



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Análisis del procedimiento de inscripción o modificación
del registro de hidrocarburos de grifos, Osinergmin -
Lima Sur, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. William Fernando Gorriti Siappo

ASESOR:

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ - 2017

Página de Jurados

Presidente del Jurado: Dra. Lidia Neyra Huamaní

Secretario: Dr. Juan Mendez Vergaray

Vocal: Dra. Lisa Dubois Paula Viviana

Dedicatoria

A DIOS:

Por su dirección, quien me brinda salud y sabiduría en el transcurso de esta maestría.

A MIS PADRES:

Por sus enseñanzas y por haberme inculcado con el ejemplo la superación diaria.

A MI ESPOSA E HIJA:

Por todo su apoyo y alegrías que hacen que todo esfuerzo valga la pena.

Agradecimiento

A los profesionales docentes de la Universidad por las enseñanzas y experiencia impartida durante el periodo de nuestra formación académica.

A los compañeros de trabajo, profesionales y técnicos con los que he compartido mis actividades.

Declaración de autenticidad

Yo, William Fernando Gorriti Siappo identificada con DNI 18108023 estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Análisis del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifos, Osinergmin Lima Sur, 2016”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de mayo del 2017

Firma: _____

DNI. 18108023

Presentación

Para dar cumplimiento a las exigencias formales de la Universidad Cesar Vallejo, presento a consideración de la Escuela de Post Grado la presente investigación, al cual se titula: “Análisis del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifos, Osinergmin Lima Sur, 2016”, la cual pongo a consideración, en cumplimiento con los requisitos de aprobación para obtención de la Maestría en Gestión Pública.

El presente trabajo de investigación está desarrollado basado en los conocimientos como estudiante de Post Grado y a la experiencia obtenida como trabajador en Osinergmin, así como la información obtenida a través del campo de la investigación sobre el tema. La presente tesis está compuesta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco Metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y Capítulo VII: Anexos.

Esta investigación constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de Maestría en Gestión Pública. Considero que los resultados alcanzados contribuirán a fortalecer el procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de grifos de Osinergmin.

La presente tesis tiene como objetivo principal el Análisis del procedimiento inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifos, Osinergmin Lima Sur, 2016.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

El Autor

Índice

Página de Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes internacionales	14
1.1.2 Antecedentes nacionales	15
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística	19
1.3 Justificación	23
1.4 Problema	25
1.4.1 Problema general	25
1.4.2 Problemas específicos	25
1.5 Objetivos	25
1.5.1 Objetivo general	25
1.5.2 Objetivos específicos	25
II. Marco metodológico	27
2.1 Variables	28
2.2 Operacionalización de variables	29
2.3 Metodología	30

2.4	Tipo de Estudio	30
2.5	Diseño de Investigación	30
2.6	Población y muestra	31
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.8	Métodos de análisis de datos	31
2.9	Aspectos Éticos	32
III.	Resultados	33
IV.	Discusión	56
V.	Conclusiones	59
VI.	Recomendaciones	63
VII.	Referencias	65
VIII.	Anexos	68
	Anexo A: Matriz de Consistencia	69
	Anexo B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	70
	Anexo C: Base de Datos	71
	Anexo D: Requisitos para solicitar la inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifo, estación de servicios y gasocentro de GLP	74
	Anexo E: Procedimiento atención de solicitudes del registro de hidrocarburos en las oficinas regionales	77
	Anexo F: Artículo científico	91

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la variable procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifos	29
Tabla 2 Resultados de expedientes evaluados a nivel nacional	36
Tabla 3 Resultados a nivel nacional por regiones	37
Tabla 4 Resultado de las evaluaciones de expedientes el 2016 en Lima Sur	41
Tabla 5 Cantidad de expedientes aprobados al primer ingreso el 2016	42
Tabla 6 Expedientes aprobados al primer ingreso en relación al total	43
Tabla 7 Tiempo de evaluación de expedientes aprobados al primer ingreso	44
Tabla 8 Expedientes aprobados con documentación adicional comparados con total de expedientes aprobados	45
Tabla 9 Expedientes aprobados con información adicional, aprobados sin información adicional, denegados y desistidos	46
Tabla 10 Tiempo de evaluación de expedientes aprobados con documentación adicional	47
Tabla 11 Frecuencia de requisitos incumplidos que generan denegatorias	48
Tabla 12 Incidencia de Requisitos en denegatorias	50
Tabla 13 Tiempo de evaluación de expedientes denegados	51
Tabla 14 Frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento	53
Tabla 15 Frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento mostrando los expedientes aprobados con la cantidad de veces ingresadas	54
Tabla 16 Tasa de resultados por evaluadores	55

Índice de Figuras

Figura 1. Procedimiento simplificado de RHO.	34
Figura 2. Expedientes aprobados a nivel nacional	36
Figura 3. Expedientes aprobados a nivel nacional el 2016	38
Figura 4. Resultados de evaluación de expedientes el 2016 en Lima Sur	41
Figura 5. Frecuencia de expedientes aprobados al primer ingreso	43
Figura 6. Resultados de evaluación de expedientes el 2016 en Lima Sur	44
Figura 7. Resultados de evaluación de expedientes el 2016 en Lima Sur.	46
Figura 8. Frecuencia de requisitos incumplidos que generan denegatorias	49
Figura 9. Tasa de expedientes denegados	52
Figura 10. Frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento	53

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la OR Lima Sur de Osinergmin en el año 2016. El análisis logró caracterizar los resultados en nuevos indicadores, con estos se puede conocer si se cumple con el objetivo para el cual fue implementado, el cual es la optimización, y además permite una discusión de los responsables de proponer cambios normativas, para lograr mejorar el procedimiento analizado.

El estudio tiene importancia académica, porque busca promover que estudiantes de la maestría en gestión pública de la universidad Cesar Vallejo apliquen los conocimientos recibidos en las instituciones públicas en las que laboran, de tal manera que se logre un estado moderno. El estudio consideró como marco metodológico: Tipo de Investigación: básica, Nivel: descriptivo. Diseño: no experimental de corte transversal. Población: 65 expedientes. Instrumento y recolección de datos: Archivos / ficha de control.

El estudio además de proporcionar nuevos indicadores, concluye que ningún expediente presentado en la OR Lima Sur el 2016 logró la aprobación en el primer ingreso, lo cual hace que el procedimiento analizado no cumpla con reducir los tiempos de otorgamiento del registro de hidrocarburos. Los resultados obtenidos permiten entender la particularidad del procedimiento evaluado. El estudio recomienda como medida inmediata que se establezca un mecanismo de reunión previa con los administrados en la Oficina Regional Lima Sur, para que se revise la documentación antes de presentarse, siempre en presencia de todos los profesionales que intervienen en el expediente y un representante acreditado.

Palabras claves:

Procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos, grifos.

Abstract

The main objective of the investigation was to determine the numerical characteristics of the records of the procedure for registering or modifying the hydrocarbons registry of establishments selling liquid fuels and / or LPG for automotive use in the Southern Lima OR of Osinergmin in the year 2016. The analysis was able to characterize the results in new indicators, with these it is possible to know if it meets the objective for which it was implemented, which is the optimization, and allows a discussion of those responsible for proposing normative changes, to improve the procedure analyzed.

The study is of academic importance, because it seeks to promote in the students of the masters in public management of the university Cesar Vallejo apply the knowledge received in the public institutions in which they work, in such a way that a modern state is achieved. The study considered as a methodological framework: Research Type: basic, Level: descriptive. Design: non-experimental cross-section. Population: 65 files. Instrument and Data Collection: Files / Control Card.

The study, in addition to providing new indicators, concludes that no dossier presented in the OR South Lima in 2016 achieved approval in the first income, which means that the procedure analyzed does not comply with reducing the time of granting the hydrocarbons registry. The obtained results allow to understand the particularity of the evaluated procedure. The study recommends as an immediate measure that a pre-meeting mechanism be established with those administered at the South Lima Regional Office, so that the documentation is reviewed before presenting itself, always in the presence of all professionals involved in the file and an accredited representative.

Keywords:

Procedure for inscription or modification of the hydrocarbon registry, Faucets.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales.

La investigación también se respalda en los antecedentes internacionales de Conte, R. (2015), en la Universidad de Buenos Aires, Argentina, investigó sobre Los aportes del Programa de Evaluación de Políticas Públicas a la implementación de la Gestión para Resultados en el Desarrollo en la Administración Pública Nacional. El investigador concluyó: (a) Dentro de este esquema la evaluación toma un carácter significativo, ya que permite medir en qué forma se están logrando los resultados de las políticas y cuáles son los factores de éxito o de fracaso de esos resultados, es decir que la “evaluación” es el componente que permite retroalimentar al sistema, indicando las acciones adecuadas y cuáles son necesarias corregir en pos del logro de los resultados. El fortalecimiento y desarrollo aislado de la evaluación, aunque necesario en términos de capacidad y calidad, es insuficiente considerando la evaluación como integrante del ciclo de gestión en el marco de Gestión para Resultados en el Desarrollo (GpRD); (b) En la actualidad la articulación de los sistemas de información, evaluación y monitoreo con los respectivos procesos de planificación, presupuesto y control son incipientes, siendo necesaria la profundización en tal sentido; (c) En términos normativos, existen gran cantidad de regulaciones que estructuran y define los pilares de planificación y presupuesto, pero poca normativa en materia de evaluación, la normativa no implica un mayor compromiso de los actores a evaluar sus acciones públicas pero brinda el marco necesario para que las prácticas de evaluación se desarrollen, promuevan, y practiquen al interior de la Gestión Pública, por ello el desarrollar acciones al respecto fortalecería a la evaluación de políticas públicas en el marco de Gestión para Resultados en el Desarrollo.

Así mismo, la investigación de Santana, L. (2014), de la Universidad de Buenos Aires, realizó la investigación: La cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana. Para su metodología empleó el método hipotético deductivo, método cuantitativo, y el método analítico para la interpretación amplia y comprensible de los resultados. Su nivel de investigación fue exploratoria, diagnóstico, descriptiva, analítica, sintética

y propositiva. Dentro de su análisis consideró el factor control para los nuevos escenarios de gestión administrativa, destacando que el control es la función administrativa por medio del cual se evalúa el rendimiento; enfocándolo en la evaluación y corrección, evaluando y analizando el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo, así también su investigación destacó la flexibilidad organizacional, como propuesta para el sector público formalmente en términos de simplificación del trabajo, analizando rediseñar procesos básicos de la organización y no departamentos, siguiendo su secuencia natural, mirando a través y más allá de departamentos funcionales, cruzando las fronteras organizacionales y rompiendo con el trabajo en serie.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

La presente investigación se respalda en los antecedentes nacionales de Chávez, N. (2011), en la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, investigó sobre La comercialización de gas licuado de petróleo (GLP) a granel: hacia un nuevo esquema de regulación que incentiva a la formalización y seguridad en las instalaciones de los consumidores directos de GLP. En su investigación concluyó: (a) El Registro de Hidrocarburos es un registro constitutivo a cargo de Osinergmin desde el 04 de mayo de 2010 y autoriza a agentes de comercialización de GLP para operar en el mercado. Se han emitido una serie de normas con la finalidad de simplificar el procedimiento de obtención del registro, siendo la última el Reglamento del Registro de Hidrocarburos aprobada con RCD N° 191-2011-OS/CD; (b) Para reducir la informalidad en el sector hidrocarburos, el Estado adoptó varias medidas como otorgar plazos de adecuación, trasladar el Registro de Hidrocarburos a Osinergmin, simplificar los requisitos para la obtención del Informe Técnico Favorable y Registro, eliminar el requisito de la Licencia de Funcionamiento, el documento que acredita propiedad y otras medidas que no han sido suficientes para formalizar el mercado de GLP.

Así mismo, Díaz, J. (2009), en la universidad Esan, Lima, Perú, realizó la investigación: Modelo de solución tecnológica a la problemática de comercialización de combustibles. En su investigación concluyó: (a) En el escenario actual, con los constantes cambios en los procesos y normativas que se realizan en Osinergmin para mejorar los niveles de fiscalización y control, es necesario que los sistemas de información respondan rápidamente a estos cambios y de esa manera brindar al usuario final el soporte que necesita para una adecuada toma de decisiones; (b) La necesidad de alianzas con socios estratégicos para compartir información que retroalimenten los sistemas de Osinergmin, como la SUNAT con información de personas naturales y jurídicas, la RENIEC con información de personas naturales y el INEI con información estadística.

Así también, García, J. (2012). En la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú, realizó su investigación de Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la presidencia del consejo de ministros. En su investigación concluyó que el control de gestión de calidad tiene resultados positivos en la administración pública ya que tendrá por resultante que todos los procesos dentro de la organización como es la administración pública puedan desarrollarse adecuadamente. Así como la mejora continua si tiene implicancia eficiente en el diseño y mejoramiento de procesos para mejorar los resultados.

Así también consideramos la investigación de Castañeda, V. (2016). En la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Realizó su investigación: Reforma del Estado a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones “La participación del Ministerio de la Producción en la Implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior”. Luego de realizar su análisis de procesos, su investigación concluyó: (a) La implementación del Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC son instrumentos importantes en el proceso de modernización del Estado, que brindan soluciones tecnológicas para lograr la simplificación administrativa; (b) Existen un sector de funcionarios de mayor edad, que rechazan cambios en las rutinas y procedimientos administrativos porque asumen que con la forma tradicional tienen el control basado en su experiencia profesional y que reformas evidenciarían que posee una

formación profesional desactualizada, no obstante, estos cambios son bien recibidos por funcionarios jóvenes, en los que las nuevas tecnologías desempeñan un rol más importante en su vida diaria.

Luego tenemos la investigación de Mesa, C. (2014). En la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Realizó su investigación: La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú. Luego de un análisis extenso, entre sus conclusiones consideró: (a) El desarrollo del gobierno electrónico en el Perú se puede clasificar en tres etapas: una etapa fundacional (90 – 2005), una de formalización de políticas (2006-2011) y una tercera etapa del gobierno electrónico en marcha (2011–2014). Al respecto, existe un desarrollo a nivel de diseño de políticas públicas en gobierno electrónico y tareas pendientes de implementación de esas políticas, no existe un desarrollo del gobierno electrónico en conjunto por las entidades públicas, solo esfuerzos aislados. Respecto a los indicadores mundiales, somos un país de desarrollo medio en gobierno electrónico, pero estamos retrocediendo en el ranking mundial de Naciones Unidas y según el Foro Económico Mundial tenemos poca capacidad para aprovechar plenamente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), desarrollar nuestra competitividad y modernizar la economía del país; (b) La Política de Interoperabilidad resulta importante para la eficiencia y modernización del Estado, para fortalecer el gobierno electrónico hacia adentro, es decir la coordinación interinstitucional de las entidades, y para el gobierno electrónico hacia afuera, es decir para prestar mejores servicios electrónicos de cara a la ciudadanía propiciando la simplificación registral y el uso de ventanillas únicas; (c) El presente trabajo comprueba la hipótesis planteada inicialmente la cual indica que las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación en la implementación de la Política de Interoperabilidad en el Estado son: comprender la política de interoperabilidad del Estado como un tema político institucional y no solo técnico. Esto implica fortalecer el papel de las entidades responsables de desarrollar proyectos y establecer políticas de interoperabilidad que favorezca una adecuada coordinación interinstitucional.

Los investigadores Ramos, L. & Albitres, R. (2010), de la Universidad Nacional de Ingeniería, realizaron su tesis sobre: Sistema de gestión para resultados en el Perú, aportes para su aplicación, investigación a nivel descriptivo, utilizaron el método inductivo, deductivo, análisis-síntesis, estadístico. Dentro de su investigación se consideró el estudio de la evaluación de procesos, señalaron que el ámbito gubernamental comprende el concepto de desempeño de la eficiencia y la eficacia de una actividad de carácter recurrente o de un proyecto específico, sin embargo el campo académico de la evaluación ha incluido dentro de la evaluación del desempeño a distintos instrumentos como la información de monitoreo y seguimiento; evaluación de proyectos y programas, auditoría de desempeño y auditoría financiera, luego de un análisis extenso, concluyó que a pesar de haber un buen planteamiento teórico - normativo de la Gestión por Resultados (GpR), aún existen deficiencias para su plena instauración, lo cual está relacionado con: (a) hacer un inadecuado planeamiento público; (b) la poca visibilidad de la puesta en marcha de un sistema de monitoreo y evaluación de la gestión pública; (c) la falta de una cultura de enfoque de desempeño institucional basado en los resultados; (d) la baja flexibilidad de las normas y sistemas administrativos; (e) el frágil enlace entre lo estratégico y lo presupuestal. Por ello, aún no se cumplen del todo los objetivos propuestos, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo.

También se consideró la investigación de Trefogli, G. (2013), de la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Realizó su investigación: Gestión estratégica y creación de valor en el sector público - estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012). La metodología se basó en el recojo de información, análisis de esta elaboración de un marco teórico y descripción de casos de estudio, para luego realizar el análisis e informe final. La investigadora concluyó que la intervención creó valor público, en el sentido de que generó capacidades a través del diseño de una solución técnica al problema público en cuestión y su aplicación en dos experiencias (SNIP y sistema nacional de abastecimiento), y realizar una evaluación sobre dichas experiencias. El conocimiento acumulado por la organización pública, SERVIR, es una contribución valiosa para la resolución del

problema público de las capacidades de los trabajadores de la administración pública a futuro; es decir, la capacidad de creación de valor público a largo plazo.

1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística

Fundamentos teóricos

Andía (2016) sobre gestión pública señaló que:

La gestión pública es una gerencia del conocimiento, la cual busca superar problemas y facilitar acciones de los ciudadanos y de sus organizaciones, este proceso requiere contar con un calificado de los ciudadanos y de sus organizaciones, este proceso requiere contar con un calificado recurso humano, para anticiparse a los problemas y resolver situaciones difíciles, así como para proyectarse a un futuro posible y diseñar los caminos necesarios que permitan su integración con la sociedad. (p.9)

Álvarez (2011) indicó que:

Para los servidores públicos, los programas y proyectos que gestionan, existe a menudo mucha ambigüedad sobre cuál es el objetivo final, dicha ambigüedad crea una situación de incertidumbre de lo que se va medir o evaluar, que al final constituye un resultado y desempeño y, por lo tanto, espacio para el análisis y la reflexión. (p. 394).

En este sentido, la presente tesis realiza un análisis descriptivo de los resultados de un procedimiento muy importante en el sector hidrocarburos de actividades de comercialización de combustibles líquidos y GLP, como es el procedimiento de su inscripción o modificación de Registro de Hidrocarburos.

Las tareas que se realizan en la vida se basan en procesos lógicos y razonados, estos procesos, los simples y complejos pueden determinarse bajo la forma de procedimientos para ejecución de tareas, los cuales estandarizan la forma

de cómo hacer sus actividades, esto permite sistematizar y mejorar las planificaciones de la organización.

Luján (2016) sobre procedimiento señaló que:

Casi todas las tareas que realizamos están basados en procesos lógicos y razonados que nos marcan de qué manera realizar las cosas. Estos procesos, desde los más simples hasta los más complejos, pueden determinarse bajo la forma de “procedimientos para ejecución de tareas”, los cuales podrían estandarizar la forma de hacer las cosas, siendo una herramienta práctica para el trabajo en equipo sólido que permite sistematizar y mejorar las planificaciones de la organización. (p.102)

La Real Academia Española (RAE), define el concepto de procedimiento como acción de proceder y método de ejecutar algunas cosas.

De estas definiciones se desprende que los procedimientos son los que establecen un método posible para la realización de distintas actividades.

Lujan (2016) sobre la importancia de los procedimientos señaló que:

Los procedimientos son de vital importancia para trabajar de una forma más ordenada y eficiente. Ordenada porque marcan el camino lógico y razonado de cómo ejecutar los pasos internos para llegar a concluir una tarea, y eficiente porque permiten “analizar” cada paso en particular y luego mejorar constantemente. También su importancia radica en que indican un camino a seguir, tratando de aumentar al “igualdad de criterios”, determinando una forma metódica de realizarlos. Por último, los procedimientos en general se realizar para “solucionar problemas” de coordinación entre equipos o personas, esto se logra ya que los mismos delimitan tareas y responsabilidades entre las personas, equipos u organismos relacionados (p.103).

Álvarez (2011), señaló que “los resultados de una evaluación siempre enriquecen y permiten retroalimentar una próxima planificación en donde se tendrá en cuenta los aspectos positivos y negativos que se evaluaron” (p. 519).

Sobre la descripción y análisis de procesos, el autor Halliburton (2006) manifestó que “el reconocimiento de los límites de cada proceso permite aplicar microcirugía bien direccionada en los problemas o defectos que se presentan, sin afectar al resto de la organización” (p. 94).

Álvarez (2011) indicó que:

La medición y evaluación de resultados es un proceso fundamental de las políticas públicas, su objetivo es juzgar el desempeño y la pertinencia de la ejecución presupuestal y medir los avances, resultado, impacto, y eficacia de los programas estratégicos priorizados, y sirve de base para la rendición de cuentas, considerando a este proceso como un componente de la democracia, que estimula la transparencia y la legitimidad de los gobernantes. (p. 567)

Así también el autor Halliburton (2006) indicó que “la medición de resultados revela de qué manera los productos de un proceso satisfacen o no los requerimientos de los ciudadanos, son las mismas estimaciones que los ciudadanos utilizan para juzgar la eficacia del proceso” (p.1049).

Así mismo el autor Álvarez (2011), manifestó que:

La evaluación es un proceso integral y sistemático de análisis y reflexión, aplicado a una organización para evaluar su gestión y desempeño orientada al cumplimiento de su misión, a partir de la optimización de sus procesos y productos a través del cual se determina el establecimiento de cambios generados por un plan, programa o proyecto a partir de la comparación entre el estado actual y el estado previsto, es decir se intenta conocer que tanto un plan,

programa, proyecto o intervención del Estado ha logrado cumplir sus objetivos estratégicos (p. 505).

Halliburton (2006) señaló que:

Un aspecto fundamental del análisis y evaluación de un proceso es la medición. Medir es el único medio por el cual se puede diagnosticar y evaluar el funcionamiento del proceso y sus tareas principales, en relación con los requerimientos del ciudadano. La medición del resultado revela de qué manera los productos de un proceso satisfacen o no los requerimientos de los ciudadanos (p.104).

Para el análisis de los resultados se requieren las bases estadísticas; al respecto el autor Lujan (2016) sobre base de datos estadísticas señaló que “nos permiten medir cuán bien o mal está funcionando la misma, nos marcan los parámetros normales de trabajo o los límites de hasta donde algo puede funcionar correcta o incorrectamente” (p. 203).

Así también el autor Lujan (2016) añadió que “en las organizaciones deben registrar datos de los indicadores constantemente y, con el paso del tiempo, armar base de datos de estadísticas, que luego les sirvan de parámetros de funcionamiento normal para mejorar los rendimientos y eficiencia” (p.204).

Halliburton (2006) indicó que:

Medir el proceso comprende dos etapas principales como son el recopilar datos de referencia sobre resultados de un proceso, porque la obtención de estos datos ayuda a determinar la eficacia del funcionamiento del proceso y la eficiencia de las actividades/tareas que se desarrollan dentro del mismo para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, y el identificar las deficiencias en los resultados del proceso y la calificación del proceso porque para terminar con estas deficiencias en los resultados se necesita identificar los problemas que se presentan en las actividades/tareas principales del proceso. Recién a partir de esta identificación y de la

determinación de sus causas podremos elaborar las estrategias para la mejora o reingeniería del proceso (p.105).

Sobre simplificación administrativa, Muñoz (2011), publicó además de la simplificación administrativa abordó el impacto positivo de las reformas. Habló de los avances reportados por Perú en el Ranking Doing Business, emitido anualmente por el International Finance Corporation (IFC), que permite comparar al Perú con 183 economías sobre la facilidad para hacer negocios. El Perú avanzó de la posición 62 del 2009 a la 36 en el 2011. Estando entre las 10 economías que han avanzado más en el rubro, es decir la competitividad, lo cual significa iniciar un negocio, otorgar permisos de construcción, registrar la propiedad y realizar comercio de exportación. (Banco Mundial, 2009 y 2011). Esto se logró ajustando y verificando el cumplimiento del marco normativo, la eliminación de trámites innecesarios, la optimización de costos y la utilización de tecnologías de información que lograron reducir tiempos y ganar eficiencia.

1.3 Justificación

Soto (2015), señaló que “la justificación es la importancia de la investigación; es decir, se debe indicar el aporte de la investigación. En justificación se exponen los motivos por los cuales se realiza la investigación” (p.25).

Conveniencia:

La presente investigación contribuirá a describir las características particulares de la variable, los cuales permiten conocer obstáculos y las desviaciones que presentan en el proceso, de este modo se pueden redefinir prioridades, reasignar y readecuar las planificaciones que conllevaran a una mejora continua en los procesos, con ello también se mejorará los tiempos empleados de los recursos humanos con los que dispone la institución y tendrá una optimización en tiempos de ejecución de labores y procesos administrativos fiscalizadores que fomenten un mejor cumplimiento en sus labores y por ello una mejor calidad de servicio que será percibida por los usuarios y/o administrados, ya que la institución es un organismo encargado de fiscalizar y supervisar la inversión en energía y minería.

Relevancia Social

El presente estudio permitirá abrir un antecedente de estudio no explorado, ya que la institución es un organismo encargado de la fiscalización y supervisión de la actividad de almacenamiento y comercialización para proteger la seguridad de los establecimientos, de la población directa (trabajadores del establecimiento) e indirecta (vecinos y población aledaña), contribuyendo con mejorar las condiciones de vida y seguridad del sector a través de la comercialización de productos de necesidad para unidades de transporte, área de influencia directa e indirecta, mediante la creación de nuevos puestos de trabajo y/o mayor estabilidad de los mismos, así como una mayor afluencia para el comercio en la zona.

Valor teórico:

La presente investigación “Análisis del procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de Grifos, Osinergmin Lima Sur, 2016” proporciona información teórica acerca de aspectos poco investigados, así mismo tiene la finalidad generar y considerar enfoques y conceptos que validen la mejora del problema que se plantea en el presente trabajo de investigación sobre los conocimientos existentes, confrontando teorías, contratando resultados y brindando un material que aporte y pueda ser empleado para conocimiento de enfoques direccionados a la gestión pública de organismos relacionados con el sector hidrocarburos .

Utilidad metodológica

El presente trabajo investigativo tiene justificación metodológica ya que para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la “Análisis del procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de Grifos, Osinergmin Lima Sur, 2016” en la utilización metodológica y técnicas de investigación según el tema sujeto a análisis, así como la aplicación de instrumentos que garanticen la validez de información y datos obtenidos sobre el problema observado, permitiendo conocer los resultados de mejora sobre el tema expuesto.

1.4 Problema

1.4.1 Problema general.

¿Cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema Específico 1

¿Cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes con resultado favorable en el procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016?

Problema Específico 2

¿Cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes con resultado desfavorable en el procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general.

Determinar cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016.

1.5.2 Objetivos específicos.

Objetivo Específico 1

Determinar cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes con resultado favorable en el procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016.

Objetivo Específico 2

Determinar cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes con resultado desfavorable en el procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

En la presente investigación la variable es: Procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifos, cuya definición es definida por:

El Reglamento del Registro de Hidrocarburos de Osinergmin, estableció en su artículo 1° que el objetivo del reglamento es establecer el procedimiento a seguir para la inscripción, modificación, suspensión, cancelación y habilitación en el Registro de Hidrocarburos, así como regular los principios, requisitos y órganos competentes. El Reglamento del Registro de Hidrocarburos de Osinergmin en su artículo 3°, define:

Inscripción; medida a través de la cual el solicitante que desee realizar actividades de hidrocarburos, es incorporado en el registro.

Modificación; medida a través de la cual se modifica una inscripción en el registro por variación de datos, cambio del titular, modificación de la instalación, establecimiento o medio de transporte, de los productos, de la capacidad de almacenamiento, procesamiento u otros, según sea el caso.

Registro; registro de hidrocarburos, constitutivo y unificado donde se inscriben las personas naturales o jurídicas, así como consorcios, asociaciones en participación u otra modalidad contractual, cuando corresponda, para desarrollar actividades de hidrocarburos.

En el Perú, las personas comúnmente denominan grifo a los establecimientos que abastecen de combustibles a los vehículos automotores, sin embargo en el Glosario de Hidrocarburos aprobado por D. S. N° 032-2002 y sus modificatorias se define:

Establecimiento de Venta al Público de Combustibles; instalación en un bien inmueble donde los Combustibles son objeto de recepción, almacenamiento y venta al público. En el país, también se les denomina Estaciones de Servicio, Grifos, Grifos Flotantes, Grifos de Kerosene, Grifos Rurales y Grifos en la vía pública.

Establecimiento de venta al público de GLP para uso automotor, (gasocentro); Instalación en un bien inmueble para la venta de GLP exclusivamente para uso automotor a través de Dispensadores, el mismo que deberá contar con la

autorización de la DGH; y que, además, puede prestar otros servicios, en instalaciones adecuadas.

Estación de Servicios; establecimiento de venta al público de combustibles líquidos a través de surtidores y/ o dispensadores exclusivamente; y que además ofrecen otros servicios en instalaciones adecuadas.

Grifo; establecimiento de venta al público de combustibles líquidos, dedicado a la comercialización de combustibles a través de surtidores y/o dispensadores, exclusivamente. Puede vender GLP envasado en cilindros portátiles con capacidad individual de hasta diez (10) Kg, sujetándose a las disposiciones legales sobre la materia. Asimismo, podrá vender lubricantes, filtros, baterías, llantas y accesorios para automotores.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifos

Dimensiones	Indicador	Ítems
Calificación del expediente con resultado favorable	Frecuencia de expedientes aprobados con denegatorias previas	$EASDP = \frac{\text{expedientes aprobados con denegatorias previas}}{\text{expedientes aprobados}}$
	Frecuencia de expedientes aprobados con documentación adicional	$EACDA = \frac{\text{expedientes aprobados con documentación adicional}}{\text{expedientes aprobados}}$
Calificación del expediente con resultado desfavorable	Frecuencia de requisitos incumplidos que generan denegatorias	$TFEAD = \frac{\text{número de expedientes denegados en los que aparece requisitos causante de denegatorias}}{\text{sumatoria de todos los requisitos que aparecen en las denegatorias}}$
	Incidencia de requisitos incumplidos en las denegatorias	$TFEAD = \frac{\text{número de expedientes denegados en los que aparece requisitos causante de denegatorias}}{\text{número de expedientes denegados}}$

Definición operacional:

La fundamentación de la investigación es el estudio de la variable “Análisis del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifos”, compuesta en sus dimensiones de calificación de expedientes con resultado favorable y desfavorable utilizando dos indicadores para cada una de las dimensiones.

2.3 Metodología

El presente trabajo de investigación usó la metodología estructurada en el diagnóstico, análisis y evaluación.

2.4 Tipo de Estudio

El presente trabajo de investigación es del tipo básica, ya que “estas investigaciones son teóricas, se centran en recoger información de la realidad” (Soto, 2015, p. 50).

El nivel de la investigación es descriptivo, siendo que el propósito es el definir, detallar y caracterizar a la variable (Soto, 2015, p. 53).

Así también el autor Perea (2004) señala sobre investigación descriptiva que “describir significaría definir imperfectamente una cosa, no por sus predicados esenciales, sino dando una idea general de sus partes o propiedades (p. 323)

2.5 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es No Experimental de Corte Transversal, ya que se basó en observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador y los datos fueron tomados en un solo tiempo, al respecto, sobre investigación no experimental, el autor Soto (2015), señaló que:

Se denomina no experimental porque no se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa, es decir, no existió manipulación de variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos; es decir, tal y como se dan en su contexto

natural. Los diseños no experimentales pueden ser de corte transversal o longitudinal” (p. 67).

Así también sobre investigación trasversal, llamada también transeccional, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifestaron que:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 151).

2.6 Población y muestra

Para la presente investigación se consideró los 65 expedientes de competencia de Lima Sur el año 2016, las que fueron tomadas en su totalidad para la muestra, siendo la muestra el total de la población.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó la técnica documental analítica, procedimiento por el cual se obtuvo la información requerida de la situación real en función de los objetivos del estudio, ya que las técnicas son variadas, fueron seleccionadas considerando el enfoque de investigación.

Los instrumentos que se emplearon para la medición fueron los archivos y fichas, herramientas que fueron utilizados para analizar y evaluar la información y datos materia de la investigación.

2.8 Métodos de análisis de datos

Luego que la recolección de los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al respectivo análisis estadístico, utilizando para esto el software excel. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a la variable y sus dimensiones.

2.9 Aspectos Éticos

La autorización cuenta con la autorización del Jefe de la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin.

La investigación es real, el estudio es original, no existe plagio.

Se mantiene la identidad de las empresas que fueron evaluadas en el estudio, así como la identidad de los profesionales evaluadores.

Se ha respetado la propiedad intelectual de los autores cuyas citas han sido señaladas.

III. Resultados

Procedimientos Simplificados para la obtención de RHO

La R.C.D. 191-2011-OS/CD, establece los requisitos para obtener el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin (RHO) de los diferentes agentes bajo su competencia, los administrados pueden ingresar el expediente por cualquier oficina descentralizada de Osinergmin, pero son evaluados por la Oficina Regional donde se encuentra el establecimiento, para lo cual le es derivando la información física o magnética según el procedimiento establecido. Salvo algunas excepciones debidamente sustentadas, las evaluaciones son en gabinete, es decir sin visita. Para el caso del procedimiento de inscripción o modificación del Registro de Hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor, se tiene el siguiente flujo:

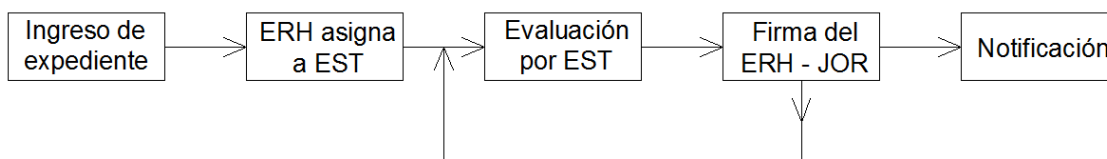


Figura 1. Procedimiento simplificado de RHO.

Dos profesionales son los responsables del resultado de la evaluación, uno es el supervisor evaluador, profesional colegiado que revisa al detalle que el expediente cumpla con los requisitos establecidos en la R.C.D. 191-2011-OS/CD, y el otro es el especialista de la Oficina Regional, quien valida o rechaza la propuesta del evaluador. Como referencia del personal evaluador se tiene que, es personal con contrato por locación de servicios y su contrato se realizó por concurso, siendo las plazas más demandadas las de Lima y como tal los supervisores evaluadores de Lima poseen mayor experiencia que los de provincia, con algunas excepciones.

Procesos

Se han evaluado la inscripción en el registro y la modificación del Registro de Hidrocarburos de Osinergmin (RHO). En el primer caso para el ingreso del expediente con solicitud de registro, los establecimientos deben haber obtenido previamente un Informe Técnico Favorable (ITF) de instalación, posteriormente deben haber concluido la ejecución del proyecto aprobado, esto siempre que hayan realizado satisfactoriamente las pruebas de hermeticidad en sus tanques y tuberías. En el caso de modificaciones del RHO, se refieren a establecimientos que ya poseen autorización y que actualmente funcionan, que desean nuevas instalaciones y que también han obtenido un ITF de modificación, y han concluido sus pruebas de hermeticidad.

Luego de las pruebas de hermeticidad, los administrados preparan sus expedientes a evaluar, los cuales para ser admitidos a ingreso deben cumplir con los requisitos establecidos en la RCD 191-2011-OS/CD. Los expedientes ingresan por mesa de parte, donde se revisa de manera simple que contenga todos los requisitos establecidos según el agente solicitante, luego pasa al proceso de digitalización, generándose un expediente magnético que es copia del expediente físico presentado. Este pasa al especialista responsable, quien se encarga de asignar a la empresa evaluadora a criterio del especialista.

El que un expediente se deniegue, trae como consecuencia que el administrado ingrese un nuevo expediente, pudiendo presentar solo la información que confirma que se realizó el levantamiento correctamente. Los resultados a nivel nacional que reportó el sistema de fiscalización de hidrocarburos (SFH) de Osinergmin, en cuanto a los expedientes aprobados, indica que en el año 2016 mantuvo la tendencia del año 2105 de mantenerse por encima del 50%, alcanzando un 61.75% de expedientes aprobados para el 2016. Los datos se muestran en la tabla 2.

Tabla 2

Resultados de expedientes evaluados a nivel nacional

Resultado	2012	2013	2014	2015	2016
Aprobados	531 64.29%	481 52.80%	349 48.68%	452 54.26%	649 61.75%
Denegados	289 34.99%	423 46.43%	364 50.77%	372 44.66%	394 37.49%
Desistidos	6 0.73%	7 0.77%	4 0.56%	9 1.08%	8 0.76%
Total	826	911	717	833	1051

Fuente: SFH de Osinergmin

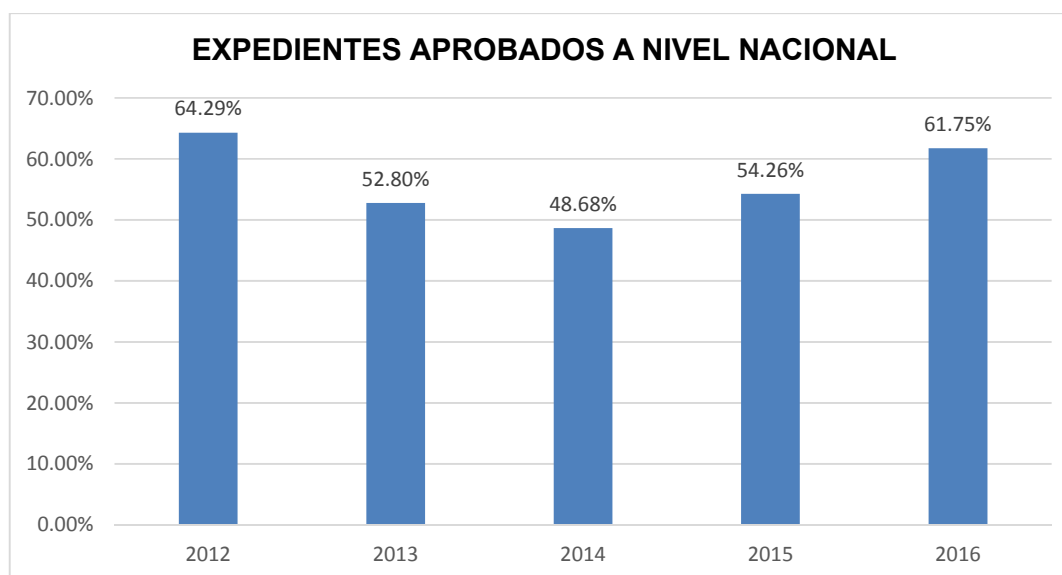


Figura 2. Expedientes aprobados a nivel nacional

Al analizar la información del SFH, mostrada en la tabla 3, se verifica un promedio de 61.75%, con lo cual se tiene que 12 regiones se encuentran por encima del promedio, siete regiones poseen un porcentaje de aprobación por debajo del promedio pero por encima del 50% y seis regiones poseen porcentaje de aprobación por debajo del 50%.

Tabla 3

Resultados a nivel nacional por regiones

Región	Aprobados	Denegados	Desistidos	Total	Porcentaje de aprobaciones
La libertad	44	7	0	51	86.27%
Ancash	117	27	0	144	81.25%
Cajamarca	27	12	0	39	69.23%
San martin	18	9	0	27	66.67%
Pasco	14	7	0	21	66.67%
Piura	27	14	0	41	65.85%
Ayacucho	15	8	0	23	65.22%
Ica	16	8	1	25	64.00%
Junín	35	20	0	55	63.64%
Lambayeque	29	17	0	46	63.04%
Moquegua	5	3	0	8	62.50%
Huánuco	15	9	0	24	62.50%
Puno	19	13	0	32	59.38%
Arequipa	26	18	1	45	57.78%
Lima norte	47	34	1	82	57.32%
Cusco	104	83	2	189	55.03%
Amazonas	6	5	0	11	54.55%
Apurímac	17	16	0	33	51.52%
Ucayali	10	7	3	20	50.00%
Lima sur	32	34	0	66	48.48%
Tacna	5	6	0	11	45.45%
Madre de dios	3	4	0	7	42.86%
Loreto	10	16	0	26	38.46%
Huancavelica	7	14	0	21	33.33%
Tumbes	1	3	0	4	25.00%
Total	649	394	8	1051	61.75%

Problemática

Como ya indicamos, el reporte del sistema de fiscalización de hidrocarburos (SFH) de Osinergmin, indicó que en el año 2016 la Región Lima Sur se encuentra dentro de las seis regiones que poseen resultados favorables con un porcentaje menor al 50 %. La figura 3 nos muestra tres grupos de regiones según sus resultados.

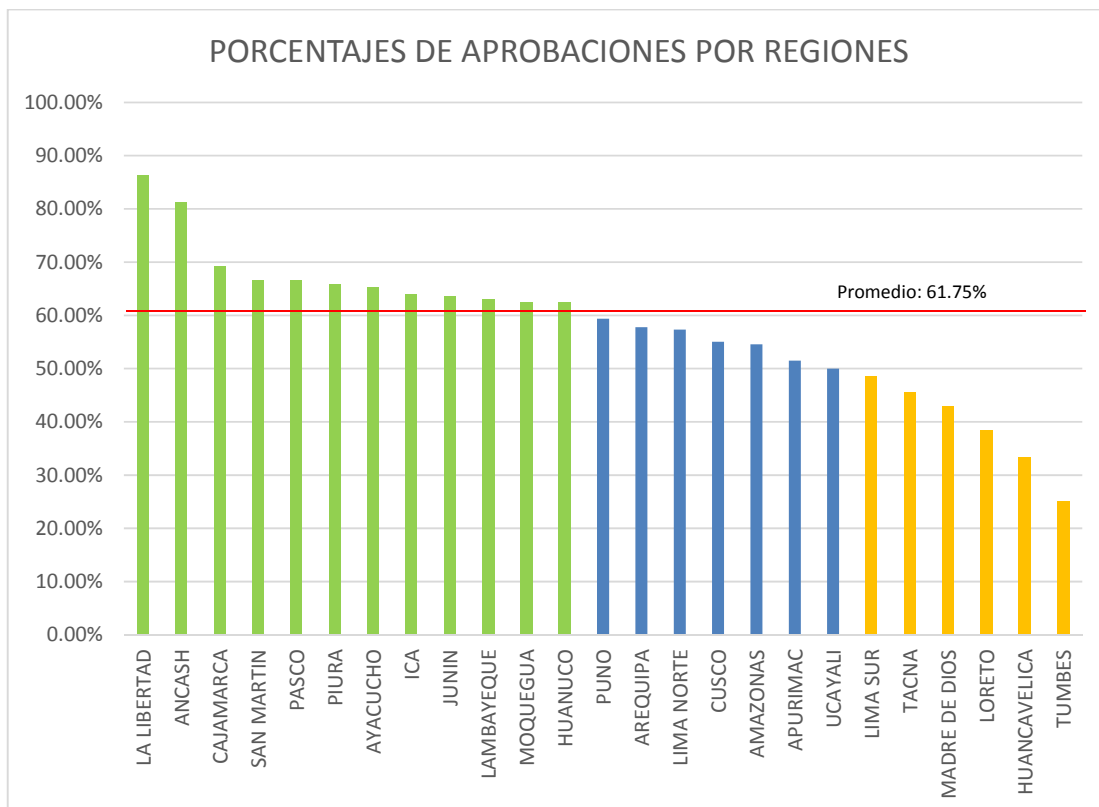


Figura 3. Expedientes aprobados a nivel nacional el 2016

El que un expediente obtenga resultado denegado, trae como consecuencia que el expediente con las observaciones absueltas vuelva a ingresar para una nueva evaluación, originando carga en los evaluadores y consumiendo otros recursos de Osinergmin como son mesa de partes, servicio de digitalización, servicio de mensajería, insumos, etc. Como consecuencia de estas evaluaciones también se distrae el personal en evaluaciones en gabinete, dejando de realizar operativos de seguridad a establecimientos que ya operan, lo cual disminuye la percepción de seguridad en los ciudadanos.

Historiales e Información disponible

La información que es reportada por el SFH nos permite conocer cuántos expedientes fueron aprobados, denegados o desistidos a nivel nacional y por cada oficina regional, pero no nos permite analizar cuáles son las características de las evaluaciones de las oficinas regionales y en particular en Lima Sur, que determinaron que el porcentaje de expedientes aprobados se encuentre por debajo

del 50%, el conocer sus características nos permitirá la mejora continua del procedimiento simplificado y como consecuencia que el porcentaje de expedientes aprobados se encuentre más cerca del promedio nacional.

En el presente trabajo, se procedió a revisar todos los expedientes del 2016 de la Oficina Regional Lima Sur, en primer lugar se validaron los expedientes que registró el sistema de fiscalización de hidrocarburos (SFH) de Osinergmin, al analizar cada expediente se completó el cuadro denominado base de datos que se muestra en el anexo 3, con la información recolectada se generaron nuevas tablas que tienen por finalidad el análisis de los resultados de la situación real y verificar tendencias y detectar falencias que servirán para planeamientos y planificaciones, estableciendo una mejora continua en los procesos y procedimientos que fomentara mejores resultados evaluativos, con el objetivo de determinar cuál es la frecuencia con la que se presenta cada calificación en los expedientes, ya sea favorables al primer ingreso de expediente, favorables con ingreso de documentación adicional (por un tema observado) del procedimiento Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP y cuál es el tiempo de su evaluación en Osinergmin – Lima Sur durante el periodo del 2016.

Recolección de datos

Previo a la revisión y recolección de datos de los expedientes de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de: grifos, estación de servicios y Gasocentro de GLP, se procedió a elaborar una matriz de datos, la cual es mostrada en el anexo 3, la cual se elaboró considerando la experiencia del investigador.

Los resultados se obtuvieron del análisis de los expedientes ingresados el 2016, para lo cual primero se obtuvo la información registrada en el sistema de Osinergmin denominado SFH (sistema de fiscalización de hidrocarburos) el cual reportó la relación de los expedientes correspondientes a la OR Lima Sur

ingresados el 2016. Luego se procedió a validar la cantidad de expedientes aprobados y denegados con los expedientes físicos o digitales, encontrándose diferencias con los resultados originales del SFH, los datos son mostrados en la tabla 4. Posteriormente se analizaron los expedientes físicos y digitales que obran en el sistema de gestión documentaria de Osinergmin, con la información obtenida se procedió a completar la matriz de datos.

Resultado de las evaluaciones de expedientes de Lima Sur

Se procedió a la revisión de los expedientes de la oficina regional Lima Sur, concluyéndose que la información en cuanto a los resultados, inicialmente registrada por el SFH, mostrada en la tabla 3, no es la correcta, siendo los valores correctos los mostrados en la tabla 4. Los errores se produjeron porque el personal de mesa de partes no ingresó correctamente el tipo de procedimiento, equivocando con el de modificación de datos, que corresponde a otro procedimiento. Estos errores no fueron detectados y reportados o corregidos por las personas que intervinieron en el procedimiento.

Los resultados reales nos muestra que el valor real de expedientes aprobados en Lima Sur el 2016, se encuentran en un valor inferior al inicialmente reportado. El SFH reportó 66 expedientes evaluados, siendo lo correcto 65. El SFH reportó 32 aprobados pero solo aprobaron 29. En cuanto a los expedientes denegados fueron 35 en relación a los 34 reportados, además se verificó que existió un expediente desistido. Con los resultados de la tabla 4 se tiene que el porcentaje de expedientes aprobados en Lima Sur, que se muestran en la figura 4 es de 44.62 %, valor menor al inicialmente reportado de 48.48%.

Tabla 4

Resultado de las evaluaciones de expedientes el 2016 en Lima Sur

Resultados	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	2016
Expedientes aprobados	6	8	5	10	29
Expedientes denegados	12	9	6	8	35
Expedientes desistidos	0	0	0	1	1
Total de expedientes	18	17	11	19	65

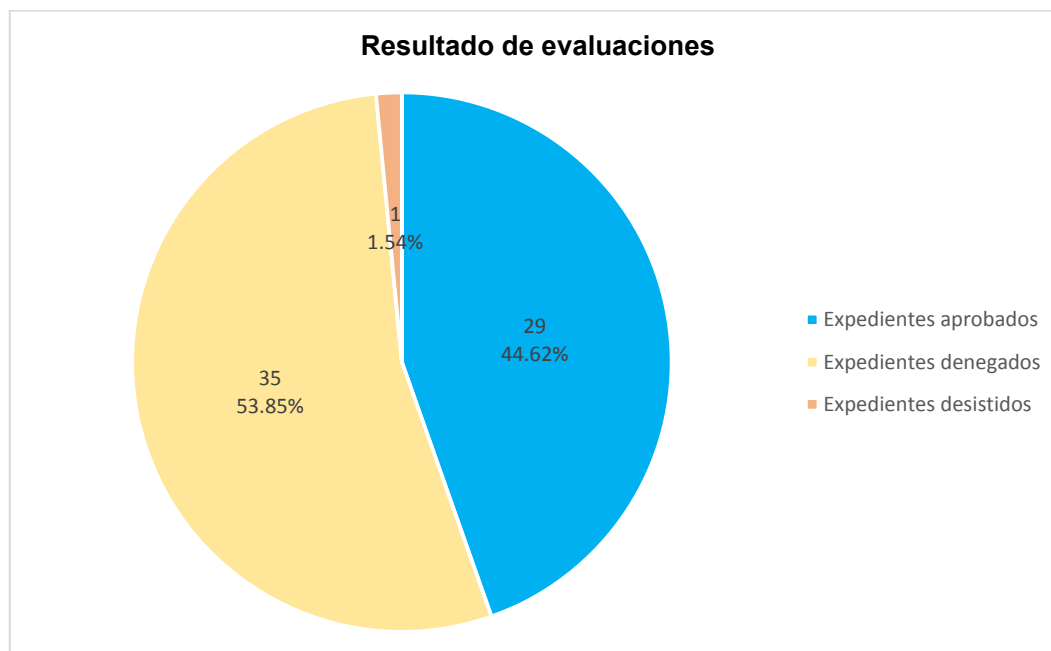


Figura 4. Resultados de evaluación de expedientes el 2016 en Lima Sur

Siendo la finalidad de todo administrado el obtener la aprobación del expediente presentado, en caso ser denegado su expediente, lo ingresará tantas veces sea necesario hasta obtener su aprobación, al analizar la matriz de la base de datos se observa que en el 2016 hay expedientes aprobados al primer, segundo, tercer y cuarto ingreso. Otra característica que se observa en los expedientes aprobados, es que el factor predominante es la presentación de documentación complementaria al expediente originalmente presentado.

Por lo que, la presente investigación caracteriza a los expedientes que obtuvieron resultados favorables por: (a) según el ingreso en que obtuvieron su aprobación; (b) según la presentación o no de documentación adicional.

a. Resultado de las evaluaciones de expedientes aprobados según el ingreso en que obtuvieron su aprobación

Los resultados de las evaluaciones de expedientes aprobados según el ingreso en que obtuvieron su aprobación, es decir cuántas denegatorias previas poseen, mostrados en la tabla 5, nos indica que de los 29 expedientes aprobados el 2016 en Lima Sur, solo siete obtuvieron su aprobación al primer ingreso el 2016, concluyéndose que solo el 40% de los expedientes aprobados obtuvieron resultados favorables en el primer ingreso, esto se muestra en la figura 5.

Tabla 5

Expedientes aprobados con denegatorias previas

Resultados	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total
Aprobados sin denegatorias previas	1	2	1	3	7
Aprobados con una denegatoria previa	4*	4	1	5	14
Aprobados con dos denegatorias previas	1	1	2	1	5
Aprobados con tres denegatorias previas	0	1	1	1	3
Expedientes aprobados	6	8	5	10	29

(*) Tres tuvieron denegatorias el año anterior.

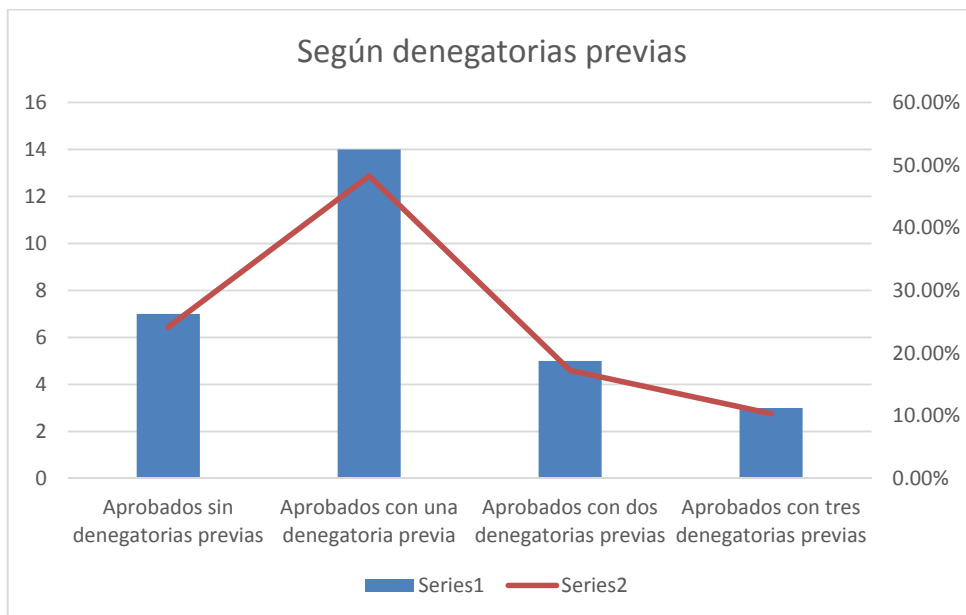


Figura 5. Frecuencia de expedientes aprobados al primer ingreso

La tabla 6 nos muestra una comparación entre los expedientes aprobados al primer ingreso el 2106 con los expedientes con más de un ingreso, con los expedientes denegados y con los expedientes desistidos. Se observa además que en el cuarto trimestre los expedientes aprobados superaron a los expedientes denegados. La figura 6 nos muestra que la cantidad de expedientes aprobados al primer ingreso el 2016 representan el 10.77% del total de expedientes evaluados el 2016.

Tabla 6

Expedientes aprobados al primer ingreso en relación al total

Resultados	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	2016
Expedientes aprobados al primer ingreso	1	2	1	3	7
Expedientes aprobados con más de un ingreso	5	6	4	7	22
Expedientes denegados	12	9	6	8	35
Expedientes desistidos	0	0	0	1	1
Total de expedientes	18	17	11	19	65

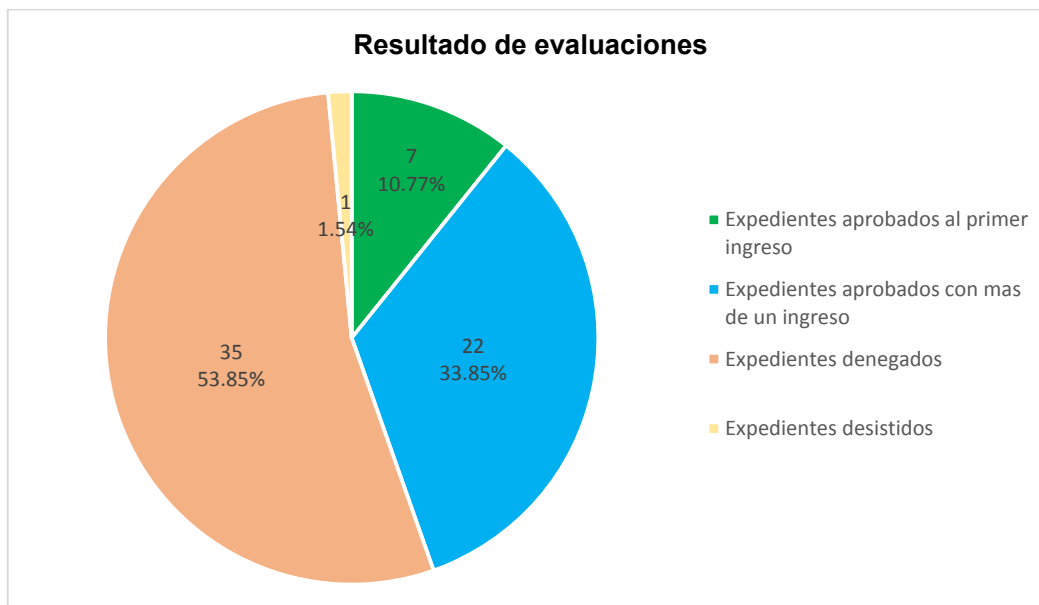


Figura 6. Resultados de evaluación de expedientes el 2016 en Lima Sur

Se analizó además los tiempos promedios de evaluación de los expedientes aprobados al primer ingreso en relación a los expedientes aprobados, verificándose en la tabla 7 que el tiempo promedio de evaluación de expedientes aprobados al primer ingreso superan en casi 6 días calendarios a los expedientes aprobados en general.

Tabla 7

Tiempo de evaluación de expedientes aprobados al primer ingreso

Resultados	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	2016
Tiempo de evaluación de expedientes aprobados (días calendarios)	17.83	12.63	11	16	14.59
Tiempo de evaluación de expedientes aprobados al primer ingreso (días calendarios)	23	19.5	21	20.33	20.57

b. Resultado de las evaluaciones de expedientes aprobados según la presentación o no de documentación adicional

Los resultados de las evaluaciones de expedientes aprobados según la presentación o no de documentación adicional y que son mostrados en la tabla 8, nos indica que de los veintinueve (29) expedientes aprobados el 2016 en Lima Sur, veintiuno (21) necesitaron para su aprobación documentación adicional el 2016, concluyéndose que el 72.41 % de los expedientes aprobados necesitaron presentar documentación adicional para su aprobación.

Tabla 8

Expedientes aprobados con documentación adicional comparados con total de expedientes aprobados

Resultados	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	2016
Expedientes aprobados	6	8	5	10	29
Expedientes aprobados con información adicional	3	7	4	7	21
Tasa de frecuencia de expedientes aprobados con información adicional	50.00%	87.50%	80.00%	70.00%	72.41%

La tabla 9 nos muestra una comparación entre los expedientes aprobados con información adicional con los expedientes aprobados sin información adicional, con los expedientes denegados y con los expedientes desistidos. Se observa además que a partir del segundo trimestre predominó dentro de los expedientes aprobados, los expedientes aprobados con información adicional. La figura 8 nos muestra que la cantidad de expedientes aprobados con información adicional el 2016 representan el 10.77% del total de expedientes evaluados el 2016.

Tabla 9

Expedientes aprobados con información adicional, aprobados sin información adicional, denegados y desistidos

Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	2016
Expedientes aprobados con información adicional	3	7	4	7	21
Expedientes aprobados sin información adicional	3	1	1	3	8
Expedientes denegados	12	9	6	8	35
Expedientes desistido	0	0	0	1	1
Total de expedientes	18	17	11	19	65
Tasa de frecuencia de expedientes aprobados con información adicional	16.67%	41.18%	36.36%	36.84%	32.31%



Figura 7. Resultados de evaluación de expedientes el 2016 en Lima Sur.

Se analizó además los tiempos promedios de los expedientes aprobados con información adicional en relación a los expedientes aprobados, verificándose en la tabla 10 que el tiempo promedio de evaluación de expedientes aprobados con información adicional, superan en casi 2 días calendarios a los expedientes aprobados en general.

Tabla 10

Tiempo de evaluación de expedientes aprobados con documentación adicional

Resultados	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	2016
Tiempo de evaluación de expedientes aprobados (días calendarios)	17.83	12.63	11	16	14.59
Tiempo de evaluación de expedientes aprobados con información adicional (días calendarios)	21.33	14	12.75	18.86	16.43

Las denegatorias son producto de incumplimientos de los requisitos solicitados para la presentación del expediente por mesa de partes o por que se detecta algún incumplimiento técnico legal en la evaluación del expediente. Por lo que, la presente investigación caracteriza a los expedientes que obtuvieron resultados desfavorables o denegado por: (c) la frecuencia de requisitos incumplidos que generan denegatorias; (d) la incidencia de requisitos incumplidos en las denegatorias.

c. Resultado de las evaluaciones de expedientes denegados por la frecuencia de requisitos incumplidos que generan denegatorias

De los datos de la matriz, se determinó la frecuencia de los requisitos que generan denegatorias, los resultados se muestran en la tabla 11. Del análisis se determina que los de mayor frecuencia son por errores y omisiones en planos y también en el llenado del formato de la declaración jurada. Concluimos además, que el requisito “planos conforme a obra” que es el que se repite 28 veces en las 36 denegatorias de la OR Lima Sur el año 2016, seguido del requisito “declaración jurada” que se encuentra en 22 denegatorias, el tercer requisito que más se repite es “fotografías” con 19 veces. Se observa además, que son siete los requisitos que más se repiten.

Tabla 11

Frecuencia de requisitos incumplidos que generan denegatorias

Requisitos	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Planos	11	7	5	5	28	19.58%	19.58%
Declaración jurada	8	6	3	5	22	15.38%	34.97%
Fotografías	8	5	4	2	19	13.29%	48.25%
Plan de contingencias	5	4	1	5	15	10.49%	58.74%
Póliza	6	3	1	4	14	9.79%	68.53%
Certificado de Protección catódica	4	3	1	1	9	6.29%	74.83%
Informe de índice de riesgos	6	3	0	0	9	6.29%	81.12%
Otros requisitos	5	2	0	1	8	5.59%	86.71%
Certificado de conformidad de tanque de GLP	1	2	1	1	5	3.50%	90.21%
Documento que acredite hidrante	0	1	2	2	5	3.50%	93.71%
Solicitud	2	0	0	1	3	2.10%	95.80%
Certificado de prueba de tanques y tuberías	2	1	0	0	3	2.10%	97.90%
Certificado de maestranza	2	0	0	1	3	2.10%	100.00%
Frecuencia de incidencia de requisitos en denegatorias	60	37	18	28	143	100.00%	

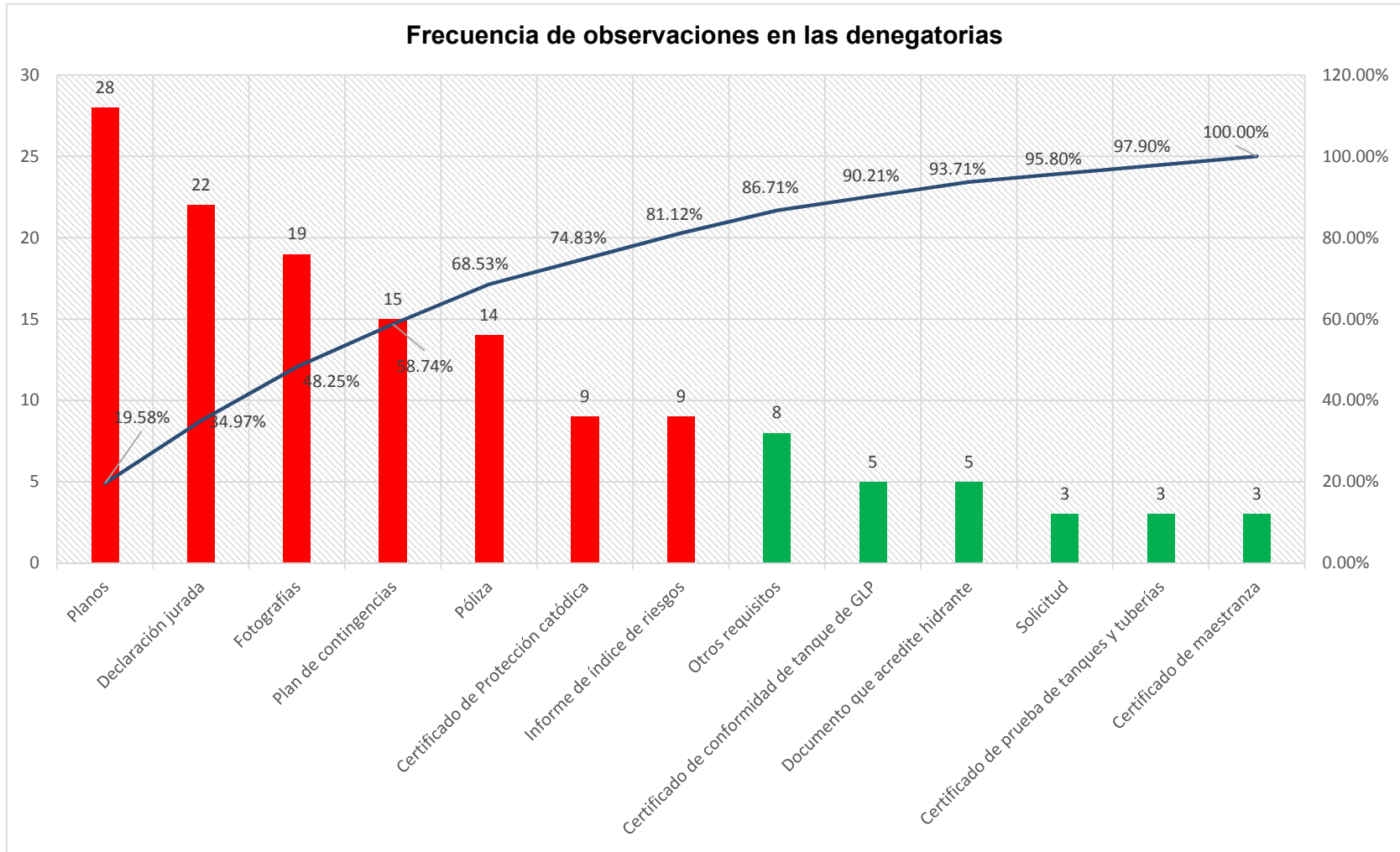


Figura 8. Frecuencia de requisitos incumplidos que generan denegatorias

d. Resultado de las evaluaciones de expedientes denegados por la incidencia de requisitos incumplidos en las denegatorias

La tabla 12 nos muestra la relación entre los requisitos, pero en relación a todas las denegatorias, se observa que el requisito “planos” aparece en el 80 % de los expedientes presentados. Eso quiere decir que de cada 10 expedientes que se presentaron en Lima Sur el 2016, ocho tenían como motivo de denegatoria el requisito planos. Siendo lo resaltante que siendo un procedimiento simplificado, en el cual, se deba aceptar la información como válida, la calidad de los planos presentados decae en relación al procedimiento anterior denominado Informe técnico favorable, esto se entiende además porque no existe un registro de profesionales, donde se califique a los expedientes presentados, los cuales en muchos casos los administrados preguntan en Osinergmin.

Tabla 12

Incidencia de Requisitos en denegatorias

Requisitos	Denegatorias	Porcentaje
Planos	28	80.00%
Declaración jurada	22	62.86%
Fotografías	19	54.29%
Plan de contingencias	15	42.86%
Póliza	14	40.00%
Certificado de Protección catódica	9	25.71%
Informe de índice de riesgos	9	25.71%
Otros requisitos	8	22.86%
Certificado de conformidad de tanque de GLP	5	14.29%
Documento que acredite hidrante	5	14.29%
Solicitud	3	8.57%
Certificado de prueba de tanques y tuberías	3	8.57%
Certificado de maestranza	3	8.57%

Se analizó además los tiempos promedios de evaluación de los expedientes denegados, verificándose en la tabla 13 que el tiempo promedio de evaluación de expedientes denegados es similar al de los expedientes aprobados, difieren en un día, pero es menor a los expedientes aprobados con información adicional o expedientes aprobados al primer ingreso. La relación entre los tiempos de evaluación de los expedientes denegados con relación a los expedientes aprobados durante el 2016 analizados trimestralmente, no guardan relación directa o indirecta.

Tabla 13

Tiempo de evaluación de expedientes denegados

Resultados	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	2016
Tiempo de evaluación de expedientes aprobados (días calendarios)	17.83	12.63	11	16	14.59
Tiempo de evaluación de expedientes aprobados con información adicional (días calendarios)	21.33	14	12.75	18.86	16.43
Tiempo de evaluación de expedientes aprobados al primer ingreso (días calendarios)	23	19.5	21	20.33	20.57
Tiempo de evaluación de expedientes denegados (días calendarios)	14.25	15.56	15.5	17	15.43

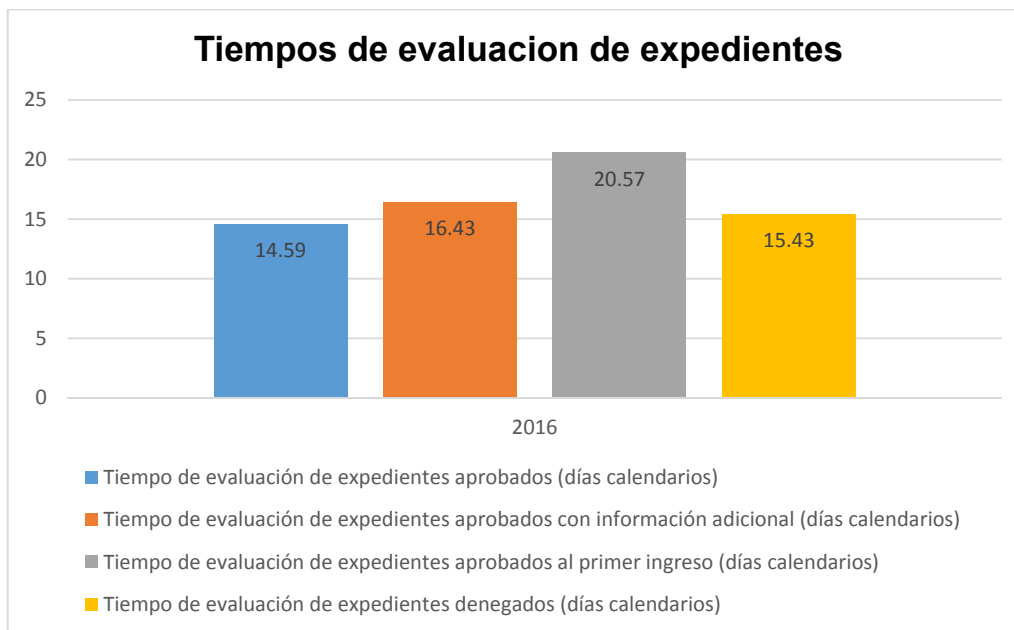


Figura 9. Tasa de expedientes denegados

Resultado de las evaluaciones de expedientes

Como observamos en la figura 10, el reingreso de los expedientes que tienen denegatorias presentan una incidencia alta por lo que en la presente investigación también se caracteriza a los expedientes: (e) según las veces que ingresaron los expedientes cada establecimiento; (f) según la frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento mostrando los expedientes aprobados con la cantidad de veces ingresadas.

e. Resultado de las evaluaciones de expedientes según las veces que ingresaron los expedientes cada establecimiento

Con los datos de la matriz, se determinó la frecuencia que ingresaron sus expedientes cada establecimiento, los resultado se muestran en la tabla 14 y se aprecia que los 65 expedientes ingresados el 2016, corresponden solo a 35 establecimientos que presentaron sus solicitudes, siendo la mayor incidencia solo la presentación de un expediente para obtener la autorización, seguido de dos presentaciones. La figura 10 nos muestra que solo seis establecimientos, de los 35

establecimientos que presentaron sus expedientes, no obtuvieron su autorización el 2016, es decir resultado anual fina denegado. En consecuencia 29 obtuvieron su autorización, lo cual representa el 82.86% de los establecimientos que solicitaron su Registro de Hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor.

Tabla 14

Frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento

Ingresos de expedientes	Cantidad de establecimientos
Una sola vez	16
Dos veces	11
Tres veces	5
Cuatro veces	3
Total de establecimientos	35

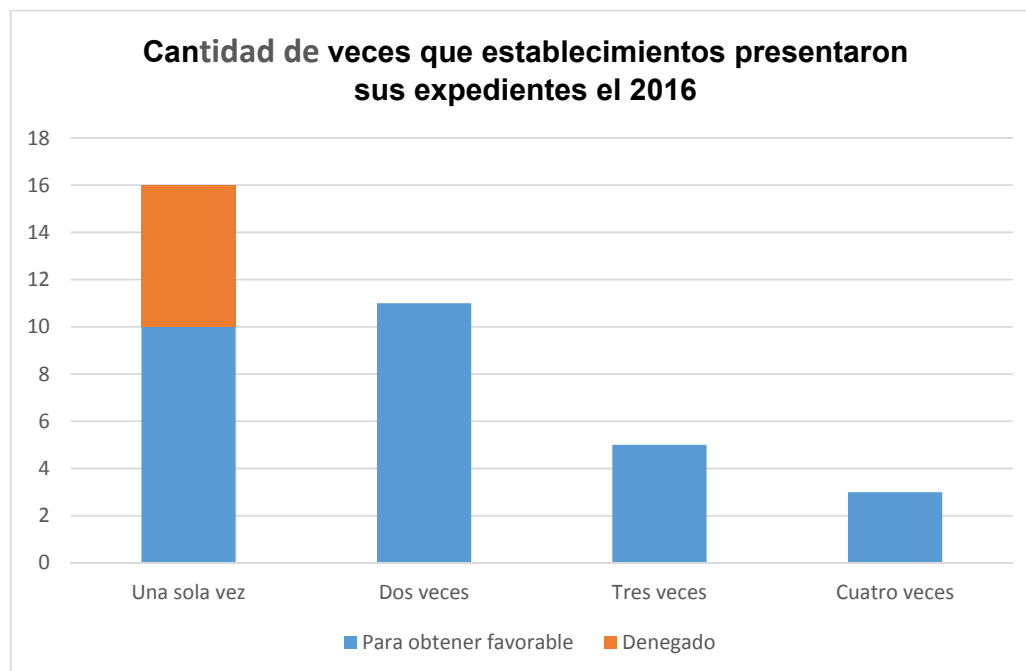


Figura 10. Frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento

f. Resultado de las evaluaciones de expedientes según la frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento mostrando los expedientes aprobados con la cantidad de veces ingresadas

Con los datos de la matriz, se determinó la frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento mostrando los expedientes aprobados con la cantidad de veces ingresadas, los resultados son mostrados en la tabla 15, mostrándonos que para los que tuvieron su aprobación con un solo ingreso se presentaron información adicional o poseían una denegatoria de años anteriores, es decir tuvieron que pasar por una evaluación previa de Osinergmin antes de obtener el resultado favorable. También es resaltante que los tres expedientes que ingresaron cuatro veces sus expedientes, necesitaron presentar información adicional, es decir para evitar una nueva denegatoria y en consecuencia un quinto ingreso.

Tabla 15

Frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento mostrando los expedientes aprobados con la cantidad de veces ingresadas

Ingresos de expedientes	Resultado favorable	Con información adicional	Sin información adicional
Una sola vez	10	8**	2*
Dos veces	11	7	4
Tres veces	5	3	2
Cuatro veces	3	3	0
Total de establecimientos	29	21	8

(*) Poseen denegatorias previas de años anteriores.

(**) Uno posee denegatorias previas de años anterior

Se analizó también si existe relación entre los evaluadores y sus resultados, la tabla 16 nos muestran los resultados, no se observa ninguna relación entre los evaluadores y sus resultados, pero si la tendencia a realizarlo una sola persona.

Tabla 16

Tasa de resultados por evaluadores

SUPERVISOR	APROBAD	DENEG	DESIST	TOTAL	APROBADOS	INFORMACION ADICIONAL	AL 1ER INGRESO
SUP1	10	8	1	19	52.63%	8	5
SUP3	1	2		3	33.33%	1	
SUP2	1	1		2	50.00%		
SUP7	4	5		9	44.44%	2	
SUP8	2	6		8	25.00%	1	
SUP6	3	1		4	75.00%	2	
SUP4	2	2		4	50.00%	2	
SUP5	1	3		4	25.00%	1	1
SUP9	1			1	100.00%	1	1
SUP10		1		1	0.00%		
SUP13	1	2		3	33.33%	1	
SUP14	1	2		3	33.33%	1	
SUP12	1	1		2	50.00%	1	
SUP11	1			1	100.00%		
SUP15		1		1	0.00%		
				65		21	7

IV. Discusión

Chávez, N. (2001), concluyó que las medidas de simplificación de los requisitos para el Registro de hidrocarburos no han sido suficientes para formalizar los establecimientos de GLP. Al respecto, se puede manifestar afinidad con la investigadora de la tesis tomada como antecedente, ya que la simplificación de requisitos para inscripción o modificación en el Registro de hidrocarburos de grifos no es un gran incentivo para los informales, sin embargo ayuda y fomenta la formalidad en los administrados, en conjunto con operativos contra la informalidad.

Díaz, J. (2009), concluyó la necesidad de tener alianzas con socios estratégicos con los que se comparta información que permita retroalimentar los sistemas de Osinergmin, como la SUNAT, la RENIEC y el INEI. Se puede corroborar y estar de acuerdo con el tesista de la investigación antecedente, ya que es necesario que la información que se registra en el sistema de Osinergmin denominado SFH (sistema de fiscalización de hidrocarburos) se adapte a los constantes cambios de los procesos y normativas que realiza el Osinergmin y que la información que brinde el sistema establezca conexiones con los sistemas de las aseguradoras, lo cual eliminaría el requisito de póliza de seguros, además de alianzas con la SUNAT y la RENIEC para validar los datos de los solicitantes.

Muñoz (2011), indicó que la simplificación administrativa a través de reformas ha sido consecuencia de ajustes y verificación del cumplimiento del marco normativo, de eliminación de trámites innecesarios y de la utilización de tecnologías de información para reducir tiempos. Se puede corroborar y estar de acuerdo con el tesista, ya que la emisión de normativas con la finalidad de simplificar los trámites y procedimientos de inscripción en el registro de hidrocarburos aporta a la eficiencia de recursos humanos así como mejora los servicios que perciben los administrados que buscan la seguridad sin que esto perjudique los tiempos de demora y una inversión paralizada.

Castañeda, V. (2016), concluyó que la implementación de TIC son instrumentos importantes en el proceso de modernización del Estado y como consecuencia se logra la simplificación administrativa. Se manifiesta parte de afinidad con el tesista ya que no se puede ser ajeno a la importancia de la

implementación y mejora de las plataformas de acceso y transparencia de la información apoyados en las cualidades y características de diversas soluciones tecnológicas, sumado a la integración de información de los sistemas institucionales estatales relacionados, a fin de que la gestión en administraciones públicas sean cada vez más ágiles, flexibles, eficientes y transparentes buscando una mejora continua en la atención a los servicios del sector para la ciudadanía.

V. Conclusiones

Primero: Con la caracterización numérica de las calificaciones de los expedientes con resultado favorable, se concluye:

a) Expedientes aprobados según el ingreso en que obtuvieron su aprobación:

Aprobados al primer ingreso: 7

Aprobados con más de un ingreso (denegatoria previa): 22

Frecuencia de expedientes aprobados con denegatorias previas = 75.86%

b) Expedientes aprobados según la presentación o no de documentación adicional:

Aprobados con documentación adicional: 21

Aprobados sin documentación adicional: 8

Frecuencia de expedientes aprobados con documentación adicional = 72.24 %

Segundo: Con la caracterización numérica de las calificaciones de los expedientes con resultado desfavorable, se concluye:

c) Frecuencia de requisitos incumplidos que generan denegatorias:

Requisitos	Total	Porcentaje
Planos	28	19.58%
Declaración jurada	22	15.38%
Fotografías	19	13.29%
Plan de contingencias	15	10.49%
Póliza	14	9.79%
Certificado de Protección catódica	9	6.29%
Informe de índice de riesgos	9	6.29%
Otros requisitos	8	5.59%
Certificado de conformidad de tanque de GLP	5	3.50%
Documento que acredite hidrante	5	3.50%
Solicitud	3	2.10%
Certificado de prueba de tanques y tuberías	3	2.10%
Certificado de maestranza	3	2.10%
Frecuencia de incidencia de requisitos en denegatorias	143	100.00%

d) Incidencia de requisitos incumplidos en las denegatorias:

Requisitos	Denegatorias	Porcentaje
Planos	28	80.00%
Declaración jurada	22	62.86%
Fotografías	19	54.29%
Plan de contingencias	15	42.86%
Póliza	14	40.00%
Certificado de Protección catódica	9	25.71%
Informe de índice de riesgos	9	25.71%
Otros requisitos	8	22.86%
Certificado de conformidad de tanque de GLP	5	14.29%
Documento que acredite hidrante	5	14.29%
Solicitud	3	8.57%
Certificado de prueba de tanques y tuberías	3	8.57%
Certificado de maestranza	3	8.57%

Tercero: Con la caracterización numérica de las calificaciones de los expedientes según la frecuencia de ingreso por establecimiento, se concluye:

e) Frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento

Ingresos de expedientes	Cantidad de establecimientos
Una sola vez	16
Dos veces	11
Tres veces	5
Cuatro veces	3
Total de establecimientos	35

f) Frecuencia de ingreso de expedientes por establecimiento mostrando los expedientes aprobados con la cantidad de veces ingresadas

Ingresos de expedientes	Resultado favorable	Con información adicional	Sin información adicional
Una sola vez	10	8**	2*
Dos veces	11	7	4
Tres veces	5	3	2
Cuatro veces	3	3	0
Total de establecimientos	29	21	8

(*) Poseen denegatorias previas de años anteriores.

(**) Uno posee denegatorias previas de años anterior

Cuarto: Ningún expediente presentado en la Oficina Regional Lima Sur el 2016, fue elaborado para que obtenga la aprobación en el primer ingreso del procedimiento analizado, lo cual hace que no se cumpla con reducir los tiempos de otorgamiento del registro de hidrocarburos. Esto se explica, porque si bien la simplificación administrativa brinda facilidades para que los inversionistas obtengan en el menor tiempo sus autorizaciones, el no contratar profesionales idóneos, hace que no se cumpla totalmente con simplificar los tiempos de otorgamiento del Registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos o GLP de uso automotor.

VI. Recomendaciones

Primero: Se recomienda establecer un mecanismo de reunión previa con los administrados en la Oficina Regional Lima Sur, donde se revise la documentación presentada, en presencia además de todos los profesionales responsables que intervienen en el expediente presentado. Esta práctica es común en las evaluaciones de gas natural.

Segundo: Se recomienda proponer a la Gerencia, se establezca un listado gratuito de empresa o profesionales que presentan expedientes en Osinergmin, donde se publique además los porcentajes de eficiencias de los expedientes presentados y que esté a disposición de los inversionistas en general.

Tercero: Se recomienda proponer a la Gerencia, el cambio del formato de declaración jurada, a uno con menos casilleros para marcar, pero con la misma cantidad de requisitos técnicos.

Cuarto: Se recomienda incluir un nuevo indicador en la Oficina Regional Lima Sur, que muestre la cantidad de establecimientos que lograron su autorización, considerando que lo que importa al inversionista es lograr su autorización.

Quinto: Se recomienda establecer una alianza estratégica a nivel de TIC con empresas aseguradoras, para eliminar el requisito de póliza de seguro vigente.

Todas las recomendaciones deben ser derivadas al Jefe de la Oficina Regional Lima Sur.

VII. Referencias

- Álvarez, J. (2011). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima, Perú: Pacífico Editores S.A.C.
- Andía, W. (2016). *Manual para la Gestión Pública*. Lima, Perú: Colecciones Jovic.
- Castañeda, V. (2016). *La participación del Ministerio de la Producción en la Implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Chávez, N. (2011). *La comercialización de gas licuado de petróleo (GLP) a granel: hacia un nuevo esquema de regulación que incentiva a la formalización y seguridad en las instalaciones de los consumidores directos de GLP*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Conte, R (2015). *Los aportes del Programa de Evaluación de Políticas Públicas a la implementación de la Gestión para Resultados en el Desarrollo en la Administración Pública Nacional*. (Tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Díaz, J, & Marco, E, & Montenegro, C. (2009). *Modelo de solución tecnológica a la problemática de comercialización de combustibles*. (Tesis de maestría). Universidad Esan, Lima, Perú.
- García, J. (2012). *Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la presidencia del consejo de ministros - 2011*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Halliburton, E. (2006). *Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de procesos en la administración pública*. Buenos Aires, Argentina: Subsecretaría de la Gestión Pública.
- Lujan, A (2016). *Gestión sólida y exitosa. Bases para el control y la mejora organizacional*. Córdoba, Argentina: Libryco.

- Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Muñoz, W. (20). *Perú: La Simplificación Administrativa en el marco del proceso de Modernización del Estado – Reformas de trámites empresariales*. Lima, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Ramos, L. & Albitres, R. (2010). *Sistema de gestión para resultados en el Perú*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Santana, L. (2014). *La cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana. Caso CNT (corporación nacional de telecomunicaciones) periodo 2013-2014*. (Tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Lima, Perú: DIOGRAF.
- Trefogli, G. (2013). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público - estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012)*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

VIII. Anexos

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: "Análisis del procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de grifos, Osinergmin Lima Sur, 2016".

Problema	Objetivo	Metodología	Dimensiones	Indicador
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016.</p>	<p>Hipótesis: Por ser un estudio descriptivo no presenta hipótesis.</p> <p>Variable: Procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de grifos.</p> <p>Tipo: Básica.</p> <p>Nivel: Descriptiva.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: 65 expedientes de competencia de Lima Sur el año 2016.</p> <p>Muestra: Población.</p> <p>Técnica: Documental analítica.</p> <p>Instrumento: Archivos / Fichas.</p> <p>Método de análisis de datos: estadística descriptiva, usando tablas de distribución de frecuencias y graficas de barras.</p> <p>Aspectos éticos: cuenta con la autorización del Jefe de la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin</p>	<p>Calificación del expediente con resultado favorable.</p>	<p>Frecuencia de expedientes aprobados con denegatorias previas</p> <p>Frecuencia de expedientes aprobados con documentación adicional</p> <p>Frecuencia de requisitos incumplidos que generan denegatorias</p> <p>Incidencia de requisitos incumplidos en las denegatorias</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes con resultado favorable en el procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes con resultado favorable en el procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016.</p>			
<p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes con resultado desfavorable en el procedimiento de inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016?</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes con resultado desfavorable en el procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin, 2016.</p>			

Anexo B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



MEMORANDUM

Otros Destinatarios
C/c:

San Juan de Miraflores, Fecha 07 de agosto del Expediente 201700082309
2017

98-2017-OS/OR LIMA SUR

A : Ing. William Fernando Gorriti Siappo
Especialista Hidrocarburos OR Lima Sur

De : Jefe Oficina Regional Lima Sur

Asunto : PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Referencia : Documento del 25/05/2017

Con el presente, según su solicitud de la referencia por lo indicado en el asunto, esta Oficina Regional le otorga el permiso para que usted realice el trabajo de investigación sobre "Análisis del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta al público de combustibles líquidos y GLP de uso automotor", esto como parte de sus estudios de Maestría en Gestión Pública que viene cursando.

Por lo indicado, agradeceremos hacernos llegar copia de los resultados del trabajo de investigación en cuestión.

Atentamente,

Firmado
Digitalmente por:
SÁMANEZ BILBAO
Jesus Manuel
(FAU20376082114)
Fecha: 07/08/2017
12:04:33

Jefe Oficina Regional Lima Sur

EST	Empresa supervisora técnica (evaluador)
SOL	Formulario de solicitud
DNI	Copia del DNI del representante legal o titular
DJ	Declaración jurada
PR TT	Copia simple del acta de verificación de pruebas y del acta de verificación de conformidad
FOT	Fotografías panorámicas nítidas a color
OTR TEC	Otras observaciones productos de incumplimientos normativos.
PLN CO	planos conforme a obra
PRT CAT	Copia simples de la instalación del sistema de protección catódica de tanques y tuberías metálicos
CRT MAE	Copia simple del certificado de pruebas en maestranza de cada tanque
PLN CNT	Plan de contingencias
POL SEG	Copia simple de la póliza de seguros de responsabilidad civil extracontractual vigente
IR ST	Índice de riesgos del sistema de tanques enterrados de combustibles líquidos
CC TG	Copia simple de los certificados de los tanques de almacenamiento de GLP
HID	Documento emitido por la empresa de saneamiento que acredite que los hidrantes cuentan con el abastecimiento constante de la red pública de agua
EV ES-ERH	Días de evaluación por parte de la EST
FIRM	Firmado (aprobado)
DENEG	Denegado
DESES	Desistido

Anexo D: Requisitos para solicitar la inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifo, estación de servicios y gasocentro de GLP

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 210 -2013-05/CD

2.3.C

REQUISITOS PARA SOLICITAR INSCRIPCIÓN O MODIFICACIÓN DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS DE: GRIFO, ESTACIÓN DE SERVICIOS Y GASOCENTRO DE GLP

Alcance:

1. Grifo
2. Grifo flotante
3. Grifo rural
4. Estación de servicios
5. Estación de servicios con gasocentro de GLP
6. Gasocentro de GLP
7. Estación de Servicios con Gasocentro de GNV
8. Estación de Servicios con Gasocentro de GLP y GNV
9. Gasocentro de GLP y GNV

Características:

Denominación del procedimiento:	Inscripción o modificación del registro de hidrocarburos
Derecho de trámite:	Gratuito
Plazo para resolver:	30 días hábiles ¹
Autoridad que resuelve el trámite:	Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos (GFHL)
Evaluación sujeta a silencio administrativo	negativo

Nota: Para admitir a trámite la solicitud, todos los documentos deberán ser legibles.

Requisitos generales:

1. Formulario de solicitud.²
2. Formulario de declaración jurada de cumplimiento de la normativa técnico-legal aplicable.³
3. Para persona natural:
 - Copia simple del documento de identidad vigente.
4. Para persona jurídica:
 - Copia simple del documento de identidad vigente del representante legal o apoderado, de ser el caso.
 - Copia simple del certificado de vigencia de poderes del representante legal o apoderado⁴, expedido dentro de los seis (6) meses previos a la presentación de la solicitud ante el OSINERGMIN.
5. Copia simple del certificado de pruebas en maestranza de cada tanque⁵ (requisito sólo aplicable a instalaciones de tanques y/o modificaciones de tanques para almacenamiento de combustibles líquidos según corresponda). Para el caso de grifo flotante, éste documento deberá ser emitido por el astillero correspondiente.
6. Copia simple del acta de verificación de pruebas y del acta de verificación de conformidad⁶, con resultados satisfactorios (para el caso de Grifos Flotantes solo es aplicable cuando los tanques y/o tuberías se encuentren en tierra).
7. Fotografías panorámicas nítidas a color con medidas mínimas de 15 x 10 cm, mostrando las instalaciones culminadas del establecimiento y fotografías nítidas en primer plano de las placas de identificación del fabricante de cada uno de los tanques instalados⁷.
8. Plan de contingencias, elaborado y suscrito por un Ingeniero colegiado y habilitado.
9. Copia simple de la póliza de seguros de responsabilidad civil extracontractual vigente.⁸
10. Índice de Riesgos del Sistema de Tanques Enterrados de Combustibles Líquidos.

Requisitos específicos: Para estos casos adicionalmente se deberán presentar los siguientes requisitos:

CASO A:

Grifo, Estación de Servicios, Estación de Servicios con Gasocentro de GLP y Gasocentro de GLP, Estación de Servicios con Gasocentro de GNV; Estación de Servicios con Gasocentro de GLP y GNV; Gasocentro de GLP y GNV

¹ El plazo empezará a contarse a partir del día siguiente a la fecha en que el solicitante ingrese a OSINERGMIN la solicitud de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos.

² El formulario de solicitud se obtiene de la página web de OSINERGMIN <http://www.osinerg.gob.pe/newweb/uploads/GFH/TUPA/Solicitud%20de%20ITF.pdf>

³ El formulario de solicitud deberá estar completamente llenado y firmado por el solicitante o representante legal, a fin de ser admitido para trámite. Se obtiene de la página web de OSINERGMIN <http://www.osinerg.gob.pe/newweb/uploads/GFH/TUPA/Solicitud%20de%20ITF.pdf>

⁴ El apoderado deberá acreditar facultades administrativas de representación.

⁵ De contar el tanque con dos o más compartimientos, el certificado deberá ser emitido por cada compartimiento.

⁶ Las actas de verificación de pruebas y las actas de verificación de la conformidad deberán estar suscritas por el solicitante, por el profesional responsable y un supervisor o representante designado por OSINERGMIN.

⁷ De contar con el tanque con dos o más compartimientos, las fotografías serán por cada compartimiento. Todas las fotografías deberán contar necesariamente con leyenda informativa.

⁸ Las montas y las coberturas de las pólizas de seguro de responsabilidad civil extracontractual deberán estar en concordancia con el tipo de establecimiento.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 210 -2013-05/CD**

1. Copia simple de los certificados de conformidad de los tanques de almacenamiento de GLP, otorgados por un organismo de certificación acreditado por el Servicio Nacional de Acreditación del INDECOPI que certifique que han sido diseñados, fabricados y probados conforme a la Norma Técnica Peruana, al Código ASME Sección VIII o norma técnica internacional reconocida por el Ministerio de Energía y Minas; o en su reemplazo un reporte U-1 o U-1A según el Código ASME Sección VIII firmado por un inspector autorizado de la National Board.
En caso que la instalación de GLP cuente con tanques que han sido reparados (en los que la reparación incluya la modificación estructural de las partes sometidas a presión), o modificados, o que no cuenten con el certificado de conformidad de origen, deberán presentar un certificado de inspección que certifique que los tanques de almacenamiento de GLP, se encuentran aptos para seguir operando de acuerdo a la normativa nacional vigente, o al código API 510 o al código NB-23, otorgados por un organismo de inspección acreditado por el Servicio Nacional de Acreditación del INDECOPI.
Para el caso de tanques que hayan sido retirados de una instalación y que se reinstalen en otra, se deberá contar con un Certificado de Inspección de acuerdo a lo indicado en el párrafo precedente.
2. Copia simple de los documentos que demuestren la instalación, según los cálculos realizados, del sistema de protección catódica de tanques y tuberías metálicos monticulados o soterrados, suscritas por el profesional responsable.
3. En caso de establecimientos ubicados en zonas urbanas que cuenten con hidrantes o grifos contra incendios, deberán presentar un documento emitido por la empresa de saneamiento de la localidad que acredite el abastecimiento constante de la red pública de agua (requisito sólo aplicable, si se han realizado instalaciones que incluyan el expendio de GLP para uso automotor).
4. Planos conforme a obra, según corresponda^{9,10}

CASO B:

Grifo flotante

1. Copia simple del Estudio Ambiental aprobado que corresponda según la naturaleza del proyecto, incluyendo las observaciones y subsanaciones, en caso las hubiere; así como la resolución que lo aprueba, emitida por la autoridad competente, si corresponde. Si, por la naturaleza del proyecto, no fuese obligatorio contar con un Estudio Ambiental aprobado, bastará con presentar un documento emitido por la correspondiente autoridad competente, donde conste tal situación.
2. Copia simple de la constancia de ubicación y conformidad de la embarcación o balsa flotante; y de las líneas submarinas, de ser el caso, emitido por la capitanía de puerto respectiva, otorgada a favor del solicitante de la Inscripción o modificación en el registro de hidrocarburos; en donde se acredite que cuenta con el correspondiente derecho de uso de áreas acuáticas.
3. Copia simple del certificado de matrícula vigente de la embarcación o balsa flotante emitido por la Dirección General de Capitanía de Puertos (DICAPI).
4. Para el caso de instalaciones de líneas submarinas deberá presentar copia simple de la Autorización de construcción, otorgada por la autoridad competente, de conformidad con la normativa vigente.
5. Estudios de riesgos, incluyendo el sistema de recepción de combustible (desde la ribera, litoral, tierra o zona acuática según corresponda).
6. Copia simple de los documentos que demuestren la instalación, según los cálculos realizados, del sistema de protección catódica de tanques y tuberías metálicos soterrados, suscritas por el profesional responsable.
7. Memoria descriptiva que incluya las especificaciones técnicas de las instalaciones de hidrocarburos.
8. Documentos de Ingeniería correspondiente a la obra, siguientes:
 - Plano de situación (escala 1:5000).⁷
 - Plano de ubicación indicando las coordenadas UTM del área autorizada (escala 1:500).⁷
 - Plano de distribución, señalando los sistemas de recepción (desde la ribera, litoral, tierra o zona acuática según corresponda), almacenamiento, ventilación y despacho (escala 1:100).⁷
 - Plano de las instalaciones mecánicas correspondiente a los sistemas de recepción de combustible (desde la ribera, litoral, tierra o zona acuática según corresponda), almacenamiento, despacho, ventilación y recuperación de vapores (éste último, sólo aplicable para combustibles líquidos Clase I).⁷
 - Plano de instalaciones eléctricas e instrumentación que contenga la clasificación de áreas peligrosas.⁷
 - Plano del sistema de seguridad contra incendio.⁷
 - Plano de la embarcación aprobados por la Dirección General de Capitanía de Puertos (DICAPI).

CASO C:

Grifo rural

1. Copia simple del Estudio Ambiental aprobado que corresponda según la naturaleza del proyecto, incluyendo las observaciones y subsanaciones, en caso las hubiere; así como la resolución que lo aprueba, emitida por la autoridad competente, si corresponde. Si, por la naturaleza del proyecto, no fuese obligatorio contar con un Estudio Ambiental aprobado, bastará con presentar un documento emitido por la correspondiente autoridad competente, donde conste tal situación.

⁹ Los planos deben ser presentados en escalas normalizadas adecuadas, con excepción de las indicadas expresamente. Asimismo la presentación de los planos será de manera física y magnética. Por cada plano solicitado se deberá adjuntar 01 archivo magnético, en firmado autocad. El archivo en formato autocad es opcional para los casos de Grifo flotante y Grifo rural con almacenamiento en cilindros. Planos firmados por el solicitante o su representante legal y por los profesionales responsables de la especialidad, inscritos y habilitados en el colegio profesional correspondiente.

¹⁰ Este requisito no será aplicable cuando las instalaciones han sido construidas o modificadas sin variación respecto de lo proyectado en el Informe Técnico de Instalación o de Modificación, para cuyo caso los planos presentados serán consideradas como planos Conforme a Obras.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 210 -2013-05/CD**

2. Copia simple de la clasificación de la zona otorgada por la municipalidad provincial. Para el caso de un proyecto de modificación de la inscripción del registro de hidrocarburos, el requisito sólo aplica a establecimientos que amplían la capacidad de almacenamiento y/o amplían el área del establecimiento.
3. Memoria descriptiva que incluya las especificaciones técnicas de las instalaciones de hidrocarburos.
4. Documentos de Ingeniería correspondiente a la obra, siguientes:
 - Plano de situación (escala 1:5000).⁷
 - Plano de localización o croquis del establecimiento firmado por el solicitante o su representante legal.⁷
 - Plano de distribución, señalando la ubicación de los cilindros, equipos contra incendio y pozo(s) a tierra a utilizarse durante el proceso de descarga.⁷
 - Plano de instalaciones eléctricas e instrumentación que contenga la clasificación de áreas peligrosas (de ser el caso).⁷

CASO D:

Los agentes que se encuentren dentro de las zonas comprendidas en el Anexo 1 del Decreto Legislativo N°1100; deberán presentar, en adición a los requisitos señalados, lo siguiente:

1. Estudio de asegure la factibilidad del transporte de combustible desde la Planta hasta el punto de descarga del establecimiento. Para el presente caso se exige que el transporte sea continuo y que en todo el trayecto se cumpla con la normativa vigente.
2. Instalación en el establecimiento de sistema de video vigilancia que opere permanentemente.
3. Instalación en el establecimiento de un sistema de medición automática de tanques (ATG) que opere permanentemente.

CASO E:

Para los supuestos de operador múltiple en un mismo establecimiento:

1. Presentar conjuntamente con la solicitud una declaración jurada a través de la cual se declare el o los operadores que son solidariamente responsables por operar en el mismo establecimiento; distinguiendo los espacios comunes de los propios de cada uno de los operadores.



Notas: En los casos, en los que se requiera incorporar más de un operador en un establecimiento o instalación, será obligatorio presentar solicitudes de modificación de datos en todos los expedientes que coexistan para tal establecimiento. El número de expedientes será igual al número de operadores.


Los operadores responden de manera solidaria e ilimitada por los espacios comunes. Los espacios propios serán de exclusiva responsabilidad del operador autorizado. Cada solicitante es responsable de distinguir los espacios comunes de los propios en su trámite de modificación del Registro.

A fin de establecer los antecedentes, cada solicitante deberá relacionar su expediente a los otros que coexisten en su establecimiento, consignando en su solicitud el número de la resolución que aprueba el Registro o el expediente en el que ésta se tramitó.

Anexo E: Procedimiento atención de solicitudes del registro de hidrocarburos en las oficinas regionales

 Osinergmin <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 1 de 13
		Fecha : 02.08.2016

<p>Elaborado por: Ing. Amparo Carrasco</p>  <p>Especialista Hidrocarburos</p>	<p>Revisado por: Ing. Gustavo Castillo</p>  <p>Jefe de la UOE División de Supervisión Regional</p>
--	--

<p>Aprobado por: Ing. Víctor Murillo Huamán</p>  <p>Gerente División de Supervisión Regional</p>

 <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INGENIERÍA ENERGÉTICA Y MINERA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 2 de 13
		Fecha : 02.08.2016

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para la atención de Solicitudes del Registro de Hidrocarburos, respecto a los trámites de Inscripción, Modificación, Suspensión, Cancelación o Habilitación, para las actividades de Hidrocarburos, por parte de las Oficinas Regionales.

2. ALCANCE:

Atención de las Solicitudes del Registro de Hidrocarburos que se presente en las Oficinas Regionales de Osinergmin, para las actividades que son materia de supervisión de la División de Supervisión Regional.

3.- DEFINICIONES:

Las definiciones o siglas que se utilizan en el presente procedimiento e Instructivo, además de los responsables, se detallan en el Anexo N° 1: Siglas, Definiciones y Responsables.

4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Reglamento del Registro de Hidrocarburos del OSINERGMIN RCD N°191-2011-OS/CD y sus modificatorias.

5.- DESARROLLO:

5.1 Atención de Solicitud de Inscripción en el Registro de Hidrocarburos


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONS.
10. Orientación al Administrado	El responsable brinda orientación oportuna, según el procedimiento "Atención al Ciudadano en Osinergmin, -AC-01". De requerirse mayor información de tipo técnico-legal, el responsable consulta con el Especialista de Hidrocarburos o con el abogado de la MR, a fin de absolverla y atender al administrado. Plazo: Inmediato	EAU/EH/ OT
20. Recepción y Registro de la Solicitud Completa	El responsable recibe y revisa con ayuda de la "Hoja de Recepción de los documentos requeridos" ver Anexo N° 03, que la solicitud del administrado con el Formato F1- DSR-UH-PE-02 Formulario de Solicitud de Registro, esté debidamente llenado y verifica que la documentación presentada cumpla con los requisitos establecidos en el TUPA y el Reglamento del Registro de Hidrocarburos, de ser así, se considera la Solicitud como Completa, caso contrario se consulta al administrado si desea Ingresar la Solicitud Incompleta, cuyo tratamiento se detalla en el Anexo N° 02. Deberá asegurarse que en el formato esté consignado, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Si es una actividad que requiera de un ITF o • Si es una Solicitud de suspensión del Registro de Parte (hecho por el administrado) o • Si es solicitud de Habilitación del registro, para lo que se 	EAU/EH/ OT

 Osinergmin <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 3 de 13
		Fecha : 02.08.2016


	<p>debe identificar la Resolución de Suspensión, o</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si requiere que se le active un código de usuario SCOP <p>El responsable registra la Solicitud Completa y obtiene el número de expediente SIGED, la que será registrada en el Módulo MSFH5 – Registro de Hidrocarburos Simplificado del SFH, ingresando el Código Osinergmin, verificando los datos y en caso de no tener dicho Código se deberá crea uno nuevo. Si el establecimiento cuenta con más de un operador, se presentarán tantas solicitudes como operadores tenga, que se atenderán de manera independiente, considerando de que en las Fichas de Registro que se emitan se indicará que cuenta con un operador solidario. Seguidamente lo deriva al Especialista de Hidrocarburos (EH) para la asignación respectiva.</p> <p>Plazo: el mismo día de su ingreso. De presentarse problemas con los sistemas, será ingresada manualmente, una vez restablecidos los mismos se colocará una observación con la fecha real de recepción y el motivo.</p>	
30. Asignación de atención de la Solicitud	<p>El EH recibe una notificación automática sobre el ingreso de la misma y asignará la atención de la solicitud a la empresa supervisora vía SIGED y SFH.</p> <p>Plazo: 2 horas hábiles</p>	EH
40. Evaluación de Solicitud	<p>La Empresa Supervisora (ES) una vez recibida la asignación por SIGED, evalúa el expediente en gabinete y se declarará la procedencia o improcedencia de la solicitud, según corresponda. Como resultado de la Evaluación puede ocurrir lo siguiente:</p> <p><u>Con observaciones:</u> Se deniega la solicitud de acuerdo al Anexo N° 04 (columna <i>Denegatorio</i>), excepto Consumidores Directos de Combustibles Líquidos y/o OPDH, fijos y móviles, en cuyo caso el EH emitirá un Oficio de Observaciones al administrado otorgándole un plazo máximo de 10 días hábiles para levantar las mismas. Sin embargo, en caso la observación detectada pueda ser resuelta de inmediato por el administrado, se comunicará telefónicamente con él y coordinará el ingreso de los documentos necesarios vía mesa de partes.</p> <p><u>Sin Observaciones:</u> O de haber tenido observaciones que ya fueron subsanadas; se declarará la procedencia de la solicitud, se emitirá los documentos correspondientes de acuerdo al Anexo N° 04 (columna <i>Favorable</i>).</p> <p>Finalmente, la ES deriva vía SIGED el Expediente digital al EH.</p> <p>Plazo: 2 días hábiles</p> <p><u>Desistimiento:</u> Si el administrado presenta una carta desistiendo de su solicitud, es decir, que ya no desea continuar con el proceso de evaluación, la ES procede a emitir la documentación correspondiente</p>	Empresa Supervisora/ EH

 Osinergmin <small>ORGANISMO SUPERIOR DE REGULACIÓN ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 4 de 13
		Fecha : 02.08.2016


	<p>via SIGED y lo envía al EH.</p> <p>Plazo: 02 días hábiles</p> <p>Casos Especiales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para Solicitudes de Modificación de Datos: Previamente, la ES debe realizar una Verificación de Multa de Osinergmin, si se detecta la multa, deberá generar una alerta -más no restringirá la continuación del proceso- y consultará con el abogado de la MR la situación de la multa con la base de datos de la Asesoría Legal y en el Sistema de Sanciones y Multas. 2. Para Solicitudes de Inscripción realizadas con más de un año de otorgado el ITF: La ES previa coordinación con el EH realizará una visita a la Instalación, establecimiento o medio de transporte y emitirá un Informe de supervisión relativo a las condiciones de operatividad que permitan su inscripción en el registro. 3. Para Solicitudes de habilitación de parte de una Inscripción suspendida: ver ítem 5.4 4. Para Solicitudes de Suspensión 5. Para Solicitudes de Cancelación <p>Los documentos físicos, se colocará en un file y los entregará al EAU con cuaderno de cargo.</p>	
50. Recepción de Escritos del administrado	<p>Los escritos presentados por el administrado, serán recibidos y registrados por el EAU como Carta en el SIGED, haciendo referencia al expediente que lo ha originado, enviándosele de forma inmediata y automática un e-mail al responsable de su evaluación.</p>	EAU/ES
60. Revisión y Aprobación del Expediente y Oficio de Observaciones	<p>El EH procede a revisar toda la documentación contenida en el expediente SIGED, validando el Oficio, la Resolución, la Ficha de Registro (de haberla) y el Informe Técnico en caso corresponda a la actividad.</p> <p>De detectarse que la evaluación de la ES está incompleta o es incorrecta, devuelve el expediente vía SIGED a la ES para su corrección. Plazo: 1 día hábil.</p> <p>De estar conforme con la evaluación del expediente realizada por la ES, procede a aprobar y reenviar el expediente para las firmas al JOR. Plazo para la firma del JOR: 1 día hábil.</p> <p>Una vez firmado el Expediente por el JOR debe colocarse en el sistema el estado de "Firmado", luego se envía al EAU.</p>	EH

 <small>ORGANISMO SUPERVENCIONAL DE ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 5 de 13
		Fecha : 02.08.2016

70. Notificación y entrega de Sobre con Usuario y Contraseña SCOP	<p>El EAU recibe vía SIGED el expediente digital y procede a colocar en el Módulo de Mensajería – Notificaciones, los datos correctos del destinatario y así poder controlar los plazos de notificación por parte del servicio de Mensajería; también envía por SIGED a mensajería el expediente digital y luego imprime los documentos a notificarse, que pueden ser, según sea el caso:</p> <p><i>Oficio de Observaciones, Informe Técnico, Resolución Denegatoria, Resolución de Desistimiento, Resolución de Cancelación, Resolución de Suspensión, Resolución Favorable, Ficha de Registro y Cédula de Notificación.</i></p> <p>En caso de Resolución de Denegatoria, los documentos físicos se envían a mensajería previo fedateado.</p> <p>En la Oficina se entrega el Sobre con Usuario y Contraseña SCOP, que fue enviado previamente por el CCSCOP y envía por correo electrónico al CCSCOP el número de Sobre que entregó al administrado, adjuntando una copia de la Ficha de Registro o Constancia de Registro de Hidrocarburos, según sea el caso.</p> <p>Una vez realizada la Notificación al usuario, el Courier del Servicio de Mensajería sube al Expediente SIGED el cargo de recepción y al mismo tiempo entrega el cargo físico al EAU para ser adjuntado al expediente físico y ser archivado de acuerdo a los lineamientos existentes para tal acción.</p> <p>Plazo: 1 día hábil</p>	EAU/Mensajería
5.3 Suspensión del RHO de Unidades Operativas		
10. Asignación de evaluación	<p>El EH tomando conocimiento de una denuncia o emergencia en una determinada unidad operativa, asigna la supervisión del incidente mediante el SFH y SIGED.</p>	EH
	<p>Como resultado de las acciones de supervisión, que pueden ser visita a las instalaciones ya sea para verificar normas técnicas y de seguridad o con motivo de control de calidad y cantidad, o evaluación documental, se puede dar las siguientes situaciones:</p> <p>a.- Suspensión de Oficio por casos de Inoperatividad</p> <p>Evidenciada por casos como que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el terreno en que se ubicaba la instalación se realiza una actividad distinta a la autorizada en el registro y/o no cuenta con instalaciones, establecimientos o medios de transporte de 	

 Osinergmin <small>ORGANISMO SUPERIOR DE REGULACIÓN ENERGÉTICA Y MINERA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 6 de 13
		Fecha : 02.08.2016

20. Acciones de supervisión	<p>hidrocarburos que le permitan operar las instalaciones. En este caso, al término de la visita, el supervisor deberá iniciar el procedimiento administrativo de suspensión y/o cancelación del Registro, el mismo que se comunicará inmediatamente a la Oficina Regional para las acciones correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La dirección consignada en el registro es inexistente. • Establecimientos o medios de transporte se encuentran siniestrados. • El titular del registro de hidrocarburos del medio de transporte no señala fecha, hora y lugar que permita la supervisión del mismo, o habiéndolo señalado, no coloca el medio de transporte en el lugar, fecha y hora indicados, habiéndosele requerido, en ambos casos, hasta en dos (2) oportunidades. • Cuando el administrado manifieste que el medio de transporte no se encuentra operativo. • Se verifique que el equipo GPS de un medio de transporte asociado a una orden de pedido realizada en el SCOP no registra información de haber llegado al establecimiento que realizó el pedido. <p>Al término de la investigación o visita, elabora el Informe Técnico recomendando la suspensión; y luego de ingresarlo en el sistema, lo envía al EH.</p> <p>Asimismo, la D remitirá con una frecuencia trimestral a las Oficinas Regionales el reporte generado por el SCOP de los agentes que en los últimos tres meses no registraron movimientos comerciales, a fin de que procedan de acuerdo al Reglamento aprobado por RCD N°191-2011-OS/CD.</p> <p>b.- Suspensión de Oficio por causales de Suspensión Inmediata:</p> <p>Cuando se verifique que una instalación: Es operado por persona natural o jurídica distinta a la inscrita en el Registro. No cumple con las medidas administrativas. Se impida, obstaculice o niegue la supervisión o fiscalización por dos veces consecutivas en un periodo de treinta (30) días calendario. No cuente con póliza de seguro o ésta no cumple con los requerimientos establecidos. No se cuente con Equipo con Sistema de Posicionamiento Global – GPS, siendo obligatorio tenerlo. Se manipule, desarme o destruya parcial o totalmente el equipo con GPS y/o equipos de Osinergmin instalados en la unidad y/o se impida el normal funcionamiento de los mismos. No se brinde las facilidades para la instalación, mantenimiento, reparación y monitoreo de los Equipos de Osinergmin. Cuando se incumpla con el SCOP.</p>	Empresa Supervisora/CRHO
-----------------------------	--	--------------------------

 Osinergmin <small>ORGANISMO SUPERINTENDENTE DE ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 7 de 13
		Fecha : 02.08.2016

	<p>c.- Suspensión de Oficio como consecuencia del PAS</p> <p>d.- Suspensión de Parte (solicitada por el administrado)</p> <p>La solicitud es atendida en forma Inmediata y enviada a la oficina de Registro para su actualización en el Registro de hidrocarburos. En cualquiera de las situaciones, elabora el Informe Técnico recomendando la suspensión; y luego de Ingresarlo en el sistema, lo envía al EH.</p> <p>Plazo: 2 días hábiles</p>	
30. Revisión y validación del Informe Técnico de suspensión	<p>El EH revisa y valida el Informe Técnico de Suspensión y el Proyecto de Resolución de suspensión y de estar conforme lo deriva al abogado de la MR, quien luego de visarlo lo deriva al JOR.</p> <p>El JOR revisa y aprueba el expediente digital y lo derivan al Especialista de Registro para la actualización de la suspensión en el SFH, luego de lo cual es derivado al EH para la notificación.</p> <p>Plazo: 1 día hábil</p>	EH/AMRU/ ORVEAU
40. Control del Proceso	<p>El EH y el JOR son responsables del cumplimiento del presente procedimiento, debiendo proponer las mejoras correspondientes al Coordinador SIG. El reporte de los Indicadores se hará en forma automática en el SFH.</p>	EH/JOR

5.4 Habilitación del Registro suspendido

10.- Para Suspensión de parte de un Registro	<p>Una vez recibida la solicitud de habilitación, presentada por el administrado, se procede de la siguiente manera:</p> <p>En caso la unidad operativa haya sido suspendida de parte y esta suspensión sea menor a 01 año calendario (al momento de la solicitud), se procederá a emitir la resolución de habilitación y ficha de Registro en forma Inmediata. De ser necesario, la ES podrá visitar el establecimiento antes de la emisión de la Resolución.</p> <p>Si la suspensión ha tenido una duración igual o mayor a un (01) año, la ES deberá realizar una visita al establecimiento para verificar las condiciones mínimas de seguridad</p> <p>Plazo: 2 días hábiles, contados a partir de su admisión a trámite. Dicho plazo se suspende en caso se formulen observaciones, continuando una vez que el solicitante cumpla con subsanarlas.</p> <p>La ES elabora un Informe de supervisión relativo a las condiciones de operatividad de la instalación, establecimiento o medio de transporte del solicitante.</p> <p>Si el Informe contiene observaciones referidas al incumplimiento de las normas legales, técnicas y de seguridad aplicables a la instalación, en el establecimiento o medio de transporte, se le otorgará un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para que el solicitante subsane las observaciones, prorrogables por quince (15) días hábiles más, por única vez, manteniéndose el estado de suspensión del Registro.</p>	EAU/ES/ EH
--	--	------------

 Osinergmin <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE REGULACIÓN ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 8 de 13
		Fecha : 02.08.2016

20. Para suspensión de Oficio	<p>El EAU recibe la solicitud de levantamiento de suspensión presentado por el administrado, en el cual adjunta las evidencias que sirvan para la evaluación del levantamiento de la medida.</p> <p>La solicitud es evaluada por el supervisor asignado para dicho fin, enviando el Informe al EH, quien de ser el caso emite la Resolución de habilitación. Seguidamente, continúa con el flujo antes descrito, para la actualización en el Registro y la notificación correspondiente.</p>	EAU/ES/ EH
-------------------------------	--	---------------

6.- ANEXOS:

Anexo N° 1: Siglas, Definiciones y Responsables.

Anexo N° 2: Tratamiento de Solicitudes Incompletas.

Anexo N°3: Lista de verificación de recepción de documentos adjuntos a la solicitud por tipo de actividad

Anexo N° 4: Documentos Emitidos por la Empresa Supervisora como resultado de la Evaluación de la Solicitud.

Anexo N° 5: Lineamientos para casos de hallarse Indicios de presentación de documentación falsa o falsificada

7.- REGISTROS

F1-DSR-UH-PE-02: Formulario de Solicitud de Registro

8.- CONTROL DE CAMBIOS

Revisión y actualización Integral del procedimiento con motivo de la transferencia de funciones de la GFHL a la Gerencia de Operaciones.


Inclusión del reporte del SCOP de los agentes que no reportan movimientos comerciales en los últimos tres meses.

 Osinergrmin <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE REGULACIÓN ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 9 de 13
		Fecha : 02.08.2016

ANEXO N° 1

SIGLAS, DEFINICIONES Y RESPONSABLES

1. **AMR:** Abogado de la Macro Región.
2. **CCSCOP:** Centro de Control del Sistema de Control de Órdenes de Pedido de Combustible, registra y controla las transacciones comerciales que realizan los agentes.
3. **Cancelación:** Desactivación permanente de la inscripción en el registro.
4. **Escrito:** Es todo documento que ingresa el solicitante por mesa de partes, referido a una solicitud en proceso de atención.
5. **Coordinador del Registro de Hidrocarburos (CRHO),** Especialista encargado por la D para gestionar la información del Registro, gestionar la simplificación y automatización del procedimiento de atención del Registro y otros.
6. **Empresa Supervisora (ES):** Efectuar labores de revisión, supervisión técnica - legal - económico de expedientes, elaborar Oficio de Observaciones, Informe Técnico de Registro, Resolución y Ficha de Registro, cuando corresponda.
7. **Expediente Digital:** Es el que se encuentra en el SIGED y está conformado por toda la documentación digital que se generó, producto de la atención de una solicitud.
8. **Expediente Antecedente:** Es el expediente o los expedientes que se han conformado producto de la atención de una o varias Solicitudes de Registro presentados ante Osinergrmin.
9. **EH:** Especialista de Hidrocarburos, que en las OR es asumido por el Supervisor Regional. Asigna las solicitudes, revisa el Informe de Supervisión y valida el Oficio de Observaciones, el ITR, la Resolución y Ficha de Registro, ésta última cuando corresponda. En los casos de consultas técnicas o administrativas relacionadas al desarrollo del proceso (mejoras o desviaciones identificadas).
10. **EAU:** Especialista de Atención al Usuario, personal encargado de orientar, recepcionar, registrar, derivar y notificar las solicitudes de RHO y las correspondientes resoluciones.
11. **Ficha de Registro:** Documento que contiene los datos del titular del registro, de la instalación, establecimiento o medio de transporte, así como el número de la inscripción.
12. **Habilitación:** Medida a través de la cual una inscripción suspendida en el registro recupera su vigencia.
13. **JOR:** Jefe de Oficina Regional, firma la Resolución y la Ficha de Registro en la OR correspondiente.
14. **Modificación:** Por variación de datos (cambio del titular, modificación de la instalación o medio de transporte, de los productos y otros).
15. **OR:** Oficinas Regionales
16. **Resolución:** Fallo dictado por la D, ordenando el cumplimiento de ciertas medidas referidas al Registro de Hidrocarburos.
17. **Suspensión:** Medida a través de la cual se dispone el cese temporal del registro; durante este período el administrado queda deshabilitado para desarrollar actividades de hidrocarburos, establecimiento o medio de transporte suspendido.
18. **SIGED:** Sistema de Gestión de Documentos Digitales

 Osinergmin <small>ORGANISMO SUPERINTENDENTE DE ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 10 de 13
		Fecha : 02.08.2016

ANEXO N° 02

Tratamiento de Solicitudes Incompletas

El EAU consulta al Administrado si desea Ingresar la Solicitud como solicitud Incompleta:

Si el Administrado **NO ACEPTA** Ingresar la Solicitud como solicitud Incompleta, el EAU devuelve los documentos presentados y da por concluido el proceso.

Si el Administrado **ACEPTA** Ingresar la Solicitud como solicitud Incompleta, el EAU Ingresar la misma en el SIGED y genera un número de Expediente. Dicha Solicitud Incompleta también será registrada en el Módulo MSFH5 del SFH utilizando el mismo número de Expediente SIGED.

Posteriormente se imprime un original y una copia del Cargo de Documentos Ingresados (Solicitud Incompleta). La copia se entrega al Administrado y el original se anexa a la Solicitud Incompleta, previa firma del Administrado.

El EAU mantiene en custodia la Solicitud Incompleta por un plazo máximo de 48 horas o hasta que el Administrado complete la documentación faltante en el plazo establecido, pudiéndose dar los siguientes casos:

I. Presentación de los documentos faltantes dentro del plazo de 48 horas:

Si la documentación se encuentra completa: El responsable procede a Ingresar y registrar en el SIGED la solicitud de RHO con el mismo número de Expediente SIGED que se generó como solicitud Incompleta, modificando el registro de solicitud Incompleta por el tipo de documento Solicitud, y debe cambiar el estado de la observación, ejemplo: Solicitud completa. Al mismo tiempo registra la Solicitud como Completa en el SFH.

Si la documentación no se encuentra completa: Si el responsable detecta que la documentación está Incompleta y/o no está conforme, le comunica al Administrado el plazo que aún tiene para completarla. Si el Administrado, sin haber completado la documentación faltante, solicita la devolución de la Solicitud de Registro Incompleta; el responsable procede con la misma, para lo cual hará firmar al Administrado el cargo de devolución y dará por concluido el proceso.

II. Presentación de los documentos faltantes fuera del plazo de 48 horas:

El EAU no procederá al ingreso de dichos documentos, sino a la devolución de la Solicitud Incompleta y a **ANULAR** el documento, consignando la observación de ¿Por qué se está anulando? A su vez el responsable le comunica al Administrado que puede Ingresar una nueva Solicitud.

III. No se presentan los documentos faltantes de la solicitud Incompleta:

Si el Administrado no presenta los documentos faltantes para completar la Solicitud ni dentro ni fuera del plazo, el responsable mantiene la Solicitud Incompleta en custodia, quedando a disposición para ser devuelta.

Si al cabo de 30 días hábiles, el Administrado no ha recogido dicha Solicitud Incompleta, el responsable enviará la misma al Archivo Pasivo.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 13 de 13
		Fecha : 02.08.2016

ANEXO N° 05

Lineamientos para casos de presentación de documentación falsa o falsificada

Se deberá solicitar la información pertinente a la entidad o persona particular que emitió el documento, a fin de que acredite la veracidad de dicha información, para lo cual el Abogado de la MR elaborará un oficio requiriendo la información en mención. Dicho oficio debe ser visado por el abogado, el EH y firmado por el Jefe de la OR, según corresponda. El oficio debe ser debidamente motivado, exponiendo que el documento materia de análisis forma parte del procedimiento para la obtención de la Ficha de Registro.

Recibida la documentación solicitada y de comprobarse que el administrado presentó documentos falsos o falsificados; se deberán realizar las siguientes acciones:

- (i) Iniciar un PAS por la infracción contenida en el rubro 5 de la Tipificación de Infracciones Generales y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD y sus modificatorias.
- (ii) El EH, remitirá el Informe de Supervisión al RHO, encargado de analizar si corresponde la nulidad del acto administrativo por el que se le otorgó la inscripción en el Registro de Hidrocarburos y se deberá otorgar un plazo de cinco (5) días hábiles para que el administrado presente sus descargos. Una vez recibidos los descargos y de corroborarse la nulidad se prepara un proyecto de Resolución que se eleva a la Gerencia General para su declaración respectiva, debiendo ser remitido previamente a la GL para su revisión.
- (iii) Preparar un memorando, suscrito por el Jefe de la OR, y visado por el Asesor Legal de la D, en el que se solicite a la Gerencia Legal evaluar si la documentación falsa ameritaría la denuncia penal correspondiente, para lo cual se anexará la siguiente información:
 - a) Informe donde se identifique los documentos falsos o falsificados y el procedimiento en el cual se presentaron.


 Osinergmin <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INGENIERÍA ENERGÉTICA Y MINERA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 11 de 13
		Fecha : 02.08.2016

ANEXO N° 03

Hojas de verificación de documentos de la Solicitud

En la WEB SIG se tiene disponible las siguientes hojas de verificación

1. Requisitos para inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de medio de transporte terrestre y distribuidor
2. Requisitos para modificación de datos, suspensión, cancelación o habilitación de la inscripción en el registro de hidrocarburos
3. Requisitos para inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de consumidor directo de combustibles líquidos y/u otros productos derivados de los hidrocarburos
4. Requisitos para la reinscripción del registro de hidrocarburos de consumidor directo de combustibles líquidos ubicados en el departamento de madre Dios
5. Requisitos para inscripción del registro de hidrocarburos de consumidor directo con instalaciones móviles
6. Requisitos para inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de consumidor directo y red de distribución de GLP.
7. Requisitos para inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifo, estación de servicios, gasocentro de GLP.
8. Requisitos para inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de Local de venta de GLP.
9. Requisitos para inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de Medio de transporte marítimo, fluvial y lacustre

 <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 12 de 13
		Fecha : 02.08.2016

ANEXO N° 04

Documentos Emitidos por el Supervisor Técnico como resultado de la Evaluación de la Solicitud

Tipo de Trámite	FAVORABLE	DENEGATORIO
INSCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Informe Técnico de Registro • Resolución • Ficha de Registro • Cédula de Notificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Informe Técnico de Denegatoria • Resolución • Cédula de Notificación
MODIFICACIÓN (estructural)	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Informe Técnico de Registro • Resolución • Ficha de Registro • Cédula de Notificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Informe Técnico de Denegatoria • Resolución • Cédula de Notificación
MODIFICACIÓN (de datos solamente)	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Resolución • Ficha de Registro • Cédula de Notificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Informe Técnico de Denegatoria • Resolución • Cédula de Notificación
HABILITACIÓN (cuando el Registro ha sido suspendido de parte)	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Resolución • Ficha de Registro • Cédula de Notificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Informe Técnico de Denegatoria • Resolución • Cédula de Notificación
SUSPENSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Resolución • Cédula de Notificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Informe Técnico de Denegatoria • Resolución • Cédula de Notificación
CANCELACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Resolución • Cédula de Notificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Supervisión • Informe Técnico de Denegatoria • Resolución • Cédula de Notificación

En casos de Desistimiento el ST emitirá: Informe de Supervisión, Resolución y Cédula de Notificación.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL REGISTRO DE HIDROCARBUROS EN LAS OFICINAS REGIONALES	Código : DSR-UH-PE-02
		Revisión : 01
		Página : 13 de 13
		Fecha : 02.08.2016

ANEXO N° 05

Lineamientos para casos de presentación de documentación falsa o falsificada

Se deberá solicitar la información pertinente a la entidad o persona particular que emitió el documento, a fin de que acredite la veracidad de dicha información, para lo cual el Abogado de la MR elaborará un oficio requiriendo la información en mención. Dicho oficio debe ser visado por el abogado, el EH y firmado por el Jefe de la OR, según corresponda. El oficio debe ser debidamente motivado, exponiendo que el documento materia de análisis forma parte del procedimiento para la obtención de la Ficha de Registro.

Recibida la documentación solicitada y de comprobarse que el administrado presentó documentos falsos o falsificados; se deberán realizar las siguientes acciones:

- (i) Iniciar un PAS por la infracción contenida en el rubro 5 de la Tipificación de Infracciones Generales y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD y sus modificatorias.
- (ii) El EH, remitirá el Informe de Supervisión al RHO, encargado de analizar si corresponde la nulidad del acto administrativo por el que se le otorgó la inscripción en el Registro de Hidrocarburos y se deberá otorgar un plazo de cinco (5) días hábiles para que el administrado presente sus descargos. Una vez recibidos los descargos y de corroborarse la nulidad se prepara un proyecto de Resolución que se eleva a la Gerencia General para su declaración respectiva, debiendo ser remitido previamente a la GL para su revisión.
- (iii) Preparar un memorando, suscrito por el Jefe de la OR, y visado por el Asesor Legal de la D, en el que se solicite a la Gerencia Legal evaluar si la documentación falsa ameritaría la denuncia penal correspondiente, para lo cual se anexará la siguiente información:
 - a) Informe donde se identifique los documentos falsos o falsificados y el procedimiento en el cual se presentaron.
 - b) Documento falso o falsificado original. En caso sólo obrara en el expediente fotocopia de éste, se adjuntará dicha copia.
 - c) Documento original en el cual se anexó el documento falso o falsificado.
 - d) El original del oficio o carta emitidos por la dependencia que supuestamente habría generado el documento falso o falsificado, en el que expresa que no emitió dicho documento.
 - e) El documento original que fue falsificado, en caso existiera.

Anexo F: Artículo científico

1. Título

Análisis del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifos, Osinergmin-Lima Sur, 2016.

2. Autor

William Fernando Gorriti Siappo

wgorriti@osinergmin.gob.pe

Especialista regional en hidrocarburos de la Oficina Regional Lima Sur de Osinergmin.

3. Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar cuáles son las características numéricas de las calificaciones de los expedientes del procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP de uso automotor en la OR Lima Sur de Osinergmin en el año 2016. El análisis logró caracterizar los resultados en nuevos indicadores, con estos se puede conocer si se cumple con el objetivo para el cual fue implementado, el cual es la optimización, y además permite una discusión de los responsables de proponer cambios normativas, para lograr mejorar el procedimiento analizado.

El estudio tiene importancia académica, porque busca promover que estudiantes de la maestría en gestión pública apliquen los conocimientos recibidos en la universidad en las instituciones públicas en las que laboran, de tal manera que se logre un estado moderno. El estudio consideró como marco metodológico: Tipo de Investigación: básica, Nivel: descriptivo. Diseño: no experimental de corte transversal. Población: 65 expedientes. Instrumento y recolección de datos: Archivos / ficha de control.

El estudio concluye, que si bien la simplificación administrativa brinda facilidades para que los inversionistas obtengan en el menor tiempo sus

autorizaciones, el no contratar profesionales idóneos, hace que no se cumpla totalmente con simplificar los tiempos de otorgamiento del Registro de hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos o GLP de uso automotor. Se verificó en todos los casos, que ningún expediente presentado por primera vez obtuvo aprobación, es decir sin observaciones.

Los resultados encontrados permitieron entender la particularidad del procedimiento evaluado. El estudio recomienda en primer lugar se establezcan un mecanismo de reunión previa con los administrados en la Oficina Regional Lima Sur, donde se revise la documentación presentada, en presencia además de todos los profesionales responsables que intervienen en el expediente presentado. Esto además contribuirá a que no se presenten documentación presuntamente falsificada de los profesionales que participan en la elaboración del expediente presentado y que los administrados tengan mayor confianza en la institución.

4. PALABRAS CLAVE

Procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos, grifos

5. ABSTRACT

The main objective of the investigation was to determine the numerical characteristics of the records of the procedure for registering or modifying the hydrocarbons registry of establishments selling liquid fuels and / or LPG for automotive use in the Southern Lima OR of Osinergmin in the year 2016. The analysis was able to characterize the results in new indicators, with these it is possible to know if it meets the objective for which it was implemented, which is the optimization, and allows a discussion of those responsible for proposing normative changes, to improve the procedure analyzed.

The study is of academic importance, because it seeks to promote in the students of the masters in public management of the university Cesar Vallejo apply the knowledge received in the public institutions in which they work, in such a way that a modern state is achieved. The study considered as a methodological framework: Research Type: basic, Level: descriptive. Design: non-experimental

cross-section. Population: 65 files. Instrument and Data Collection: Files / Control Card.

The study, in addition to providing new indicators, concludes that no dossier presented in the OR South Lima in 2016 achieved approval in the first income, which means that the procedure analyzed does not comply with reducing the time of granting the hydrocarbons registry. The obtained results allow to understand the particularity of the evaluated procedure. The study recommends as an immediate measure that a pre-meeting mechanism be established with those administered at the South Lima Regional Office, so that the documentation is reviewed before presenting itself, always in the presence of all professionals involved in the file and an accredited representative

6. KEYWORDS

Procedure for inscription or modification of the hydrocarbon registry, Faucets.

7. INTRODUCCIÓN

Según los reportes informáticos de Osinergmin, en el año 2016 en la Región Lima Sur se atendieron 66 solicitudes de inscripción y modificación del Registro de Hidrocarburos (RHO) de establecimientos de venta al público de combustibles líquidos y GLP, de los cuales obtuvieron resultado favorable 32 expedientes que representan el 48.48% del total de expedientes evaluados, valor menor al promedio a nivel nacional el 2016, el cual fue 61.75%. Los resultados indican además que la Región Lima Sur se encuentra dentro de las seis regiones donde las denegatorias para la inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de: grifo, estación de servicios y Gasocentro de GLP son mayores que los resultados favorables.

El que un expediente obtenga resultado denegado, trae como consecuencia que el expediente con las observaciones absueltas vuelva a ingresar para una nueva evaluación, originando carga en los evaluadores y consumiendo recursos de Osinergmin como son mesa de partes, servicio de digitalización, servicio de mensajería, insumos, etc. Como consecuencia de estas evaluaciones también se distrae el personal en evaluaciones en gabinete, dejando de realizar operativos de

seguridad a establecimientos que ya operan, lo cual disminuye la percepción de seguridad en los ciudadanos.

Osinergmin posee un sistema de gestión documentaria (siged), que es un gran repositorio de información y un sistema eficiente en cuanto a la transferencia documentaria, simplificando muchos procedimientos, sin embargo no registra información histórica en cuanto a los datos que poseen los documentos, en la actualidad se está implementando un nuevo sistema de gestión documentaria.

Por lo que los indicadores con respecto al procedimiento de inscripción o modificación del registro de hidrocarburos de grifos, estaciones de servicios y Gasocentros de GLP, mostrados por el sistema SFH de Osinergmin, solo indican en relación a los expedientes evaluados, sus cantidades, los tiempos de atención y los resultados, es decir aprobados, denegados o desistidos, no permitiendo analizar los factores que intervienen en los resultados del procedimiento simplificado y en consecuencia proponer y aplicar cambios para una mejora continua del procedimiento, por lo que la presente investigación caracterizó los resultados, en base a la revisión de los expedientes evaluados el 2016 por la Oficina Regional Lima Sur y la experiencia del investigador.

8. METODOLOGÍA

La investigación es del tipo básica, de nivel descriptiva. El diseño es no experimental de corte transversal. Por ser un estudio descriptivo no presenta hipótesis. La variable es Procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de grifos.

La población fue 65 expedientes de competencia de Lima Sur el año 2016. La muestra corresponde a toda la población. La técnica usada fue documental analítica y los Instrumentos archivos y fichas. El método de análisis de datos fue estadística descriptiva, usando tablas de distribución de frecuencias y graficas de barras.

9. RESULTADOS

Resultado de las evaluaciones de expedientes aprobados al primer ingreso

De los 29 expedientes aprobados el 2016 en Lima Sur, solo siete obtuvieron su aprobación al primer ingreso el 2016.

Resultado de las evaluaciones de expedientes aprobados con documentación adicional

De los 29 aprobados, 121 expedientes necesitaron presentar documentación adicional, lo cual representa el 72.41 % de los expedientes aprobados. Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Resultado de las evaluaciones de expedientes denegados

el requisito “planos conforme a obra” que es el que se repite 28 veces en las 36 denegatorias de la OR Lima Sur el año 2016, seguido del requisito “declaración jurada” que se encuentra en 22 denegatorias, el tercer requisito que más se repite es “fotografías” con 19 veces. Se observa además, que son siete los requisitos que más se repiten.

Resultado de las evaluaciones de expedientes

Los 65 expedientes ingresados el 2016, corresponden solo a 35 establecimientos que presentaron sus solicitudes, siendo la mayor incidencia solo la presentación de un expediente para obtener la autorización, seguido de dos presentaciones.

De los 35 establecimientos que presentaron sus expedientes, no obtuvieron su autorización el 2016. En consecuencia 29 obtuvieron su autorización, lo cual representa el 82.86% de los establecimientos que solicitaron su Registro de Hidrocarburos de grifos. Los que tuvieron su aprobación con un solo ingreso, presentaron información adicional o poseían una denegatoria de años anteriores, es decir tuvieron que pasar por una evaluación previa de Osinergmin antes de obtener el resultado favorable. También es resaltante que los tres expedientes que ingresaron cuatro veces sus expedientes, necesitaron presentar información

adicional, es decir para evitar una nueva denegatoria y en consecuencia un quinto ingreso.

10. DISCUSIÓN

Con respecto a Chávez, N. (2011), Se puede manifestar afinidad con el investigador de la tesis tomada como antecedente, ya que la simplificación de requisitos para inscripción o modificación en el Registro de hidrocarburos de grifos no minimiza en gran proporción al mercado informal, sin embargo ayuda y fomenta la formalidad en los administrados que tienen por objetivo estar alineados al cumplimiento de normativa de seguridad en sus instalaciones.

Con respecto a Díaz, José (2009). Se puede corroborar y estar de acuerdo con el tesista de la investigación antecedente, ya que es necesario que la información que se registra en el sistema de Osinergmin denominado SFH (sistema de fiscalización de hidrocarburos) se adapte a los constantes cambios de los procesos y normativas que realiza el Osinergmin y que la información que brinde el sistema establezca conexiones con los sistemas de la Sunat, Reniec entre otros por ser de utilidad.

Con respecto a Muñoz (2011), se manifiesta estar de acuerdo con el tesista, ya que la emisión de normativas con la finalidad de simplificar los trámites y procedimientos de inscripción en el registro de hidrocarburos aporta a la eficiencia de recursos humanos así como mejora los servicios que perciben los administrados que buscan la seguridad sin que esto perjudique los tiempos de demora y una inversión paralizada

11. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en la investigación, se observa que en el “Análisis del procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de grifos, se concluye que se logró:

a) Realizar el análisis y determinar la frecuencia con la que se presenta cada calificación en los expedientes del procedimiento Inscripción o Modificación del

Registro de Hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP y cuál es el tiempo de su evaluación, Osinergmin – Lima Sur, 2016.

b) Realizar el análisis y determinar la frecuencia con la que se obtiene calificación favorable al primer ingreso en los expedientes del procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP y cuál es el tiempo de su evaluación, Osinergmin – Lima Sur, 2016.

c) Se logró realizar el análisis y determinar cuál es el requisito predominante en la calificación denegatoria de los expedientes del procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP y cuál es el tiempo de evaluación de las denegatorias, Osinergmin – Lima Sur, 2016.

d) Se logró realizar el análisis y determinar cuál es la frecuencia con que se presenta cada calificación en los expedientes del procedimiento de Inscripción o Modificación del Registro de Hidrocarburos de establecimientos de venta de combustibles líquidos y/o GLP y cuál es el tiempo de su evaluación, Osinergmin – Lima Sur, 2016.