

Instructivo

*TEXTO ÚNICO  
DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS*



MÓDULO FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MUNICIPAL



MÓDULO  
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MUNICIPAL

Instructivo  
Texto único de procedimientos administrativos  
Lima, Perú  
Marzo, 2005

Programa Pro Descentralización - PRODES  
Av. 28 de Julio 1045, Miraflores, Lima  
[www.prodes.org.pe](http://www.prodes.org.pe)

Supervisión de edición y revisión de contenidos:  
Programa Pro Descentralización - PRODES  
Consejo Nacional de Descentralización, Gerencia de Fortalecimiento Local, CND

Elaboración de contenidos:  
Programa Pro Descentralización - PRODES.  
Área de Desarrollo y Fortalecimiento de Capacidades

Adecuación didáctica de los contenidos:  
Zoila Acuña Castellanos  
Sonia Planas Ravenna

Producción gráfica:  
duArtes 247 2788

Ilustraciones :  
Federico Gutiérrez  
Lucya Córdova

@2005 PROGRAMA Pro Descentralización - PRODES, Consejo Nacional de la Descentralización - CND, Ministerio de Economía y Finanzas MEF- DNPP. La información contenida en este módulo puede ser reproducida total y parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen y se envíe un ejemplar a PRODES, CND y MEF.

Hecho el Depósito Legal N° 1501042005-0514, en la Biblioteca Nacional del Perú.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de USAID - PERÚ, bajo los términos del contrato N° 527-C-00-03-00049-00. Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la agencia.



**E**l texto único de procedimientos administrativos (TUPA) es una de las herramientas más importantes para la gestión municipal. Su importancia reside en que resume y unifica toda la información sobre los procedimientos administrativos a partir de determinados principios que son claves para la gestión pública y la mejora de la calidad de los servicios que cotidianamente prestan las municipalidades.

En el marco de una gestión por objetivos o resultados, el desempeño de la municipalidad deberá ser medida en la calidad del servicio que recibe la población. En la medida que generemos beneficios y ellos sientan que la gestión pública está a su servicio, tendrá sentido el haber definido objetivos, el haberse esforzado por diseñar una organización y haber establecido una misión.

Para revertir la mala imagen que tienen las administraciones municipales respecto a los servicios administrativos que prestan, se tiene que tener un buen diseño de esta herramienta, una adecuada implementación y uso, para que los funcionarios y el personal incorporen a sus actos cotidianos los principios fundamentales del servicio y un conocimiento de la población -para el ejercicio de sus derechos-, de la utilidad que tiene el TUPA.



## PROBLEMATIZANDO



### OBSERVA LA SIGUIENTE SITUACIÓN



#### Actividad

- ▼ ¿Qué tan conocido es el TUPA en tu localidad?
- ▼ ¿Qué estrategias propones para hacerlo más conocido y que sea utilizado por los vecinos?



## 1. ¿QUÉ ES EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ?

- El texto único de procedimientos administrativos es el documento de gestión que uniformiza, reduce, simplifica y unifica la información relativa al trámite solicitado por el usuario conforme al procedimiento administrativo establecido por cada una de las municipalidades.
- El TUPA es de carácter descriptivo e informativo; orienta a los inversionistas, empresarios y usuarios en general sobre los procedimientos administrativos de los distintos servicios que prestan las municipalidades como: autorización de espectáculos públicos no deportivos, expedición de partidas de nacimiento, licencias de apertura de establecimientos, autorización de anuncios publicitarios y otros.
- Es de naturaleza jurídica y unifica en un solo instrumento los procedimientos administrativos sustantivos y contiene información relativa a su tramitación ante la municipalidad.



*¿Sabías que el TUPA es una de las herramientas más importantes para la gestión de los procedimientos administrativos que los vecinos y particulares inician ante el Estado?*

## 2. ¿QUÉ PRETENDE EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS?

El TUPA pretende:

- Unificar, reducir y simplificar drásticamente los procedimientos administrativos. La ley de simplificación administrativa dispuso la eliminación de obstáculos, trabas, exigencias y costos onerosos e innecesarios que perjudicaban a los usuarios.
- Otorgar seguridad jurídica a los procedimientos administrativos. Para que se concrete esta finalidad es condición que se establezca la relación jurídico-administrativa entre la administración y el usuario.
- Agilizar los trámites y simplificar las labores administrativas del sector público.



*El TUPA es importante porque resume y unifica toda la información sobre los procedimientos administrativos para que las municipalidades brinden mejor calidad de servicios.*

## 3. ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS QUE SUSTENTAN AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS?

Son los siguientes:

### LEGALIDAD

Actuar de acuerdo a la ley.

### DEBIDO PROCEDIMIENTO

Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo.

### IMPULSO DE OFICIO

Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar su realización.

### RAZONABILIDAD

Adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

### PRESUNCIÓN DE LA VERACIDAD

Se presume que los documentos y declaraciones de los administrados responden a la verdad.

### INFORMALISMO

Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados.

### CONDUCTA PROCEDIMENTAL

Todos los participantes del procedimiento realizan sus respectivos actos guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.

### CELERIDAD

Debe dotarse de la máxima dinámica posible al procedimiento iniciado.



**EFICACIA**

Se debe hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental sobre los formalismos cuya realización no incida sobre su validez.

**VERDAD MATERIAL**

La autoridad competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones.

**PARTICIPACIÓN**

Las entidades deben brindar las facilidades necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren.

**SIMPLICIDAD**

Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, evitando toda complejidad innecesaria.

**UNIFORMIDAD**

La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares.

**PREDICTIBILIDAD**

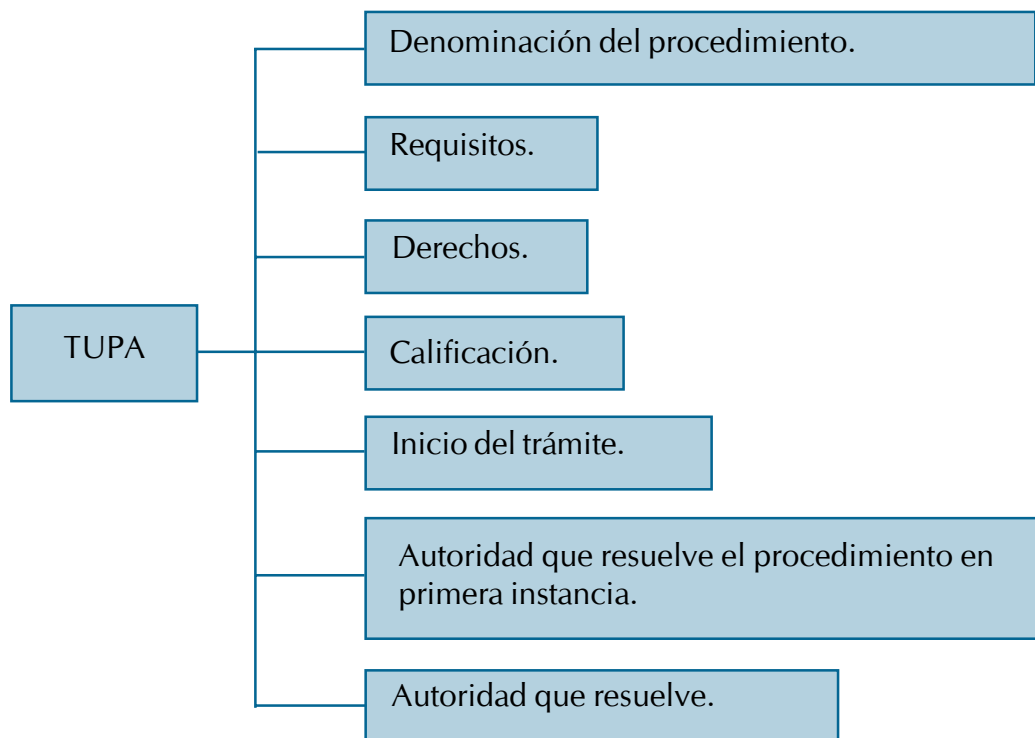
La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes, información veraz, completa y confiable.

**PRIVILEGIO DE CONTROLES POSTERIORES**

La tramitación se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior, reservándose la autoridad administrativa el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada.

## 4. ¿CUÁL ES LA ESTRUCTURA DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS?

El formato en el cual se presenta el texto único de procedimientos administrativos tiene las siguientes partes:



- **Denominación del procedimiento**

Entendemos por "**denominación**" al nombre o título con que se designa al procedimiento administrativo que determina la prestación de un servicio al ciudadano. El "**procedimiento**" se refiere a:

*La secuencia de acciones concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir con un fin u objetivo predeterminado.*

Según el marco legal se define procedimiento administrativo al:

**Conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados (artículo 29° de la ley 2744, ley general de procedimientos administrativos).**



#### ● Requisitos

Son las condiciones necesarias que el usuario debe satisfacer para que la entidad recepcione la petición y realice el procedimiento administrativo enumerado en el TUPA. Su finalidad es acreditar la existencia del derecho para su posterior ejercicio, así como acreditar la validez y la eficacia del acto administrativo, además de la exigencia de la obligación.



● **Derechos**

Son **tasas** que el usuario paga por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento particular de bienes de propiedad pública.

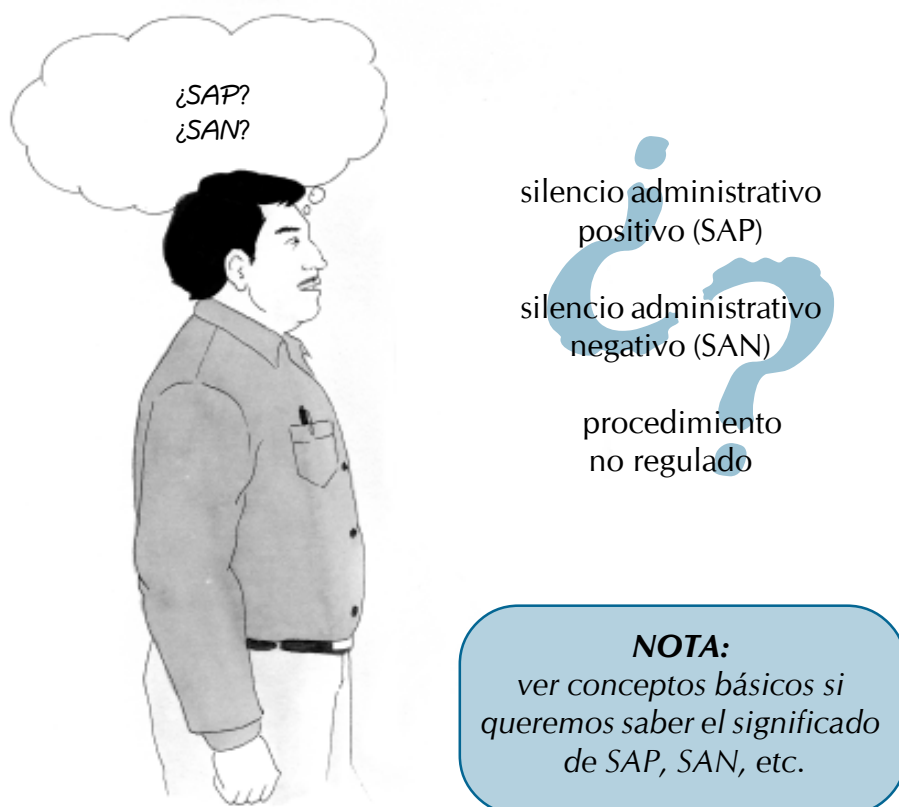
El **monto del derecho** de tramitación es determinado en función al importe del costo que su ejecución genera para la entidad, por el servicio prestado durante toda la tramitación y, en su caso, por el costo real de producción de documentos que expida la entidad.

El monto de los derechos debe ser sustentado por el funcionario a cargo de la oficina de administración de la entidad.



## ● Calificación

En esta parte se consigna qué calificación se le otorga al procedimiento. Puede ser automático, de silencio administrativo positivo (SAP), de silencio administrativo negativo (SAN) o procedimiento no regulado. La calificación del procedimiento debe obedecer a los criterios que para cada caso se ha señalado como conceptos básicos.



## ● Inicio del trámite

Cualquier persona con capacidad jurídica puede presentarse ante la autoridad administrativa para obtener la declaración, reconocimiento o concesión de un derecho, la constancia de un hecho o formular legítima oposición.

Todo trámite se inicia con la presentación del documento formal de la municipalidad (formatos únicos de trámite) debidamente llenado y adjuntando todos los requisitos descritos en el TUPA. Para el uso de este formato es necesario que la entidad lo haya aprobado y puesto en vigencia mediante resolución del alcalde.

⊖ MESA DE PARTES ⊕



Recuerda, la presentación de los documentos se realiza únicamente en la mesa de partes de la municipalidad.

¿Qué pasa si los requisitos exigidos en el TUPA no estuvieran completos?

En ese caso, el responsable de la mesa de partes dará un plazo para que estas omisiones se subsanen.



Fuera de este plazo, se devolverá al interesado el documento y es como si no lo hubiera presentado.

- **Autoridad que resuelve el procedimiento en primera instancia**

Es el funcionario competente para analizar los medios probatorios del trámite iniciado y pronunciarse aprobando o denegando la petición del usuario conforme a ley. El funcionario puede ser titular o alguien a quien se haya delegado formalmente esa facultad. El reglamento de organización y funciones (ROF) es el instrumento normativo donde se describe estas competencias y responsabilidades.

- **Autoridad que resuelve**

Todo acto que se supone viola un derecho establecido en la norma, es susceptible de ser impugnado en una instancia superior a la primera instancia. La autoridad a quien corresponde resolver la segunda instancia es el titular de la municipalidad.

## 5. ¿CUÁNDO ES EXIGIBLE EL PAGO DE UN DERECHO Y CÓMO SE CALCULA SU COSTO?



Ahora veremos  
cuándo es exigible  
el **PAGO DE UN  
DERECHO.**

- ✓ Debe basarse en el principio de legalidad, es decir, que el monto a cobrar tenga las formalidades establecidas en la ley y su reglamento, el que se cumple cuando el TUPA es aprobado mediante ordenanza municipal.
- ✓ El procedimiento administrativo sea seguido o iniciado por parte del usuario. No procede el cobro de derechos por la realización de labores de control o fiscalización inherentes a la marcha interna de la entidad.

- ✓ El procedimiento administrativo sea el resultado de la prestación de un servicio **ESPECÍFICO E INDIVIDUALIZABLE**, que implique la realización de una actividad especial con relación al procedimiento accionado



#### a) *Conceptos preliminares*

##### **COSTO DIRECTO**

Es un método de costeo que evalúa el procedimiento en función de sus costos variables de prestación. Para el caso del TUPA se aplica este método al cual se agrega el costo fijo.

##### **COSTO FIJO**

Es el costo cuya magnitud no depende del volumen total de procedimientos tramitados, es decir, se incurre en igual costo si se producen 10 procedimientos o 100. Se consideran costos fijos a los gastos por luz, agua, teléfono y alquiler de local, mantenimiento del local, entre otros.

##### **COSTOS VARIABLES**

Son los costos que se incrementan o modifican en forma proporcional con el nivel de utilización o tramitación del procedimiento. En el sistema de costeo directo se consideran los siguientes costos variables:

### Costo de mano de obra

Representa el costo de los servicios del personal que participa directamente en la ejecución del procedimiento, como la remuneración mensual, los beneficios, las aportaciones del empleado, etc.

### Costo de materiales

Es el costo de los insumos que se utilizan directamente en la ejecución del procedimiento como por ejemplo papel, folders, sujetadores y similares.

### Otros gastos y consumos variables

Referidos al mantenimiento o depreciación de equipos tales como fotocopiadoras, máquinas de escribir e impresoras, entre otros.

**Margen de contribución:** es el aporte necesario de cada procedimiento para cubrir los costos fijos. Quiere decir que cada procedimiento debe contribuir a cubrir los costos fijos en que incurre la institución durante un período.

**Margen de contribución mediante el método de los niveles de demanda:** método por el cual el margen de contribución se calcula de acuerdo a la mayor o menor frecuencia de los procedimientos administrativos registrados en la municipalidad. A mayor cantidad de trámites de un determinado procedimiento, mayor será su contribución para cubrir los costos fijos, y viceversa.



### ***b) Análisis del procedimiento***

Es fundamental esta parte del cálculo porque a partir de este análisis determinaremos los pasos que tiene cada procedimiento.

#### **EJEMPLO**

- Un primer paso será la verificación de documentos y recepción en mesa de partes.
- Un siguiente paso será el traslado del expediente a la dirección que corresponda resolver.
- Un tercer paso podrá ser la derivación del expediente al responsable técnico que debe analizar el contenido y procedencia.
- Así sucesivamente hasta el paso final de entrega de la resolución o documento al usuario.

Cada paso involucra a distintas personas, cada una de ellas dedica un determinado tiempo y utiliza recursos como computadoras, papeles, formatos, bolígrafos y otros. Todos estos componentes significan costos que se deben calcular.



### c) *Procedimiento del cálculo*

A manera de ilustración tomaremos el ejemplo del procedimiento de "autorización provisional de funcionamiento de establecimientos" para cuyo caso se calculará lo siguiente:

#### **Cálculo de costos variables:**

- Cálculo del costo de mano de obra.
- Cálculo del costo de materiales.
- Cálculo de otros costos variables.



Observa el siguiente cálculo:

**CÁLCULO DE LOS COSTOS FIJOS - MÉTODO DEL NIVEL DE DEMANDA**  
**PROCEDIMIENTO**  
**AUTORIZACIÓN PROVISIONAL DE FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS**

<b>CÁLCULO DEL COSTO DE MANO DE OBRA</b>				
<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cargo</b>	<b>M.obra minuto</b>	<b>Costo total</b>
1	Recepción , verificación de documentos	Registador	0.07	1.05
2	Pase a dirección de servicios públicos	Auxiliar	0.07	0.35
3	Recepción en dirección de servicios públicos	Secretaria de dirección	0.13	0.65
4	Pase a la unidad de licencias	Auxiliar	0.07	0.35
5	Recepción en la unidad de licencias	Secretaria	0.09	0.45
6	Derivación al responsable técnico	Secretaria	0.09	0.45
7	Revisión del expediente	Técnico responsable	0.13	7.8
8	Elaboración de informe	Técnico responsable	0.13	3.25
9	Devolución de expediente con informe	Auxiliar	0.07	0.35
10	Recepción unidad de licencias	Secretaria	0.09	0.45
11	Elaboración de formato de licencias	Secretaria	0.09	1.8
12	Derivación a la dirección de servicios públicos	Secretaria	0.09	0.45
13	Recepción en la dirección de servicios públicos	Secretaria de dirección	0.13	0.65
14	Suscripción del formato de licencias	Director de serv. públicos	0.22	4.4
15	Derivación a la unidad de licencias	Auxiliar	0.07	0.35
16	Recepción en unidad de licencias	Secretaria	0.09	0.45
17	Entrega del formato a usuario	Secretaria	0.09	0.45
			<b>TOTAL S/.</b>	<b>23.7</b>
Mano de obra por minuto = remuneración bruta mensual + aportaciones del empleador / 30 días x 7 horas x 60 minutos				

Cargo	Remuneración bruta mensual	Suma	Aporte empleador	Dividir entre 12,600 min
Director de servicios públicos	2,500	2,750	250	0.22
Secretaria de dirección	1,500	1,650	150	0.13
Secretaria de unidad	1,000	1,100	100	0.09
Auxiliar	800	880	80	0.07
Registrador	800	880	80	0.07
Técnico responsable	1,500	1,650	150	0.13

Nota: el número de 12,600 minutos resulta de multiplicar 30 díasx7 horas diariasx60 minutos



### Actividad

- ▼ Presenta en una tabla, el cálculo de costos por el establecimiento de un local comercial. Procura seguir el procedimiento del ejemplo anterior.

CÁLCULO DEL COSTO DE MATERIALES				
Paso	Materiales	Cantidad	Costo unitario	Costo total
1	Sello	0.1	6.00	0.60
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Cuaderno	0.05	10.00	0.50
2	Sello	0.1	5.00	0.50
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Sello	0.1	5.00	0.50
3	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Libro de registros	0.05	10.00	0.50
	Sello	0.1	5.00	0.50
4	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Sello	0.1	5.00	0.50
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
5	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Sello	0.1	5.00	0.50
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Libro de registros	0.05	10.00	0.50

<b>CÁLCULO DEL COSTO DE MATERIALES</b>				
<b>Paso</b>	<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
6	Sello	0.1	5.00	0.50
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
7	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Cuaderno	0.05	10.00	0.50
8	Papel bond A4	4	0.10	0.40
	Tinta de computadora	0.1	30.00	3.00
	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Cuaderno	0.05	10.00	0.50
9	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Cuaderno	0.05	10.00	0.50
10	Sello	0.1	5.00	0.50
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
11	Formato licencias	2	2.00	4.00
	Tinta de computadora	0.1	30.00	3.00
	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Cuaderno	0.05	10.00	0.50
12	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Cuaderno	0.05	10.00	0.50
13	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Cuaderno	0.05	10.00	0.50
14	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
15	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
16	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
17	Bolígrafo	0.1	1.50	0.15
	Tinta para sello	0.1	2.00	0.20
	Cuaderno	0.05	10.00	0.50
<b>TOTAL COSTO DE MATERIALES S/.</b>				<b>23.95</b>
Nota: Para determinar la cantidad de material utilizado debe estimarse la proporción del bien usado en cada paso. Se debe tratar de estandarizar el uso para mayor facilidad.				

OTROS GASTOS VARIABLES				
PASO	OTROS GASTOS Y CONSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
2	Movilidad de mesa de partes a oficina central	2	2.00	4.00
<b>TOTAL OTROS COSTOS VARIABLES S/.</b>				<b>4.00</b>

**NOTA**

Para el ejemplo, hemos supuesto que la mesa de partes está distante de la dirección de servicios públicos.

Esto no ocurre usualmente en este procedimiento. Las inspecciones oculares no son necesarias ya que se realizan en otros procedimientos que a la vez sirven de requisito para el otorgamiento de la autorización de funcionamiento de establecimientos.

**CÁLCULO DE COSTOS FIJOS**

Supongamos que el año anterior la demanda de procedimientos ha sido la siguiente:

	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA AÑO
1	Autorización de funcionamiento provisional	120
2	Autorización definitiva de funcionamiento	70
3	Expedición de partidas de nacimiento	200
4	Expedición de partidas de matrimonio	50
5	Expedición de partidas de defunción	20
6	Licencias de construcción	10
7	Cambio de uso	30
8	Certificado de salud	200
9	Otros procedimientos	500
<b>TOTAL PROCEDIMIENTOS</b>		<b>1200</b>

Ahora, supongamos también que la unidad de abastecimiento ha determinado los costos fijos del año:

Nº	ITEMS	COSTO ANUAL
1	Costos de energía eléctrica, servicios de agua, teléfono	10,000.00
2	Depreciación de equipos anual	3,000.00
3	Mantenimiento y limpieza de instalaciones	7,000.00
<b>TOTAL COSTO FIJO ANUAL</b>		<b>20,000.00</b>

### CÁLCULO DEL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA AÑO	%	CONTRIBUCIÓN
1	Autorización de funcionamiento provisional	120	10.0	2,000
2	Autorización definitiva de funcionamiento	70	5.8	1,167
3	Expedición de partidas de nacimiento	200	16.7	3,333
4	Expedición de partidas de matrimonio	50	4.2	833
5	Expedición de partidas de defunción	20	1.7	333
6	Licencias de construcción	10	0.8	167
7	Cambio de uso	30	2.5	500
8	Certificado de salud	200	16.7	3,333
9	Otros procedimientos	500	41.7	8,333
<b>TOTAL PROCEDIMIENTOS</b>		<b>1200</b>	<b>100.0</b>	<b>20,000</b>



*El cálculo de costos fijos para el procedimiento de autorización de funcionamiento provisional será:*

1	Autorización de funcionamiento provisional	120	2,000.00	16.67
---	--	-----	----------	-------

<b>COSTO TOTAL DEL PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN PROVISIONAL DE FUNCIONAMIENTO</b>		
	<b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b>	<b>NUEVOS SOLES</b>
1	<b>COSTOS VARIABLES</b>	51.65
	Costo de mano de obra	23.70
	Costo de materiales	23.95
	Otros costos variables	4.00
2	<b>COSTOS FIJOS</b>	16.67
	Costos fijos	16.67
	<b>TOTAL COSTO S/.</b>	<b>68.32</b>

Entonces los derechos que los usuarios deben pagar por tramitar la autorización provisional de funcionamiento será de:

**S/.68.32**







## Actividad

- ▼ Para comprender mejor te sugerimos participar con tu equipo técnico en la siguiente dinámica:

### Dinámica "TRAMITANDO VOY LLEGANDO"

#### ¿Qué necesitas?

-  Un caso escrito:  
«Solicito licencia de apertura de establecimiento».  
(Material 1)
-  Instrumento TUPA.  
(Material2)

#### Procedimiento

- Entrega a todos el instructivo TUPA y fija un tiempo para revisar la estructura y algunos ejemplos de cómo podemos beneficiarnos con el TUPA.
- Motiva al equipo para participar de un sociodrama donde uno de ellos será Jorge, el solicitante, y otros dos representarán al personal administrativo de la municipalidad.
- Entrega el caso impreso al equipo y éste deberá representarlo, mientras algunos participantes hacen de espectadores.

- Terminada la representación, invita al equipo a dar sus opiniones, sobre:
  - Si la forma como se solicitó fue o no la correcta.
  - Si la atención que recibió el solicitante fue la mejor y/o cómo debería ser.
  - Si el TUPA agiliza los trámites y pasos administrativos.
  - Si facilita al funcionario realizar una labor de control más eficaz.
  - Si informa eficazmente al usuario acerca del resultado del trámite solicitado y el tiempo en que será atendido.
  - Si elimina la presencia del abuso de autoridad.
- Elabora y presenta una conclusión de la dinámica, procurando reforzar los beneficios del TUPA y comprometiendo al equipo a desarrollar estrategias de difusión del mismo.



## CASO

## SOLICITO LICENCIA DE APERTURA DE ESTABLECIMIENTO (Material1)

*Jorge es un joven empresario de La Victoria. Él quiere abrir un establecimiento de lavado y pintado de autos, por lo tanto se dirige a las oficinas de la municipalidad para realizar su trámite de licencia.*

*En primer lugar, Jorge (solicitante, cualquiera de los participantes) se dirige a la mesa de partes y pregunta a un empleado (otro participante) cuáles son los requisitos para su licencia. El empleado le contesta, en voz alta y de manera rápida: "los requisitos necesarios para éste trámite son:*

- *Solicitud de declaración jurada.*
- *Copia fedateada del RUC.*
- *Certificado de compatibilidad de uso.*
- *Copia del título o contrato de alquiler.*
- *Autorización sectorial según actividad.*
- *Certificado de defensa civil.*
- *Acta de constitución de empresa.*



*También debe pagar un derecho de: S/. 180.00.*

*Jorge se retira repitiendo los requisitos que escuchó y al comprobar que no todos los recordaba regresó donde el empleado para volverlos a solicitar. El empleado, con cara de "pocos amigos" cogió un papel y allí se los anotó y sin decirle una palabra le entregó.*

*Jorge, una vez que tuvo los documentos completos y el dinero requerido regresa a la municipalidad (estos documentos están representados por papeles con el título del documento en la parte superior) e inicia su trámite.*

*La documentación presentada por Jorge pasa de la mesa de partes a la autoridad que aprueba, en este caso la dirección de rentas (representado por otro(a) de los(as) participantes) quien revisa los documentos, aprueba y los deja listos para ser recogidos al día siguiente.*

*Un día después regresa Jorge y recoge la licencia con la que empezará su nuevo negocio.*

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (material2)										
N°	DENOMINACIÓN	REQUISITOS	DERECHO A PAGAR S/.	CALIFICACIÓN				INICIO DEL TRÁMITE	AUTORIDAD QUE APRUEBA	RESUELVE RECURSO IMPUGNATORIO
				AUTOMÁTICO	SAP	SAN	NO REG			
1	Licencia de apertura de establecimientos	a) Solicitud Declaración Jurada b) Copia fedateada del RUC c) Certificado de compatibilidad de uso d) Copia del título o contrato de alquiler e) Autorización sectorial según actividad f) Certificado de defensa civil g) Acta de constitución de la empresa	180.00		01 día			Mesa de partes	Dirección de rentas	Alcaldía
2	Autorización provisional de funcionamiento	a) Solicitud declaración jurada b) Copia fedateada del RUC c) Certificado de compatibilidad de uso d) Copia del título o contrato de alquiler	68.32		01 día			Mesa de partes	Dirección de rentas	Alcaldía

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS									
Nº	DENOMINACIÓN	REQUISITOS	DERECHO A PAGAR S/.	CALIFICACIÓN			INICIO DEL TRÁMITE	AUTORIDAD QUE APRUEBA	RESUELVE RECURSO IMPUGNATORIO
				AUTOMÁTICO	SAP	SAN	NO REG		
2	Autorización provisional de funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Autorización sectorial según actividad</li> <li>f) Certificado de defensa civil</li> </ul>	68.32		01 día			Dirección de rentas	Alcaldía
3	Celebración de matrimonio civil - solteros	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Partida de nacimiento de ambos</li> <li>b) Copia de documento de identidad</li> <li>c) Certificado domiciliario</li> <li>d) Certificado de salud</li> <li>e) Declaración Jurada de soltería</li> <li>f) Publicación edicto matrimonial</li> <li>g) Dos testigos con DNI</li> </ul>	100.00	15 días				Dirección de rentas	Alcaldía

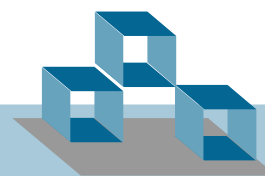
## 6. ¿QUÉ BENEFICIOS GENERA EL TUPA?

Los beneficios alcanzan a los usuarios y a la propia municipalidad:

- a) Uniforma los criterios para la creación, reducción o eliminación de procedimientos administrativos.
- b) Racionaliza la cantidad de procedimientos y sus requisitos son establecidos observando el marco legal vigente.
- c) Permite al funcionario realizar una labor de control más eficaz.
- d) Otorga seguridad jurídica al procedimiento administrativo, al acto administrativo, al derecho que contiene y al efecto jurídico que producirá para ambos sujetos de la relación.
- e) Informa eficazmente al usuario del resultado del trámite de la solicitud presentada y el tiempo en que será atendido.
- f) Permite al funcionario público adoptar decisiones administrativas puntuales para agilizar la realización del procedimiento.
- g) Viabiliza la gestión administrativa. Como instrumento de gestión proporciona una invaluable información que ayudará en la toma de decisiones.
- h) Elimina la presencia del abuso de autoridad.



***Recuerda, una gestión por objetivos, deberá ser medida en la población. Mientras generemos beneficios y la población perciba que la gestión pública está a su servicio, tendrá sentido el haber definido objetivos, el haberse esforzado por diseñar una organización y haber establecido una misión.***



### Actividad

- ▼ Coordina la elaboración de volantes, papelotes y trípticos acerca de qué es el TUPA y cuáles son sus beneficios.
- ▼ Comprométete en la difusión del TUPA.

## ANEXOS

### 1. ¿QUÉ CONCEPTOS BÁSICOS DEBEMOS CONOCER?

#### a. *Procedimiento administrativo*

Es el conjunto de actos y diligencias realizadas ante la administración pública por los particulares, con el objeto de obtener un determinado servicio o pronunciamiento.

#### b. *Principios generales de simplificación administrativa*

- **Presunción de veracidad:** principio que rige la relación entre los funcionarios y servidores con el público y que consiste en suponer que las personas dicen la verdad. Esta presunción admite prueba en contrario.
- **Eliminación de exigencias y formalidades costosas:** cuando los costos económicos de estos requisitos exceden a los beneficios.
- **Descentralización de los procesos de decisión:** trasladar facultades entre los niveles de dirección y de ejecución para facilitar la toma de decisiones.
- **Participación ciudadana en el control de servicios:** la administración pública debe fomentar la participación ciudadana en el control de los servicios públicos y administrativos.

#### c. *Tasas municipales*

Son tributos creados por los concejos municipales cuya obligación se debe a la prestación efectiva de un servicio público o administrativo por la municipalidad. Están reconocidas en la ley orgánica de municipalidades.

Las municipalidades pueden imponer las siguientes tasas:

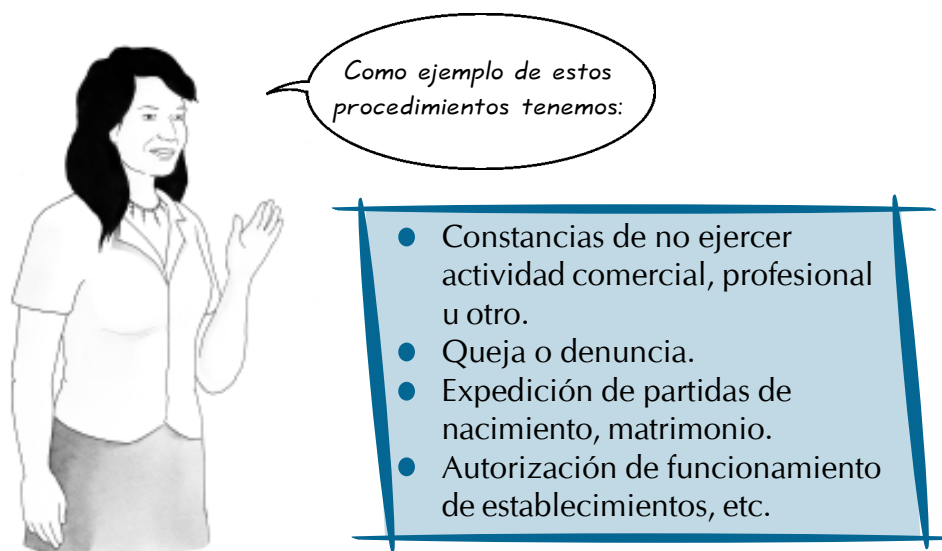
- **Tasas por servicios públicos o arbitrios:**  
Son tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. Ejemplo: servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana, etc.
- **Tasa por servicios administrativos o derechos:**  
Son tasas que paga el contribuyente por tramitación de procedimientos administrativos o por el aprovechamiento particular de bienes de propiedad de la municipalidad. Ejemplo: celebración de matrimonio civil, expedición de certificados, licencias de obras, etc.
- **Tasa por licencias de apertura de establecimientos:**  
Pagos que realiza el contribuyente por única vez para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios.
- **Tasas por estacionamiento de vehículos:**  
Tasas que deben pagar todo aquel que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación, en el marco de las regulaciones sobre tránsito.
- **Tasa de transporte público:**  
Tasas que debe pagar todo aquel que preste servicio público de transporte en la jurisdicción provincial.
- **Otras tasas:**  
Tasas que debe pagar todo aquel que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario, siempre que medie autorización prevista: Ejemplo: expedición de licencias especiales, autorización de establecimientos comerciales, autorizaciones para venta de licores etc. son actividades sujetas a control y por tanto a pago de otras tasas.

#### ***d. Procedimientos de aprobación automática***

Son aquellos que se consideran aprobados desde le momento mismo de la recepción oficial de la solicitud por la oficina de trámite documentario, luego que el usuario ha cumplido con los requisitos establecidos en el TUPA.

Criterios para la calificación de un procedimiento administrativo como automático:

- Que esté considerado como un procedimiento rutinario y de constante demanda que no afecte los intereses de terceras personas, de la entidad, del Estado o de la sociedad y que por su carácter no produzca alguna acción de contención administrativa.
- Estará sujeto a la realización de la fiscalización posterior para sancionar cualquier irregularidad que excepcionalmente pudiera presentarse en licencias, autorizaciones, permisos y similares.



#### **e. Procedimientos de evaluación previa**

Son los procedimientos administrativos que para su aprobación o denegación requieren de un análisis, estudio, verificación y la formulación de informes internos técnicos, verificación de datos en archivos, etc. Se aprueban o deniegan en un término no mayor de 30 días o menor si así está expresado en el TUPA, contados a partir de la recepción de la solicitud en el área de trámite documentario de la municipalidad. Pueden ser de silencio administrativo positivo o silencio administrativo negativo.

##### *- Silencio administrativo positivo (SAP)*

Es una presunción legal, en virtud de la cual transcurrido el plazo fijado por ley (30 días) o el TUPA para el pronunciamiento de la autoridad competente, si no se produce, el usuario debe considerar la petición formulada como aprobada.



- Reclamo por notificaciones preventivas.
- Autorización especial de expendio de bebidas alcohólicas.
- Autorización de anuncios publicitarios.
- Autorización de paraderos de vehículos.
- Certificados de defensa civil, etc.

El criterio para calificar un procedimiento de SAP es que no afecte el interés público, del Estado, de la sociedad, de la entidad, del tercero o del mismo usuario.

#### - *Silencio administrativo negativo (SAN)*

Es una presunción legal en virtud de la cual transcurrido el plazo fijado por ley (30 días) o por el TUPA para el pronunciamiento de la autoridad competente, si no se produce, el usuario debe considerar como denegada la petición formulada. Se produce porque la administración no se ha pronunciado formalmente respecto al trámite o por razones de descuido o burocracia interna. El usuario puede interponer los recursos impugnativos que estime pertinentes.



- Cambio de zonificación.
- Aprobación de habilitación urbana.
- Titulación.
- Recurso impugnativo contra resolución de multa administrativa, etc.

Esta calificación se utiliza cuando se estima que la resolución del procedimiento va a afectar el interés público, del Estado, de la sociedad o de terceros.

**f. Procedimientos no regulados**

Son aquellos procedimientos administrativos que no se encuentran sujetos a la aplicación de plazos, ni silencios administrativos (positivo o negativo), ni subsanación, ni a la presentación de copias simples. En este caso, no se aplican obligatoriamente las disposiciones sobre plazos máximos para el pronunciamiento de la administración pública. Se rigen por sus propias disposiciones especiales, pueden considerarse en el TUPA pero de modo facultativo.

## **7. ¿CON QUÉ RESPALDO LEGAL CUENTA EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS?**

BASE LEGAL
Ley orgánica de municipalidades, ley N° 27972.
Ley de promoción a la inversión privada. Decreto legislativo N°757.
Ley de tributación municipal, decreto legislativo 776.
Texto único ordenado de la ley de tributación municipal, aprobado con decreto supremo N° 156-2004-EF publicado el lunes 15 de noviembre del 2004.
Ley del procedimiento administrativo general, ley N° 27444.