÓDIGO</b> A-3-05-550-2
<b>2. NOMBRE DEL ÓRGANO</b> Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización Gerencia de Licencias y Autorizaciones	
<b>5. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>TIEMPO</b>
a. Administrar y custodiar los expedientes y/o documentación generada en la Gerencia de Licencias y Autorizaciones.	20%
b. Efectuar la búsqueda de antecedentes y/o expedientes en los archivos a su cargo emitiendo el informe correspondiente a la Gerencia.	20%
c. Buscar los antecedentes de los expedientes que solicitan copias certificadas y duplicados de las Licencias o Autorizaciones, informando para su respectivo otorgamiento.	20%
d. Incorporar las Declaraciones Juradas anuales de permanencia en el giro al expediente principal.	15%
e. Ejecutar las actividades de archivo, como clasificación, ordenamiento, codificación, etc.	5%
f. Verificar la conservación y transferencia del patrimonio documentario.	5%
g. Participar en la elaboración de políticas para la Gerencia en coordinación con la Gerencia de Recepción Documental y Archivo General.	5%
h. Absolver consultas especializadas en materia de archivo.	5%



GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y COMERCIALIZACION

- i. Las demás que le asigne el Gerente de Licencias y Autorizaciones. 5%  
-----  
100%

**3.2 FUNCIONES EVENTUALES O PERIÓDICAS**

Evaluar y seleccionar documentos de la Gerencia de Licencias y Autorizaciones, proponiendo su eliminación o transferencia al archivo pasivo.

**4. LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

**4.1. EJERCIDA**

Ninguna.

**4.2. RECIBIDA**

Del Gerente de Licencias y Autorizaciones.

**4.3 RESPONSABILIDAD**

De las funciones a su cargo



**5. INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO**

**5.2 REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACIÓN**

Instrucción secundaria completa.

**EXPERIENCIA**

2 años en labores variadas de oficina e informática.

**CAPACITACIÓN**

Seminarios y/o talleres especializados en archivo.

**CUALIDADES PERSONALES**

Orden y limpieza  
Facilidad de comunicación oral y escrita  
Capacidad para trabajar bajo presión  
Capacidad para trabajar bajo presión



