



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Aplicación de las medidas de simplificación administrativa
del D.L N° 1246 y la garantía del servicio al ciudadano en
la Municipalidad Distrital de El Porvenir, periodo 2017 -
2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Anayeli Lizbeth Sarobio Alvarado

ASESOR:

Dr. Heyner Yuliano Márquez Yauri

SECCIÓN:

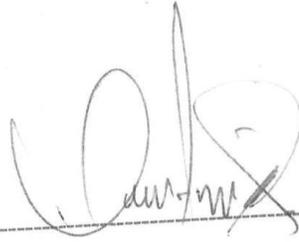
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

PERÚ – 2019

PÁGINA DEL JURADO



Dr. RAZA URBINA SEGUNDO RODOLFO.
PRESIDENTE



Mg. PEREDA GUANILO VICTOR IVAN.
SECRETARIO



Dr. MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO.
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mi padre Dios, quien me dio y me sigue dando vida y salud, por ser él el mentor de mi vida y quien me ha permitido a pesar de mis falencias seguir alcanzando cada meta propuesta en mi vida, porque tengo claro que únicamente soy un instrumento de él.

Dedico, este trabajo a mi madre Lidia Alvarado Loyaga, por ser una madre incomparable.

A mis hermanas, Gleny, Rocio, Shirley y especial a mi pequeña Belsy, quien es una de mis mejores motores junto a mi madre para seguir alcanzando mis metas profesionales.

Y finalmente a mi papá y en especial a mi José Luis, por ser el quien viene cada día soñando y motivándome a seguir creciendo en la vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial y cordial, al maestro a mis docentes Universitarios de la Mestría que de una u otra manera me han orientado en el avance y producción del presente trabajo.

Un agradecimiento especial al Dr. HEYNER MÁRQUEZ YAURI, por su predisposición atendernos cuando cada compañero lo ha requerido, sin importar la hora el día. Por su apoyo y aportes para la realización de este trabajo de investigación.

A Many, por ser una amiga excepcional, desde que cursábamos las aulas para obtener el título de Abogadas.

Un agradecimiento especial a mi variable dependiente, mi moni, por todos los consejos y ayuda constante.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **SAROBIO ALVARADO ANAYELI LIZBETH**, estudiante de la Escuela de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada César Vallejo, con la tesis titulada: **APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL D. L N° 1246 Y LA GARANTÍA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR, PERIODO 2017 – 2018.**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Trujillo, Enero 2019

La Autora



SAROBIO ALVARADO ANAYELI LIZBETH
DNI 70775444

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, y con el fin de obtener el Grado de MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA, someto a su juicio la tesis titulada: “**APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL D. L N° 1246 Y LA GARANTÍA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR, PERIODO 2017 – 2018**”.

El presente trabajo de investigación se ha realizado siguiendo los pasos de metodología de investigación científica, que determina nuestra facultad, cumpliendo con los requisitos estipulados sobre la base de la Doctrina, y Legislación que tiene como objetivo determinar una gestión pública la cual aplique los lineamientos establecidos para garantizar el servicio al ciudadano, el cual está amparada y amparada dentro de las políticas de gobierno.

Trujillo, Enero 2019

La Autora

ÍNDICE

CARATULA	II
PAGINAS PRELIMINARES	II
PÁGINA DEL JURADO	II
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	X
ABSTRAC	XII
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.2.1. A nivel Internacional:.....	16
1.2.2. A nivel nacional.....	17
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	18
1.3.1. GESTIÓN PÚBLICA:	18
1.3.2. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.....	18
1.3.2.3. Finalidad	20
1.3.2.4. Situación Actual de la S.A. en el Perú.....	20
1.3.2.5. Política Nacional De Simplificación Administrativa (Pnsa)	21
1.3.2.6. Principios de la Política Nacional de S.A son:.....	21
1.3.2.7. Los objetivos estratégicos de la Política Nacional de S. A son:	22
1.3.2.8. Regulación Jurídica.....	22
1.3.2.8.1. Decreto Legislativo N° 1246	22
1.3.2.8.2. Resolución Ministerial N° 048-2013.	23
1.3.2.8.3. Decreto Legislativo N° 1256,	23
Norma la cual en el artículo 1°, señala la finalidad de dicha norma es supervisar el cumplimiento de los principios de simplificación administrativa con el objeto de prestar servicios eficientes al ciudadano.....	23

1.3.3. ESTADO AL SERVICIO AL CIUDADANO.....	24
1.3.3.1. Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública.	25
1.3.3.2. Ley de Reforma y modernización del Estado:	26
1.3.3.3. Ley Orgánica de Municipalidades Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972	26
1.3.3.4. El Plan Bicentenario rumbo al 2021, Aprobado por el Acuerdo Nacional – Marzo 2011	26
1.3.3.5. Decreto Supremo Nº 006-2017-JUS;	27
1.3.4. LA INTEROPERABILIDAD:	28
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	30
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	30
1.5.1. RELEVANCIA:	30
1.5.2. UTILIDAD:	31
1.6. HIPÓTESIS	32
1.7. OBJETIVOS	32
1.7.1. General:	32
1.7.2. Específicos:	32
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de Investigación	33
2.2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
2.2. Variables, Operacionalización	34
2.2.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
2.3. Población y muestra.....	38
2.3.1. Población:.....	38
2.3.2. Muestra.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	39
2.4.1. Técnicas.....	39
2.5. Métodos de análisis de datos	41
2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	56

V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS	62
Bibliografía	62
1. Validez de los instrumentos:.....	64
2. Matriz de consistencia	76
3. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio ..	80
ANEXO 1-A- Encuesta.....	81
ANEXO 2-A- Carta 069-2018.....	84
ANEXO 3-A TUPA DE LA MDEP	85
ANEXO 4-A- REQUISITOS.....	92
ARTÍCULO CIENTÍFICO.....	93

RESUMEN

El Estado según nuestra Carta Magna, es Ley fundamental sobre la que se rige el derecho, la justicia y las normas del país. Asimismo, determina la estructura y organización del Estado peruano, así como reconoce diversos Derechos a los ciudadanos, entre estos Derechos en el artículo 2, en el literal 5, se reconoce el derecho a “solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. (...)” , así también tenemos otras normas legales que establecen el acceso y/o trámites administrativo que realiza un ciudadano, es por ello que; el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, establece como debe ser el procedimiento y el trámite de las solicitudes y/o escritos que presenten los recurrentes. Sin embargo, contrario a las normas es que actúan ciertos órganos de gobierno que conforman el Estado, en este caso los del gobierno local, toda vez que demoran en el tramites de las solicitudes y/o incluso para darle el trámite correspondiente, requieren que éste cumpla con adjuntar ciertos requisitos y/o documentales, que lo único que hacen es generar un trámite engorroso y burocrático.

Es por ello que, el 11 de noviembre de 2016, entro en vigencia el Decreto Supremo N° 1246, estableció y prohibió a las entidades de la administración publicas requerir a los administrados ciertos requisitos como el DNI, partidas de nacimiento, certificados o constancias de habilitación entre otras, la cual por muchos órganos de la administración pública vienen haciendo caso omiso a lo establecido o normado, exigiendo a la fecha para realizar algún trámite administrativo estos requisitos prohibidos por Decreto Ley, tal como es el caso de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, así mismo dicha norma establece que las entidades de la Administración Pública, deben implementar la interoperabilidad con la finalidad de tener acceso a la información pública de los recurrentes, excepto a los protegidos por Ley.

Así también, tenemos Decreto Legislativo N° **N° 1256** que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, la misma que en su artículo 1°

establece que la finalidad de dicha norma “ (...) *la prevención o la eliminación de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad que restrinjan u obstaculicen el acceso o la permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que constituyan incumplimientos de las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa con el objeto de procurar una eficiente prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades de la administración pública*”.

Pese a que tenemos, estos marcos normativos de observancia obligatoria en especial el Decreto Legislativo N° 1246, se viene incumpliendo su aplicación por parte de los representantes de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, afectando de esta manera la prestación de un buen servicio al administrado (ciudadano), convirtiendo por lo tanto un a la Administración Pública en ineficiente, toda vez que hasta la fecha para iniciar un trámite administrativo te exigen la presentación de una serie de requisitos, los cuales si implementaran eficientemente y eficazmente dicha norma, los servidores y funcionarios públicos no tendrían por qué requerir estos requisitos, por lo que se convertirían con la ayuda de otros factores en un administración pública que ofrece un buen servicio al ciudadano y de calidad.

Palabras clave: simplificación administrativa, servicio al ciudadano.

ABSTRAC

The State, according to our Magna Carta, is a fundamental Law that governs the law, the justice and the norms of the country. Likewise, it determines the structure and organization of the Peruvian State, as well as recognizes various Rights to citizens, among these Rights in article 2, in literal 5, it recognizes the right to "request without expression of cause the information required and to receive it. of any public entity, within the legal term, with the cost of the order. (...) ", this way we also have other legal norms that establish the access and / or administrative procedures that a citizen performs, that is why; Supreme Decree N ° 006-2017-JUS, establishes how the procedure and the processing of the applications and / or writings presented by the appellants should be. However, contrary to the norms is that certain government bodies that make up the State act, in this case those of the local government, whenever they delay in the processing of the requests and / or even to give the corresponding procedure, they require that this one comply with certain requirements and / or documentary, that all they do is generate a cumbersome and bureaucratic process.

That is why, on November 11, 2016, Supreme Decree N ° 1246 came into force, established and prohibited public administration entities to require from the administrators certain requirements such as the DNI, birth certificates, certificates or proofs of habilitation among others, which by many organs of the public administration come disregarding the established or regulated, demanding the date to perform some administrative procedure these requirements prohibited by Decree Law, as is the case of the District Municipality of El Porvenir, likewise said norm establishes that the entities of the Public Administration, must implement the interoperability with the purpose of having access to the public information of the appellants, except those protected by Law.

Likewise, we have Legislative Decree No. 1256 that approves the Law on the Prevention and Elimination of Bureaucratic Barriers, the same as in Article 1 establishes that the purpose of said regulation "(...) the prevention or elimination of bureaucratic barriers illegal and / or unreasonable that restrict or hinder access or permanence of economic agents in the market and / or that constitute breaches of the rules and / or principles that ensure administrative simplification in order to ensure an efficient provision of services to the citizen on the part of the entities of the public administration ".

Although we have, these regulatory frameworks of mandatory compliance especially Legislative Decree No. 1246, its application has been violated by the representatives of the District Municipality of El Porvenir, thus affecting the provision of a good service to the managed (citizen), therefore rendering the Public Administration inefficient, since up to the date to initiate an administrative process they require you to present a series of requirements, which if implemented efficiently and effectively, the servers and public officials would not have to require these requirements, so they would be converted with the help of other factors into a public administration that offers a good service to the citizen and quality.

Keywords: administrative simplification, citizen service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El Gobierno a través de las Instituciones Públicas, buscan el Desarrollo del País, convirtiéndose como tal en el principal generador económico de un determinado lugar además de contribuir a con el desarrollo del mismo, por lo que se necesita un Gobierno capaz de responder a las necesidades de la población, más aun cuando tenemos un sociedad un tanto dinámica y cambiante. Al respecto Tragodara, (2015) hace mención que se necesita hoy en día un Estado capaz de garantizar en un sociedad, tanto derechos sociales, económicos y políticos.

Para tener un Estado, capaz de responder y atender las necesidades de su población, Pierre Vigier & Otros: (2015), señala que es necesario se den cambios y reformas, las mismas que deben estar interconectadas y relacionadas con la modernización; esto implica entre otros la transformación de roles y funcionamiento del Estado tanto a nivel ejecutivo, legislativo y judicial, en el cual los mismo deben estar aptos para responder y atender la demanda social a nivel administrativo, institucional, económico, social, etc. Por otro lado, la modernización también implica cambios y/o reestructuración en la ejecución de acciones que tengan que ver con el perfeccionamiento, ajustes, cambios operacional, estructural, de métodos, instrumentos existentes, de personal así como la creación de nuevos mecanismo o planes estratégicos que permitan y tengan la tendencia a modernizar la sociedad y que además, se pueda lograr un servicio de calidad y a la vez eficiente y eficaz, y que estas puedan cumplir con las funciones institucionales.

En el 2002, Tragodara (2015), refiere respecto a la Modernización del Estado promulgada en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658, en concordancia con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, busca establecer la base legal para modernizar el Estado, cuya finalidad es mejorar la GP además de implementar un Estado democrático basado en la descentralización, transparente e inclusivo, orientado básicamente al bridar un

buen Servicio al Ciudadano. Es así que mediante la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo N° 29158, establece que la Presidencia del Consejo de Ministros el encargado aprobar, formular, ejecutar, coordinar y dirigir las políticas nacionales de modernización de la Adm. Pública, las cuales estén relacionadas con la organización y estructura del Estado.

Por lo que, teniendo en consideración lo antes expuesto, es precisos abordar y analizar un problemática que aqueja a todo ciudadano de a pie, estos que cada día acuden a los diversos niveles de gobierno, cuya finalidad no es más que solicitar una subvención económica, un trámite administrativo propio, una solicitud etc, por lo que; teniendo en cuenta además en Plan Bicentenario rumbo al 2021, en el Eje Estratégico N° 5, respecto al Desarrollo Regional e Infraestructura, se contempla la Descentralización del Estado, el mismo que se subdivide en cinco (5) objetivos a cumplir, entre ellos a nivel administrativo, se busca que a través de la modernización se puedan lograr la eficacia de los procesos y sistemas de administración como es aplicando la simplificación de trámites entre otros.

Partiendo de estas definiciones es que se ha implementado la Ley de Simplificación Administrativa N° 1246, el cual estable que las entidades públicas a cero costo y a través de la interoperabilidad, logren interconectar con el fin de tener acceso a la información de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen, en relación a la ciudadanía y/o administrados, las mismas que deben ser facilitados a las entidades que lo requieran necesariamente y de acuerdo a ley, el cual lo requieran para sus procedimientos y actos de administración interna, por lo que, en ese sentido los beneficiados serán las administrados los más beneficiados, además de la misma administración ya que no será necesario requerir ciertos requisitos que permitan iniciar su trámites administrativos, y se evitará el gasto innecesario al recurrente.

La norma antes señalada estipula para que en (60) días hábiles computado a partir de la publicación de referida norma, las entidades que suministren esta información deberán colocarlos a disposición de manera gratuita al Poder

Ejecutivo, y siendo que esta norma publicada el 10 de noviembre del 2016, y que hasta la fecha la entidad municipal del Distrito El Porvenir, ha hecho caso omiso a lo estipulado por norma, al no diligenciar actos que permitan cumplir con lo estipulado, esto puede corroborarse el iniciar un trámite de divorcio, solicitud de subvención económica u otro trámite administrativo.

Pero lo más importante es que a través de la Ley de Simplificación Administrativa, permite lograr en brindar y presar unos servicios administrativos oportunos y eficientes, bajo un enfoque de un Estado moderno el cual permitirá se logrará la reducción de plazos, requisitos y costos, tanto para el Administrado como para la Administración Pública.

Sin embargo, se puede evidenciar que tanto en la Administración Pública y en especial en la Gestión Municipal del Distrito de El Porvenir, a la fecha se siguen requiriendo al recurrentes y/o administrado requisitos prohibidos por norma expresa para iniciar cualquier traite administrativo, así mismo la las medidas de S.A. del Decreto Legislativo N° 1246, no se ha implementado hasta fecha en dicha entidad incumpliendo de esta manera las normas de cumplimiento obligatorio, no se han realizado acciones en cuanto a la interoperabilidad entre instituciones, el cual la única finalidad es poder tener acceso a cierta información pública de acuerdo a Ley de algún recurrente, con el único propósito de evitar requerirle documentación innecesaria.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel Internacional:

- Esparza (2012-2013), En su investigación para optar el grado de “MÁSTER EN GOBIERNO, ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS”, titulada: “La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”.

concluye en su trabajo de investigación que las políticas de simplificación admirativa, generala reducción de papel y documentos exigidos, al considerase innecesaria, toda vez que la Administración Estatal al tener información sobre los mismos resultaría inoficioso requerirlo nuevamente al recurrente. Señala además que este genera un reducción de las cargas administrativas en todos los procedimientos: reducción del coste de las mismas, coste burocrático, reduce la documentación cuya aportación es exigida al ciudadano, además de suponer un menor coste al ciudadano.

1.2.2. A nivel nacional

- Barragán, (2013). En su investigación para optar el grado de “ Magíster en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública”, titulada “ELEMENTOS A TOMAR EN CUENTA PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL”, concluye La política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos, satisfaciendo sus interés, necesidades y derechos, y prestando un óptimo uso de las tecnologías de la información, etc.
- Chain Rosado & Enriquez Romero, (2017). En su investigación para optar el grado de Magister en Gestión Pública, titulada: “Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017, concluyen que : El proceso de simplificación administrativa iniciado en la Universidad Nacional de Antonio Abad del Cusco a razón de la obtención de su licenciamiento todavía no se ha articulado entre todos los involucrados, señalando además que el factor Gestión institucional influye en la Simplificación administrativa, debido a que esta última

se implementa sobre los principios de gestión pública, los que a su vez influyen de manera directa y dependiente sobre los procesos de simplificación y modernización de la gestión estatal, donde la gestión del talento humano y la incorporación de las nuevas tecnologías como el Internet en los procedimientos administrativos, para el año 2017, son factores determinantes para alcanzar niveles óptimos en la prestación de los servicios ofertados por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

- © Asca Rodriguez & Rodas Cueva, (2017), En su investigación para optar el grado de Magister en Gestión Pública, titulada: “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de san isidro en el año 2013”
Concluyen que existe una moderada influencia de manera positiva en el grado de satisfacción del administrado en el procedimiento administrativo de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. GESTIÓN PÚBLICA:

La gestión pública es una especialidad enfocada en la eficiente, y correcta administración de los recursos del Estado que se encuentren a cargo de un determinado grupo de personas, pero su fin es el de satisfacer y cumplir las expectativas y atender las necesidades del ciudadano y a la vez impulsar el desarrollo del país.

1.3.2. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Para MUÑOZ (2011), señala que está, es el conjunto de acciones o principios que tienen como objetivo principal eliminar aquellos obstáculos innecesarios para el interesado, el cual es provocado por una Administración Pública ineficiente. Señala además el autor que está comprende diversos aspectos que tienen como objetivo se desarrollen

procedimientos administrativos para lograr un servicio de exclusividad de las Entidades Públicas frente a los recurrentes, por lo tanto; este proceso de simplificación administrativa, viene a ser un plus al proceso de Modernización de la Gestión Pública y del Estado.

Vincen (s/f), señala que la eficacia de la acción administrativa significa, la capacidad de la Administración de cuidar de modo satisfactorio la situación real los intereses implicados, ya sean públicos, colectivos o privados, así como capacidad de incidir en la realidad externa por parte del órgano o de la oficina administrativa agente, a través de su acción concreta, se exprese ésta bien en actos jurídicos o en operaciones materiales.

1.3.2.1. La Presidencia del Consejo de Ministros (2012),

Respecto a la Administración Pública y respecto a la Simplificación Administrativa, señala que este proceso implica que ante los diversos aspectos a implantar por parte del gobierno deben hacerse en beneficio de la ciudadanía, de manera paulatina, en todas las entidades para que; brinden a los ciudadanos, servicios de calidad y que los beneficien.

Por otro lado La Presidencia del Consejo de Ministros (2012), define la Simplificación administrativa como: “(...) un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado” (p. 11).

1.3.2.2. Asociación Civil Transparencia (2007),

Respecto a la Simplificación Administrativa, refiere que está alude a la necesidad de hacer trámites más rápidos, eficientes y eficaces para los ciudadanos, quienes en este caso actúan como clientes directos en las diversas instituciones del Estado.

Refiriendo que la simplificación administraba no es más que: “la eliminación de obstáculos o costos innecesarios, para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública” (p. 37).

1.3.2.3. Finalidad

Su principal objetivo como tal, es la de la eliminación de obstáculos, estos que pueden además de ser considerados como las barreras burocráticas tramitabais, toda vez que se centran respecto a requisitos de “formalidad” para la realización e inicio de un acto y proceso administrativo. Su finalidad o su objetivo principal es lograr en el ciudadano la satisfacción de ser atendido respetando sus derechos, donde éste sea el más importante y la administración pública a través de sus niveles de gobierno logre e intente cumplir con sus expectativas con la prestación de servicios óptimos.

De otro lado MIRAVI, (s/f) señala que *el objetivo inmediato de la simplificación administrativa es que los procedimientos que deben seguir los ciudadanos ante la administración tengan costos razonables y no impongan trabas innecesarias.*

1.3.2.4. Situación Actual de la S.A. en el Perú.

Señala MUÑOZ (2011) que en el Perú, hace ya algunas décadas de se vienen implementado diversos procesos y cambios regidos básicamente en el ámbito normativo como en el institucional, y en especial en las instituciones donde se da o desarrolla con frecuencia procedimientos administrativos ligados además a la prestación de servicios, lo que se vienen buscando es que estas entidades u otros, logren prestar un servicio de exclusividad y que además se caractericen por la eficacia y la eficiencia, basadas en lograr automatizar y simplificar los trámites administrativos.

1.3.2.5. Política Nacional De Simplificación Administrativa (Pnsa)

Para MUÑOZ, (2011) señala que: “ Éstas representan una de las principales guías para la acción que debe ser seguida por las entidades públicas como herramienta para orientar de la mejor manera la prestación de servicios que brinda el Estado”.

Por lo que; tal como se establecido, corresponde a la SGP, tal como ha sido establecido por Ley, realizar la supervisión del cumplimiento de la referida Política Nacional implementada.

Sin embargo, no solo se necesita de un actor, sino de varios agentes y/o entidades que permitan lograr el objetivo, el cual se convierte en un objetivo único y común, por lo que lo concerniente a Simplif. Adm. Comprende a entidades como:

- La Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM y ONGEI-PCM)
- El INDECOPI, con Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas)
- La Contraloría General de la República
- La Defensoría del Pueblo – para cautelar el cumplimiento de las normas, tal como lo es establecido entre sus principales funciones.

1.3.2.6. Principios de la Política Nacional de S.A son:

- a. Orientación a la ciudadanía.
- b. Integralidad de las soluciones.
- c. Gestión basada en procesos.
- d. Rigor técnico.
- e. Transversalidad.
- f. Mejoramiento continuo.
- g. Valoración de la función de atención a la ciudadanía.
- h. Participación ciudadana.

1.3.2.7. Los objetivos estratégicos de la Política Nacional de S. A son:

Muñoz, (2011) refiere que, los objetivos estratégicos son: “ 1. Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector, 2. Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía, y 3. Proveer al personal de las entidades públicas de las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía y las empresas, e incentivar su participación y motivación”.

1.3.2.8. Regulación Jurídica

1.3.2.8.1. Decreto Legislativo N° 1246

Norma que establece y regula diversos lineamientos de simplificación administrativa las cuales son de obligatorio cumplimiento en todos sus niveles de gobierno.

Prohibición de la exigencia de documentación

Las entidades del sector público están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo, exhorta la no exigencia los siguientes documentos:

- a) Copia del Documento Nacional de Identidad.
- b) Copias y/o copia del Acta de Nacimiento o de Bautizo cuando se presente el Documento Nacional de Identidad, excepto en los procedimientos donde resulte esencial acreditar la filiación y esta no pueda ser acreditada fehacientemente por otro medio.

- c) Copias de Partida de Nacimiento o Certificado de Defunción emitidas en fecha reciente o dentro de un periodo máximo.
- d) Legalización notarial de firmas, salvo que se exija por ley expresa.
- e) Copia de la ficha RUC o certificado de información registrada en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT.
- f) Certificados o constancias de habilitación profesional o similares expedidos por los Colegios Profesionales, cuando dicha calidad pueda ser verificadas a través del respectivo portal institucional.
- g) Cualquier otro requisito que acredite o proporcione información que conste en registros de libre acceso a través de internet u otro medio de comunicación pública.

1.3.2.8.2. Resolución Ministerial N° 048-2013.

Aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, el cual en el objetivo N° 01 señalan que se promoverá las implementaciones de los procesos de simplificación administrativa orientados en resultados que beneficien a los ciudadanos.

1.3.2.8.3. Decreto Legislativo N° 1256,

Norma la cual en el artículo 1°, señala la finalidad de dicha norma es supervisar el cumplimiento de los principios de simplificación administrativa con el objeto de prestar servicios eficientes al ciudadano.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:

DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS (TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444) en su Capítulo I, artículo 29,

define el procedimiento administrativo como el: conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

1.3.3. ESTADO AL SERVICIO AL CIUDADANO.

Las instituciones Públicas a través de sus representantes deben prestar un servicio social, esto implica que las actuaciones de administración y gestión deben buscar siempre lograr satisfacer y responder adecuadamente las necesidades y demandas de los administrados, que habite en determinado sector.

Al respecto MARTIN P, (2017) en su artículo publicado en el diario El Peruano señala que:

El “servicio al ciudadano” nos remite a una serie de ámbitos de intervención en la gestión pública en las cuales debe cumplirse el deber y compromiso continuo del Estado de acercar los servicios al ciudadano, de manera eficiente y oportuna. Esto se da desde trámites burocráticos, problemas en la atención de reclamos, lentitud en la provisión de servicios como transporte, ausencia de mecanismos de información para los usuarios y hasta maltratos del personal de entidades públicas, nos hablan de barreras que obstaculizan un servicio eficiente a los ciudadanos.

SOLANO D. (2017), en su artículo en el Diario en Peruano, concluye que un buen servicio al ciudadano, no solo es darles una buena atención., sino que esta se da cuando se solucionan los problemas.

REYNA L & VENTURA S. (s/f), en relación al servicio al ciudadano manifiestan que:

“En el Estado de Derecho, la administración pública asume un papel destinado a la satisfacción de los intereses de la ciudadanía.

La Administración pública cumple un rol a prestacional a favor del ciudadano, que a través de la administración puede ver satisfechas sus necesidades básicas”. Pág. 03.

Ahora bien, como Estado moderno, lo que se pretende y debe buscar consolidar es un Estado al servicio del ciudadano, y que esté representada través de sus niveles de gobierno brinden trámites y servicios administrativos útiles, de calidad, y que además este sea continuo y permanente, logrando el bienes del ciudadano.

1.3.3.1. Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública.

El Perú firmo la aprobación de la CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA, (2008) en el San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008, la misma que fue adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008, documento que establece en su primer capítulo respecto a la finalidad de dicha carta, numeral 2 señala que:

“La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos”.

Se establece además que un Gestión Pública de calidad, se orienta en democracia y centrada en el servicio al ciudadano, es así que dentro de unos de sus principios de cooperación y coordinación establece que *“para lograr una gestión pública de calidad se requiere que todos los órganos y entes de la Administración Pública contribuyan a la prestación de servicios al ciudadano”* pág. 12.

La Secretaría de Gestión Pública (2013), señala que: Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano. (p.15)

1.3.3.2. Ley de Reforma y modernización del Estado:

La Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, cuya finalidad fundamental del proceso de modernización en todos los niveles de gobiernos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

1.3.3.3. Ley Orgánica de Municipalidades Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972

En el artículo I señala que las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, esto concordante con el artículo IV, el cual señala que “los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción”. Pág. (7)

1.3.3.4. El Plan Bicentenario rumbo al 2021, Aprobado por el Acuerdo Nacional – Marzo 2011

Este Plan rumbo al 2021, se fundamenta en seis (06) ejes estratégicos, el cual en el Eje Estratégico 3, denominado Estado y gobernabilidad, en el numeral 3.5 Objetivos, lineamientos, prioridades, metas, acciones y programas estratégicos, literal “A”,

denominado OBJETIVO NACIONAL, refiere textualmente lo que se busca como estado es :

Estado democrático y descentralizado que funciona con eficacia, eficiencia y articuladamente entre sus diferentes sectores y los tres niveles de gobierno al servicio de la ciudadanía y el desarrollo, garantizando la seguridad nacional Este objetivo implica lograr que el Estado se oriente al servicio de los ciudadanos y la promoción del desarrollo, y que el ejercicio de la función pública sea eficiente, democrático, transparente, descentralizado y participativo, en el marco de una ciudadanía ejercida a plenitud por las personas. La estrategia para alcanzar este objetivo en un mundo globalizado implica efectuar una profunda reforma del Estado para mejorar la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, lo cual requiere una reforma de las entidades públicas y una mejora sustancial de los servidores y funcionarios públicos, así como de su rol de promoción del desarrollo, en el marco de una gestión pública concertadora y participativa.

1.3.3.5. Decreto Supremo Nº 006-2017-JUS;

En ese sentido en el Artículo IV, respecto a los Principios del procedimiento Administrativo en el literal 1.2. Respecto al Principio del debido procedimiento, señala que: “Los *administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo más no limitativo*”.

Asimismo, en el literal 1.13. Principio de simplicidad, el cual establece: Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda

complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Y por otro lado tenemos el Principio de Informalismo, el cual dicha norma establece la no exigencia de aspectos formales, tal es el caso, que si una norma aún no es implementada, pero fue promulgada, está puede ser aplicada como corresponda toda vez que la misma sea en favor del administrado.

En tal sentido, es claro esta norma la cual también establece el derecho de los administrados, así como también señala la prohibición de exigir requisitos que generen complejidad algún trámite.

1.3.4. LA INTEROPERABILIDAD:

El Decreto Legislativo 1246, busca alcanzar : i) Implementación de la interoperabilidad en la Administración Pública, ii) Prohibición de exigencias de información y de documentos a los administrados, iii) Facilitación en los procedimientos administrativos respecto al cumplimiento de obligaciones, y iv) Responsabilidad del funcionario;.

En ese sentido el artículo 2 de referido decreto legislativo se dispone que las entidades de la Administración Pública de manera gratuita, a través de la interoperabilidad, interconecten, pongan a disposición, permitan el acceso o suministren la información o bases de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados, que las demás entidades requieran necesariamente y de acuerdo a ley, para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna.

En los casos en los que la información o datos se encuentren protegidos bajo la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, las entidades de la Administración Pública deben obtener la autorización

expresa e indubitable del usuario o administrado para acceder a dicha información o datos. Y el **Artículo 3.- Implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano**

3.1 Las entidades de la Administración Pública que posean y administren la información señalada en el numeral 3.2 del presente artículo deben ponerla a disposición de manera gratuita y permanente a las entidades del Poder Ejecutivo para la interoperabilidad a que hace referencia el artículo 2 del presente Decreto Legislativo, dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles computado a partir de la publicación de la presente norma.

3.2 La información de los usuarios y administrados que las entidades de la Administración Pública deben proporcionar a las entidades del Poder Ejecutivo de manera gratuita es:

- Identificación y estado civil;
- Antecedentes penales;
- Antecedentes judiciales;
- Antecedentes policiales;
- Grados y Títulos;
- Vigencia de poderes y designación de representantes legales;
- Titularidad o dominio sobre bienes registrados.

3.3 En tanto se implemente la interoperabilidad, la información y documentos mencionados en el numeral 3.2 precedente podrán ser sustituidos, a opción del administrado o usuario, por declaración jurada, conforme a lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

MESA, (2014), señala que: La Política de Interoperabilidad resulta importante modernización del Estado, toda vez que fortalece el gobierno electrónico hacia adentro es decir permite establecer una coordinación interinstitucional de las entidades, y para el gobierno electrónico hacia afuera, toda vez que

permite alcanzar servicios electrónicos los cuales benefician a la ciudadanía propiciando la simplificación registral y el uso de ventanillas únicas.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿DE QUE MANERA LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DECRETO LEGISLATIVO 1246, GARANTIZAN LA PRESTACIÓN DE UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR, PERIODO 2017-2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Se necesita que la Administración Pública en sus diversos niveles de gobierno actúe de acuerdo con las políticas gobierno priorizando en brindar y satisfacer las necesidades de los ciudadanos, de acuerdo a las políticas nacionales rumbo al 2021, pero no solo por cumplir con estas políticas nacionales, antes bien estas deben ser parte de la política institucional. Sin embargo, el gobierno atendiendo que no todos los representantes de las instituciones públicas que ofrecen servicios a los ciudadanos priorizan en brindar un buen servicio a la fecha ha emitido el Decreto Legislativo N° 1246, norma que prohíbe la exigencia de ciertos requisitos al ciudadano cuando este recurra a la administración pública, dicha norma busca se brinde un buen servicio óptimo y de calidad en mejora y bienestar del ciudadano, optimizando y simplificando los procedimientos administrativos, eliminando procedimientos y/o acciones innecesarios por parte del administrado, toda vez que; se busca que los diversos niveles de gobierno a través de la implementación de la interoperabilidad tengan acceso a diversa información pública.

1.5.1. RELEVANCIA:

🏠 Social:

Que la aplicación de las medidas de simplificación administrativa dictada en el D.L N° 1246, debe ser aplicada en cada nivel de

gobierno, toda vez que su finalidad es poder mejorar la prestación de servicios dirigidas al ciudadano.

⇒ **Política.**

Tiene una relevancia política, toda vez que las medidas de simplificación administrativa deben ser aplicadas en los diversos niveles de gobierno, por lo que; obliga a sus representantes no exigir la presentación de ciertos documentos y/o requisitos innecesarios, más aún cuando los políticas nacionales de gobierno son alcanzar un Estado abierto, electrónico descentralizado e inclusivo.

⇒ **Jurídica- Normativa.-**

En el orden jurídico, se busca que se aplique la política de Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, con el fin de garantizar las políticas de Gobierno en lograr una Administración al servicio del ciudadano.

⇒ **Relevancia Economía Nacional.**

A través del cumplimiento de la norma, se podrá lograr reducir gastos económicos innecesarios tanto para los administrados, como para la administración, y claramente el uso innecesario de recursos como el papel.

1.5.2. UTILIDAD:

BENEFICIARIOS:

⇒ **Directos.-** Los usuarios y ciudadanos del Distrito de El Porvenir, ya que se determinará qué tan eficiente viene siendo la administración pública respecto a mejorar el servicio de la Administración Pública través de la aplicación de la S.A.

⇒ **Indirecto.-** El otro beneficiador indirecto es el Estado debido que se podrá asegurar y resguardar los derechos del ciudadano, con ello cumplir las políticas nacionales y lo estipulado en nuestra carta magna.

1.6. HIPÓTESIS

La Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L N° 1246, NO garantizan la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital del El Porvenir, en el periodo 2018-2018; debido que a la fecha no se han implementado totalmente en sus instrumentos de gestión, además se viene requiriendo una serie de requisitos prohibidos por el D.L N° 1246, para los trámites administrativos además la misma viene siendo inaplicada, vulnerado de esta manera brindar un buen servicio al ciudadano, y la interoperabilidad entre instituciones no se ha gestionado.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. General:

Determinar si la aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L. N° 1246, contribuye a garantizar la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

1.7.2. Específicos:

1. Precisar los aspectos doctrinarios y normativos de la Simplificación Administrativa.
2. Precisar los aspectos doctrinarios y normativos del servicio al ciudadano en la Gestión Pública.
3. Identificar si las medidas de simplificación administrativa del D.L 1246 se han implementado en el TUPA de la municipalidad Distrital de El Porvenir.
4. Determinar si los trabajadores de la MDEP conocen lo normado en el D.L 1246.
5. Determinar el nivel de Socialización del D.L N° 1246, en el personal de la MDEP.
6. Identificar las causas de la inaplicación del D.L N° 1246 en la MDEP.

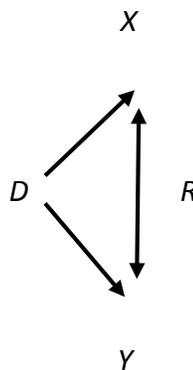
II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Descriptivo – Correlacional

El diseño de investigación es descriptivo correlacional. Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p.104-105). En este sentido, la presente investigación nos permite conocer el grado de relación que existe entre ambas variables (La Aplicación de las políticas de Simplificación Administrativa del D.L N° 1246 y El servicio al ciudadano en la gestión pública).

Para recolectar la información se aplicará dos encuestas de tipo Likert una medirá el La Aplicación de las políticas de Simplificación Administrativa del D.L N° 1246 y el servicio al ciudadano en la gestión municipal.



En donde:

X: Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa del D.L N° 1246

Y: El servicio al ciudadano en la gestión municipal

D= Servidores

R=Relación

Este tipo de investigación se empleará ya que a través de este método se realizará un análisis y descripción de la norma dada, al mismo tiempo se

medirá la aplicación del Decreto Legislativo N° 1246 (Simplificación Administrativa) en la Gestión Municipal del Distrito de El Porvenir, la misma que beneficia a los ciudadanos involucrados.

Además, luego de identificar adecuadamente el objeto de estudio, y realizar un análisis con el fin de determinar de qué manera el incumplimiento de la Política Pública de Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de El porvenir, restringe derechos y no garantiza unos buenos servicios a los ciudadanos. Y Correlacionar Simple, toda vez que se realizará una toma de muestra de información entre las partes involucradas.

2.2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

MIXTO: CUALITATIVO Y CUANTITATIVO

2.2. Variables, Operacionalización

- ✓ **V.I:** Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de El Porvenir.
- ✓ **V.D:** El servicio al ciudadano en la gestión municipal.

2.2.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE DIMENSIÓN
V.I- Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de El Porvenir..	Muñoz, (2011) El Proceso de Simplificación Admirativa, comprende diversos aspectos para lograr un servicio de exclusividad de las Entidades Públicas frente a los recurrentes, en este caso es el ciudadano, por lo tanto; este	Si se ha implementado las medidas de simplificación administrativa del D.L 1246 en la Gestión Municipal de El Porvenir. Se ha identificado a los actores intervinientes y responsables para su aplicación en la MDEP.	Esta operacionalización de variable ha sido a través de 3 dimensiones: el análisis de la norma e identificar los requisitos prohibidos de exigir, aplicación de la norma en la administración, análisis de la actuación de los responsables de la implementación de la norma en los	Jurídica	Análisis de la norma	Razón: FUNDAMENTACIÓN Para la validación de la hipótesis se realizará en base a argumentos contruidos desde los fundamentos, estudios, doctrina, legislación con ello poder identificar si la normativa vigente sobre las medidas de Simplificación Administrativa se ha
				Doctrinaria	Definición conceptual	
				Procedimental	Aplicación de la norma en los instrumentos de gestión	
				Aplicativa	Recursos económicos	

	<p>proceso de simplificación administrativa, viene a ser un plus al proceso de Modernización de la Gestión Pública y del Estado.-</p>	<p>Se determina si la interoperabilidad se ha implementado. Analizas que aspectos contempla la Ley de Simplificación.</p>	<p>documentos de gestión, análisis de los instrumentos de gestión de la mdep. Recabar información respecto a la implementación de la interoperabilidad de la institución.</p>			<p>implementado de manera eficaz y eficiente en la MDEP.</p>
--	---	---	---	--	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE DIMENSIÓN
V.D: El servicio al ciudadano en la gestión municipal.	<p>La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía, y la prestación de servicios de calidad.</p> <p>REYNA L & VENTURA S. (s/f), manifiestan que: “En el Estado de Derecho, la administración pública asume un papel destinado a la satisfacción de los intereses de la ciudadanía.</p>	<p>El servicio al ciudadano como política nacional.</p> <p>Revisar legislación en cuanto al S. C en la gestión pública.</p> <p>El servicio al ciudadano como P.N.</p> <p>Analizar que aspectos contempla la Ley de Simplificación.</p>	<p>Esta variable ha sido operacionalizada a través de 5 dimensiones en relación al servicio que presta la administración municipal a los recurrentes de modo tal que exista: eficiencia, eficacia</p>	<p>Jurídico Doctrinario Eficacia</p>	<p>Regulación jurídica. Definición Modernización, y un servicio de calidad al ciudadano.</p>	<p>Si se garantiza O No se garantiza O se garantiza parcialmente.</p>

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

La población son todos los servidores de la Municipalidad de El Provenir, el cual consta de personal bajo los Decretos Legislativos 728, 276 y CAS, el cual consta de 405 trabajadores bajo ese régimen.

2.3.2. Muestra

Es un subconjunto de los servidores (de los Decretos Legislativos 728, 276 y CAS) de la Municipalidad de El Porvenir.

Para la selección de la muestra se considerará el Muestreo Aleatorio Simple, además el tipo de variable es Cuantitativa y por lo tanto se utilizara la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ} \quad f = \frac{n}{N} > 0.05$$

Si el factor de corrección mayor del 5% se aplica $n_o = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$

Resolviendo tenemos:

$$n = \frac{405 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(405 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 197.40 = 198$$

$$n_o = \frac{198}{1 + \frac{198}{405}} = 132.98 = 133$$

Dónde:

no= Tamaño de la muestra final siempre y cuando se exceda el 5%

n = Tamaño de la Muestra preliminar

N = Población (N=405)

Z : Valor Asociado a un nivel de confianza. (Z=1.96 si es 95% de Confianza)

D = Margen de error (0.05)

P = Probabilidad de ocurrencia Q = Probabilidad de no ocurrencia.

Entonces teniendo un Nivel de Confianza del 95%, una Varianza de máxima (PQ=0.25) y un error de muestreo del 5.00% (D=0.05) y una Población de 405 servidores, se obtiene una muestra de 198 y realizando del factor de corrección la muestra final es de 133 servidores.

Unidad de análisis

La presente unidad de análisis está conformada por Servidor bajo los Decretos Legislativos 728, 276 y CAS.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

Observación. – El acceso a los instrumentos de Gestión como el TUPA permitirá evidenciar en qué medida lo reglamentado por el Decreto Legislativo 1246 ha sido implementado, pero la técnica se utilizará para evidenciar el trato servidor público y el administrado.

Análisis de documentos.- El acceso a los instrumentos de Gestión como el TUPA permitirá evidenciar en qué medida lo reglamentado por el Decreto Legislativo 1246 ha sido implementado.

Encuestas: Toda vez, que aplicaremos una ficha para recolectar datos en relación al tema, con ello determinar la aplicación de la norma.

Para poder recolectar y analizar datos se aplicará encuesta para medir La Aplicación de las políticas de Simplificación Administrativa del D.L N° 1246 y El servicio al ciudadano en la gestión pública, a fin de obtener información sobre estas variables.

Se usará un instrumento que permitirá medir la Aplicación de las políticas de Simplificación Administrativa del D.L N° 1246.

En cuanto al procesamiento de datos éste consistirá en el cálculo, selección, clasificación y ordenación de tablas o cuadros, debidamente codificados y tabulados. La tabulación se realizará de forma electrónica y se someterá al tratamiento estadístico, para de esta manera determinar el significado de aquellas relaciones significativas y obtener como resultado la existencia de una coherencia entre Gerencia Educativa y Práctica Docente. Para analizar los datos se utilizará el Software Excel o Spss versión 22, y se utilizara la prueba estadística para corroborar la prueba de hipótesis planteada.

Técnicas	Instrumentos	Fuente de información
Observación	Presencial- testigo	Fuente primaria
Análisis de Documentos	Guía de información	
Encuesta	cuestionario	Será aplicada a los trabajadores y recurrentes a la MDEP, en las áreas de mesa, en el área de Asesoría Legal, y la diversas área del área de Desarrollo Urbano y Rural.
Revisión y/o análisis documental	Ficha de análisis	
Fotografías	Guía de fuente	A los documentos diversos que se requieren en la MDEP para un trámite administrativo.

- Instrumentos
- Análisis de la norma y documentos
- Guía de análisis de documentos.
- Cuestionario (encuesta)

2.5. Métodos de análisis de datos

Método descriptivo, cuantitativo, estadístico y de análisis

2.6. Aspectos éticos

La información extraída para plantear el proyecto de investigación fue en mérito a una vivencia misma de la autora, toda vez que ha laborado en dicha entidad, además este trabajo se enriquece aún más en mérito a la verdad por cuanto será recogida tanto del personal que labora en dicha entidad municipal, así como se validara con la encuesta que se aplique a los ciudadanos, el análisis de la información recolectado será la respuesta a nuestro problema.

Asimismo, se ha tenido en cuenta la aplicación de las normas APA, según lo establecido por regla general para todos los estudiantes.

La información recolectada se omitirá de registrar datos personales, de modo tal que respetamos el derecho a la identidad y la confiabilidad de los mismos.

III. RESULTADOS

En el presente presentaremos los resultados del Estudio los cuales se han obtenido de del análisis, estudio y aplicación de técnicas de recolección de datos, los cuales han permitido reafirmar y viabilizar la naturaleza en que se enmarca nuestra investigación llegar a los siguientes resultados:

1. PRECISAR LOS ASPECTOS DOCTRINARIOS Y JURÍDICOS DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

Para realizar los aspectos doctrinarios se ha citado definiciones como autores como Muñoz, Vincen s/n, la Asociación Civil de Transparencia La Presidencia del Concejo de Ministros y otros, quienes coinciden y definen similarmente en cuanto a las medidas de Simplificación Administrativa, en ese sentido es que; podemos señalar que estas son medias y acciones que ha regulado el gobierno con el fin de lograr eliminar los obstáculos innecesarios para los administrados y antes bien se busca ofrecer un servicio de exclusividad para los mismos.

En tal sentido podemos inferir que las medidas de simplificación administrativa, versa en eliminar las barreras burocráticas logrando un acceso más sencillo con resultados eficientes y eficaces a los administrados, el cual para ser posible están comprometidos e involucrados los diversas instituciones del sector público como privado.

Así también, MUÑOZ, (2011) señala que las Simplificación Administrativa, las define como el conjunto de acciones o principios que tienen como objetivo principal eliminar obstáculos innecesarios para el interesado, el cual es provocado por una Administración Pública ineficiente.

Por otro lado VINCEN (s/f). Eficacia de la acción administrativa significa, como es sabido, capacidad en concreto de la Administración de cuidar de modo satisfactorio el más satisfactorio posible dada la situación real los intereses implicados, ya sean públicos, colectivos o privados, así como capacidad de incidir en la realidad externa por parte del órgano o de la oficina

administrativa agente, a través de su acción concreta, se exprese ésta bien en actos jurídicos o bien en operaciones materiales.

Respecto a su regulación jurídica, las medidas de simplificación Administrativas se encuentran contempladas como una Política Nacional, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, de fecha 21 de febrero de 2013, el cuál dentro de sus estrategias y planes es promover la implementación de procesos de simplificación administrativa orientados en resultados que beneficien a los ciudadanos, también tenemos el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444), el cual establece que los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo, y el Decreto Legislativo N° 1256, el cual su finalidad es supervisar entre otros aspectos el cumplimiento de la simplificación administrativa.

2. PRECISAR LOS ASPECTOS DOCTRINARIOS Y NORMATIVOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

En el país se vienen implementando diversas políticas de simplificación administrativas, las cuales tienden a ser una gestión pública por resultados, aunada a la correcta prestación de servicios por parte de la Administración Pública., el cual busca dentro de las políticas de gestión y modernización del Estado, estar al servicio del ciudadano.

En tal sentido, es que en las políticas de simplificación administrativa, según la CARTA IBEROAMÉRICA firmado por el Perú en el 2008, respecto a la calidad en la Gestión Pública, señala que está constituye en formar una cultura transformadora que impulse a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Al respecto teniendo en cuenta las políticas de simplificación administrativa en relación al SERVICIO AL CIUDADANO, Martin Bravo (2017), señala que:

El “servicio al ciudadano” nos remite a una serie de ámbitos de intervención en la gestión pública en las cuales debe cumplirse el deber y compromiso continuo del Estado de acercar los servicios al ciudadano, de manera eficiente y oportuna. Esto se da desde trámites burocráticos, problemas en la atención de reclamos, lentitud en la provisión de servicios como transporte, ausencia de mecanismos de información para los usuarios y hasta maltratos del personal de entidades públicas, nos hablan de barreras que obstaculizan un servicio eficiente a los ciudadanos.

Por otro lado la Ley de Reformar y Modernización N° 27658, señala que la finalidad fundamental del proceso de modernización es la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Por lo que podemos inferir de todo lo señalado anteriormente que, las se busca alcanzar un estado al servicio del ciudadano, donde este sea el principal factor para lograr un estado eficiente y eficaz optimizando los recursos públicos.

Es por ello que, hoy en día se busca alcanzar un gestión por resultados, en el cual se viene implementado una serie de normas para poder lograr un servicios de calidad, eliminando las barreras burocráticas, combatir la corrupción y el control en a los servidores y funcionarios públicos, para ello es que tenemos normas como el Decreto Legislativo 1246 que busca simplificar y alcanzar un trámite más ágil y económico en la administración pública, el decreto legislativo 1256, para exigir la eliminación de la barreras burocráticas, el cual su principal ente encargado de velar por su cumplimiento es INDECOPI, y otro órgano importante dentro de la

Administración el Órgano de Control Interno, que si bien fue creado con una perspectiva de autonomía para poder velar una eficiente y eficaz administración está a la fecha debe perfeccionarse para poder alcanzar los resultados propuestos.

3. IDENTIFICAR SI LAS POLÍTICAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA SE HAN IMPLEMENTADO EN EL TUPA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR.

Del análisis y observación de documentación, en este caso de los Instrumentos de Gestión de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, se puede evidenciar que, a la fecha se han implementado parcialmente lo establecido por el Decreto Supremo, sin embargo; aún para el trámite administrativo en el área de asesoría legal, se pide y/o exige, esto se puede evidenciar en el Texto Único Ordenado (TUPA) de la entidad Municipal (Anexo 3-A)

Más aún tenemos otros documentales que permiten demostrar que las medidas de simplificación administrativa no se han implementado hasta la fecha, como son los formatos con los requisitos para los trámites.

Documentales que se adjuntan en los anexos.

Más un estos requisitos vienen siendo requeridos y presentados por los recurrentes al momento de iniciar un trámite administrativo, tal como lo evidenciamos en el siguiente cuadro:

N°	SOLICITA	Exp. Adm.	N° DE RECIBO	COSTO	Presenta DNI	FOLIOS	OBSERVACIONES
1	AVISO PUBLICITARIO	6705-2017	111100254	108.65	Copia de DNI	4	
2	ANULACIÓN DE CERTIFICADO DE POSESIÓN	12684-2018	NO	-	Copia de DNI	8	Certificado de Posesión, plano de ubicación , otros
3	CERTIFICADO DE NUMERACIÓN DE FINCA	12797-2018	111117358	48.98	Copia de DNI	8	RECIBO DE PAGO DE ARBITRIOS, PREDIAL, DJ, CERTIFICADO LITERAL,
4	CERTIFICADO NEGATIVO DE CATASTRO	12717-2018	111117324	10.27	Copia de DNI	5	COPIA INFORMATIVA DE LA SUNAT
5	SUBDIVISIÓN DE LOTE URBANO	12718-2018	111117393	113.37	Copia de DNI	24	COPIA INFORMATIVA DE LA SUNAT, PAGO DE ARBITRIOS Y PREDIAL, DJ, OTROS
6	CERTIFICADO NEGATIVO DE CATASTRO	12635-2018	111117198	10.27	Copia de DNI	5	CERTIFICADO LITERAL
7	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	13935-2018	222233347	51.6	NO	3	DECLARACIÓN JURADA DE CONDICIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD,
8	SEPARACIÓN CONVENCIONAL Y DIVORCIO ULTERIOR	11676-2018	NO	-	Copia de DNI	9	DECLARACIÓN JURADA DE BIENES, DE NO TENER HIJOS, ACTA MATRIMONIO, PARTIDA DE NACIMIENTO, ACTA DE CONCILIACIÓN, SOLICITUD DE CONCILIACIÓN,
9	DISOLUCIÓN DE VINCULO MATRIMONIAL	10806-2018	NO	-	Copia de DNI	2	SOLICITUD DE SEPARACIÓN, ACTA DE MATRIMONIO , DECLARACIÓN JURADA DE NO TENER HIJOS MENORES
10	DISOLUCIÓN DE VINCULO MATRIMONIAL	11173-2018	NO	-	Copia de DNI	2	SOLICITUD DE SEPARACIÓN, ACTA DE MATRIMONIO, DECLARACIÓN JURADA DE NO TENER HIJOS MENORES
11	APOYO ECONÓMICO	9908-2018	NO	-		18	MEMORIA DESCRIPTIVA
12	APOYO ECONÓMICO	5001-2018	NO	-	Copia de DNI	2	

Respecto a los resultados de los objetivos específicos 4 y 5 de nuestra investigación como son: **DETERMINAR SI LOS TRABAJADORES DE LA MDEP CONOCEN Y APLICAN LO NORMADO EN EL D.L 1246, DETERMINAR EL NIVEL DE SOCIALIZACIÓN DEL D.L N° 1246, EN EL PERSONAL DE LA MDEP**, aplicando el instrumento de recolección de datos como es una encuesta realizada a los trabajadores de la MDEP, se pueden identificar los resultados los cuales se describen y grafican en tablas y gráficos estadísticos.

TABLA N° 01. EN RELACIÓN A SÍ LOS TRABAJADORES DE LA MDEP, CONOCEN LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL D.L N° 1246

RESPUESTA	Fi	Hi%
No	114	85.71
Si	19	14.29
Total	133	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro N° 01 se observa que los servidores de la municipalidad de EL Porvenir respecto a la pregunta si conocen o no las medidas de simplificación administrativa del D.L N° 1246 se obtuvo el siguiente resultado: El 85.71% no tiene conocimiento sobre las medidas de Simplificación Administrativa del Decreto Legislativo 1246, mientras que el 14.29% precisa que si conoce lo normado en el Decreto Legislativo.

TABLA N° 02. EN RELACIÓN A LA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA MDEL, RESPECTO A SI TIENEN CONOCIMIENTO SÍ LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ESTÁN ACTUALIZADOS CON LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

RESPUESTA	fi	hi%
No	125	93.98
Si	8	6.02
Total	133	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

*En el Cuadro y se observa que respecto a la pregunta si sabe o conoce sí los instrumentos de gestión municipal están actualizados con las medidas de simplificación administrativa, se obtuvo el siguiente resultado; el 93.98% precisa que **NO** mientras que el 6.02% precisa que **SÍ**.*

TABLA N° 03. EN RELACIÓN A LA PREGUNTA COMO CONSIDERAN EL NIVEL DE ORIENTACIÓN QUE SE BRINDA A LOS CIUDADANOS SE OBTUVO EL SIGUIENTE RESULTADO.

RESPUESTA	fi	hi%
Pésima	36	27.07
Mala	43	32.33
Regular	34	25.56
Buena	13	9.77
Muy Buena	7	5.26
Total	133	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro N° 03 se observa que los servidores de la municipalidad respecto a la pregunta a como consideran el nivel de orientación que se brinda los administrados, se obtuvo el siguiente resultado: Un 32.33% considera que el nivel de orientación es mala, el 25.56% precisa que el nivel de orientación es Regular, el 27.07% precisa que es pésima, el 9.77% precisa que es Buena y solo el 5.26% precisa que es muy Buena.

TABLA N° 04. EN RELACIÓN A LA PREGUNTA, SI A LA FECHA HAN TENIDO UNA QUEJA SOBRE EL TRÁMITE O LO RESUELTO EN UN EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO, SE OBTUVO LO SIGUIENTE:

RESPUESTA	fi	hi%
No	100	75.19
Si	33	24.81
Total	133	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro 4, respecto a la pregunta sobre si los servidores de la municipalidad Distrital de EL Porvenir, han tenido alguna queja por el trámite o lo resuelto en un trámite administrativo el 75.19% precisa que No, mientras que el 24.81% precisa que Sí.

TABLA N° 05. EN RELACIÓN AL A PREGUNTA A LOS TRABAJADORES DE LA MDEP, RESPECTO A QUE EL PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA EN CADA ÁREA ESTÁ CAPACITADO Y APLICA LA NORMATIVA VIGENTE COMO EL D.L N° 1246, Y OTRAS NORMATIVAS EN SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, SE OBTUVO EL SIGUIENTE RESULTADO.

RESPUESTA	fi	hi%
No	130	97.74
Si	3	2.26
Total	133	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro N° 05, respecto a la pregunta si consideran que el personal que se desempeña o labora en cada área de la Municipalidad está capacitado, se obtuvo el siguiente resultado, 97.74% precisa que No, mientras que el 2.26% precisa que Sí.

TABLA N° 06. EN RELACIÓN A LA PREGUNTA SOBRE EL TIEMPO QUE DEDICA A CAPACITARSE RESPECTO A LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVO.

RESPUESTA	fi	hi%
<i>Dedico 1 hora diaria</i>	21	15.79
<i>No dedico nada</i>	112	84.21
Total	133	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro N° 06 respecto a la pregunta de cuánto tiempo dedican al día para capacitarse con normativa vigente se simplificación administrativa se obtuvo el siguiente resultado: el 84.21% precisa que no dedica tiempo, mientras que el 15.79% precisa que dedica tiempo 01 hora diaria para actualizarse con normativa vigente.

TABLA N° 07. EN RELACIÓN A LA RESPUESTA, DE CUALES SON LOS MOTIVOS DEL PORQUE NO SE CAPACITAN, SE OBTUVO EL SIGUIENTE RESULTADO.

RESPUESTA	fi	hi%
<i>Por tiempo</i>	37	33.04
<i>No le capacita la municipalidad</i>	75	66.96
Total	112	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro N° 07 respecto a la pregunta de cuáles son las razones para no capacitarse con normativa vigente sobre administración pública se obtuvo los siguiente un 66.96% precisa que no le capacita la municipalidad y el 33.04% precisa que no se capacita falta por tiempo.

TABLA N° 08. EN RELACIÓN A LA PREGUNTA SÍ DEBERÍA IMPLEMENTARSE UNA OFICINA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y CAPACITAR PERMANENTEMENTE AL PERSONAL, SE OBTUVO EL SIGUIENTE RESULTADO:

<i>Debe implementarse</i>	<i>fi</i>	<i>hi%</i>
<i>No</i>	<i>6</i>	<i>4.51</i>
<i>Si</i>	<i>127</i>	<i>95.49</i>
<i>Total</i>	<i>133</i>	<i>100.00</i>

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro N° 08 respecto a la pregunta si considera o cree que debería implementarse una oficina de atención al ciudadano y capacitarse permanentemente al personal se obtuvo el siguiente resultado el 95.49% precisa que Si, y solo el 4.51% precisa que No.

TABLA N° 09. RESPECTO AL GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA MDEP, SE OBTUVO EL SIGUIENTE RESULTADO.

<i>Grado de Instrucción</i>	<i>fi</i>	<i>hi%</i>
<i>Primaria</i>	<i>3</i>	<i>2.26</i>
<i>Secundaria</i>	<i>41</i>	<i>30.83</i>
<i>Superior</i>	<i>89</i>	<i>66.92</i>
<i>Total</i>	<i>133</i>	<i>100.00</i>

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro N° 09 se observa que los servidores de la municipalidad de EL Porvenir, según el grado de instrucción se obtuvo el siguiente reporte el 66.92% tiene superior, el 30.83% tiene secundaria mientras que el 2.26% tiene primaria.

TABLA N° 10: LOS SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL DISTRITO EL PORVENIR, SEGÚN SU GÉNERO.

GENERO	fi	hi%
Femenino	48	36.09
Masculino	85	63.91
Total	133	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro N° 10 se observa que los servidores de la municipalidad de EL Porvenir según su Género el 63.91% son del género masculino, mientras que el 36.09% es del género femenino.

TABLA N° 11: RESPECTO A LAS EDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA MDEP, ENCUESTADOS.

Grupos de Edades	fi	hi%
De 18 a 33 años	12	9.02
De 33 a 48 años	55	41.35
De 48 a más años	66	49.62
Total	133	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a servidores y funcionarios de la MDEP

En el Cuadro N° 11 se observa que los servidores de la municipalidad de EL Porvenir según su Género el 49.62% su edad esta entre 48 a más, el 41.35% su edad esta entre 22 a 48 años y solo el 9.02% su edad esta entre 18 a 33 años.

4. DETERMINAR SÍ LOS TRABAJADORES DE LA MDEP CONOCEN LO NORMADO EN EL D.L 1246

De la encuesta aplicada se puede determinar que los de la Municipalidad Distrital de El Porvenir el 93.98% precisa que NO conoce las medidas de

simplificación administrativa mientras que el 6.02% precisa que sí las conoce, esto puede ser evidenciado en la TABLA N° 01, del presente. Esto también puede evidenciarse con la pregunta realizada sobre el las capacitaciones que realizan en temas de simplificación administrativa, tal es así que un 93.98% precisa que NO se capacita porque no le capacita la Municipalidad y un mientras que el 6.02% refiere que no se capacita por falta de tiempo, de esto se puede evidenciar los profesionales no se interesan por capacitarse y conocer las medidas de simplificación administrativa y/o otras normas legales de aplicación en la gestión pública.

5. DETERMINAR EL NIVEL SE SOCIALIZACIÓN DEL D. L N° 1246 M EN EL PERSONAL DE LA MDEP

En principio cabe determinar que significa socializar, el cual es entendido como el proceso a través del cual las personas interiorizan o aprende determinados normas, reglas, y/o se preocupa por adquirir conocimientos. Este aprendizaje permite que la persona interactúe aplicando lo interiorizado.

Ahora bien para determinar el nivel se socialización del Decreto Legislativo N° 1246, por parte de los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, implica que estos deben conocer cierta información y en especial la relacionada a gestión pública, entre ella las medidas de simplificación administrativa toda vez que; están en constante interacción con los recurrentes, ya sea por trámites administrativos y/o atención y otros. Sin embargo, de la encuesta aplicada se ha podido determinar que un 85.71 % no las conoce y un 14.9% si tiene conocimiento sobre las mismas (TABLA N° 01), por otro lado el personal no está en constante capacitación con normas de simplificación administrativa, toda vez que; un 93.98% precisa que **NO** se capacita mientras que el 6.02% precisa que **Sí** se capacita (TABLA N° 6), siendo los motivos refieren un 66.96 % que no le capacita la municipalidad y el 33.04% precisa que no se capacita falta por tiempo (TABLA N° 7)

6. IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE LA INAPLICACIÓN DEL D.L N° 1246 EN LA MDEP.

Si bien esta normativa busca la implementación de la interoperabilidad entre instituciones públicas, la prohibición de exigir a los administrados documentos y/o información, facilitar los procedimientos administrativos entre otros, y la responsabilidad de los funcionarios. Sin embargo para la correcta aplicación e implementación del Decreto Legislativo N° 1246, se dará cuando se implemente la interoperabilidad, dado que este permitirá tener acceso a la información y documentación que muchas veces es solicitada por los servidores y funcionarios públicos para dar trámite a un procedimiento administrativo.

Teniendo en cuenta que el Artículo 2, de la norma referida en el párrafo anterior señala que de manera gratuita y a través de la interoperabilidad, interconecten, pongan a disposición permitan el acceso, y otros entre las entidades públicas, por lo que lo representantes de cada institución comprometidas, como RENIC, SUNAT, SUNARP, y otras involucradas celebren un convenios interinstitucionales a efectos de poder tener acceso a la información permitida por Ley de algún administrado, a excepción de la información protegidos bajo la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales,.

Al respecto para determinar sí en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, a la fecha a través de la interoperabilidad ha logrado tener acceso a la información y documentación de las entidades correspondiente, para lo cual se cursó una carta solicitando información respecto a la canalización de la interoperabilidad, al respecto recibimos la Carta N° 069-2018-SG/MDEP, de fecha 21 de diciembre de 2018., (Anexo 2- A) con la cual la secretaria general, refiere que a la fecha no se ha implementado respecto a la interoperabilidad por motivos de que el personal del área de Modernización venció su contrato.

Al respecto, es preciso informarle que a la fecha no ha sido posible dicha implementación debido a que el personal de dicha área Modernización venció su contrato y el nuevo personal que asumió dicho cargo viene trabajando para tramitar lo pendiente.

Así también, debido a la entrega de cargo por la nueva gestión entrante no hemos visto abocados al mismo.

Sin embargo, de no concretarse en este periodo y año lo señalado (Interoperabilidad) se dejará toda la documentación necesaria y al día para que la nueva gestión entrante lo concrete.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Abog. Gina Rosally Benites Campos
SECRETARIA GENERAL

GRBC/nnmt

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

La investigación realizada presenta resultados que nos permiten alcanzar los objetivos trazados, a la vez permitirá afirmar o no nuestra hipótesis planteada, respecto a que en la aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa no garantizan un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital, en el periodo 2017-2018.

Nuestro objetivo general era determinar si la aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L. N° 1246, contribuían a garantizar la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, precisar los aspectos doctrinarios y normativos tanto del servicio al ciudadano como de la Simplificación administrativa, Identificar si las medidas de simplificación administrativa del D.L 1246 se implementaron, determinar si los trabajadores aplican lo normado en el D.L 1246, Determinar el nivel de Socialización del D.L N° 1246, en el personal de la MDEP, e identificar las causas de la inaplicación total del D.L N° 1246 en la MDEP.

Respecto a la implementación de la norma materia de estudio, a través de la técnica de la *observación y análisis de documentos*, se ha determinado que el TUPA de dicha entidad no está actualizado totalmente (Anexo 3-A), ya que para los trámites administrativos, las áreas de la Gerencia de Desarrollo Urbano, la oficina de Asesoría jurídica, encargada de los Divorcios y la Gerencia de Administración Tributaria, y además al acercarse a dichas oficinas a pedir los requisitos para iniciar un trámite administrativo personal entregan unos documentos donde se establece los requisitos a presentar (ANEXO 4-A). Esto también es referido y señalado por los encuestados tal es así que en la Tabla N° 2, toda vez que los encuestados un 93.3 % refiere que los instrumentos de gestión no están actualizados mientras que un 6.02 señalan que sí.

Para determinar si los trabajadores de dicha entidad conocen lo normado en el D.L N° 1246, se aplicó la encuesta (tabla y gráfico 1), del cual *el 85.71% de los encuestados refirieron que no tiene conocimiento sobre las medidas de Simplificación Administrativa del Decreto Legislativo 1246, mientras que el 14.29% precisa que sí*. Para determinar el nivel de socialización del personal con el Decreto Legislativo, tenemos las tablas y

gráficos del 6 al 8, de los cuales respecto a la pregunta sobre qué tiempo dedica para capacitarse con medidas de simplificación Administrativa, un 84.21% indico que no dedica tiempo y un 15.79% señalo que dedica 1 hora diaria, así también 66.96 % señalaron que les capacita la Municipalidad, mientras que un 33.04% indicaron que es por falta de tiempo.

Respecto a las causas de la inaplicación total del D.L N° 1246 en la MDEP, se ha podido determinar que el factor principal sería la falta de la celebración de convenios interinstitucionales para poder tener acceso a los sistemas o plataformas de las instituciones que tengan la información y/o documentación de los administrados. Así también se ha determinado que pese a que la norma está en vigencia y es de obligatorio cumplimiento y pese a no estar implementada en los instrumentos de gestión se exige la presentación de requisitos prohibidos para un trámite administrado, (Anexo 2-A , Anexo 3-A)

HIPÓTESIS	NIVELES DE CONTRASTE	BASES EXPLICATIVAS
<p>La Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L N° 1246, NO garantiza</p>	<p>DOCTRINA</p>	<p>Para poder alcanzar nuestro primer contraste respecto a las definiciones doctrinarias por parte de autores sobre: Las medidas de simplificación administrativa y el servicio al ciudadano en la Gestión Pública.</p> <p>Respecto a las medidas de SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Muñoz (2011) es el conjunto de acciones o principios que tienen como objetivo principal eliminar aquellos <u>obstáculos innecesarios para el interesado</u>, el cual es provocado por una Administración Pública ineficiente.</p> <p>De otro lado la Presidencia de Consejo de Ministros señala que las medidas de simplificación Administrativa son <u>un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran</u></p>

<p>n la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital del El Porvenir, debido que a la fecha no se han implementado</p>		<p><u>innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía (...) pág 11.</u></p> <p>SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA.</p> <p>MARTIN P, (2017) en su artículo publicado en el diario El Peruano señala que: El “servicio al ciudadano” nos remite a una serie de ámbitos de intervención en la gestión pública en las cuales debe cumplirse el deber y compromiso continuo del Estado de acercar los servicios al ciudadano, de manera eficiente y oportuna.</p> <p>REYNA L & VENTURA S. (s/f), en relación al servicio al ciudadano manifiestan que:</p> <p>“En el Estado de Derecho, la administración pública asume un papel destinado a la satisfacción de los intereses de la ciudadanía. La Administración publica cumple un rol prestacional a favor del ciudadano, que a través de la administración puede ver satisfechas sus necesidades básicas”. Pág. 03.</p>
<p>totalmente en sus instrumentos de gestión, además se viene requiriendo una serie de requisitos</p>	<p>REGULACIÓN JURÍDICA</p>	<p>Para alcázar nuestro segundo contraste:</p> <p>Las medias de Simplificación Administrativa estas se encuentran reguladas en Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, de fecha 21 de febrero de 2013, el cuál dentro de sus estrategias y planes es promover la implementación de procesos de simplificación administrativa orientados en resultados que beneficien a los ciudadanos.</p> <p>También se encuentra regulado en Decreto Legislativo N° 1246, Norma que establece y regula diversos lineamientos de simplificación administrativa las cuales</p>

<p>prohibido s por el D.L N° 1246, para los trámites administr</p>		<p>son de obligatorio cumplimiento en todos sus niveles de gobierno. Y el Decreto Legislativo N° 1256, Norma la cual en el artículo 1°, que su finalidad es supervisar el cumplimiento de los principios de simplificación administrativa con el objeto de prestar servicios eficientes al ciudadano.</p>
<p>ativos, la interoper abilidad entre institucio nes no se ha gestionad o.</p>	<p>IMPLEMENTACIÓN</p>	<p>Respecto a la implementación da la norma materia de estudio, a través de la técnica de la observación y análisis de documentos, se ha determinado que el TUPA de dicha entidad no está actualizado totalmente (Anexo 3-A), como son el las áreas de la Gerencia de Desarrollo Urbano, Asesoría jurídica, y la Gerencia de Administración Tributaria, y además personal al momento de requerir información nos entregan un documento con sello donde se establece los requisitos a presentar para los trámites administrativos en dicha área. (Anexo 4-A). Esto también es referido y señalado por los encuetados tal es así que en la Tabla N° 2, toda vez que los encuestados un 93.3 % refiere que los instrumentos de gestión no están actualizados mientras que un 6.02 señalan que sí. Así también, la inaplicación de la misma, según carta recibida N° 069-2018, nos indican que el principal problema para la implementación de la interoperabilidad son la falta de la celebración de convenios interinstitucionales para poder tener acceso a los sistemas o plataformas de las instituciones que tengan la información y/o documentación de los administrados.</p>

V. CONCLUSIONES

-  Se ha podido concluir que la aplicación de las medias de simplificación administrativa del D.L 1246, al no estar implementadas en la Municipalidad Distrital de El Porvenir no garantizan por dicha entidad un buen servicio al ciudadano, toda vez las mismas están siendo inaplicadas en dicha entidad, pese a que el plazo para su implementación progresiva era de 60 días, esto también puede corroborarse con el TUPA de la entidad el cual no está actualizado, y más aún porque los trabajadores en un 85.71% de los trabajadores encuestados refieren no conocer dichas medidas de Simplificación Administrativa y solo un 14.29 refiere que si conoce dichas medidas de simplificación, por lo tanto; siendo más numeroso el personal que desconoce dicha normativa, es aún más tendente a ser inaplicada esta tiene a ser inaplicada por los mismos.
-  Se ha logrado determinar que los instrumentos de gestión no están actualizados, esto es señalado por un 93.98% del personal encuestados, mientras que un 6.02 % refieren que sí, sin embargo esto se reafirma toda vez que mediante el análisis y observación de documentos se ha detectado que los mismos no están actualizados y que personal de las áreas como Gerencia de Desarrollo Urbano, Asesoría Jurídica y Administración Tributaria, solicitan requisitos prohibidos por Ley.
-  De otro lado se concluye los encuestado refieren en relación a la orientación de administrado un 32.33% señala que es mala la orientación, el 25.56% precisa que es Regular, el 27.07% precisa que es pésima, el 9.77% precisa que es Buena y solo el 5.26% precisa que es muy Buena.
-  Respecto al nivel de socialización con las medias de simplificación administrativa un 84.21% de los encuestados precisa que no dedica tiempo, mientras que el 15.79% señala que dedica tiempo 01 hora. Señalando además un 95.49% no tienden a capacitarse por falta de tiempo precisa que es por falta de tiempo, y un 66.96% precisa que no le capacita la municipalidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, ejecutar e implementar el Decreto legislativo 1246, respecto a las políticas de simplificación administrativa, de modo tal que no se vulnere el libre acceso a los recurrentes a las Administración Pública, de modo tal que los recurrentes hagan gastos innecesarios y que administración tenga unos aumentos desmedido de papel.
2. Se recomienda al alcalde de la MDEP, adecuar sus instrumentos de Gestión, como el TUPA según el D.L N° 1246.
3. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, ir aplicando de manera progresiva lo normado en el D.L N° 1246, y no exigir la presentación de ciertos requisitos en los trámites administrativos, los cuales no son indispensables.
4. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, implementar la interoperabilidad, a efectos de poder tener acceso a la plataforma de información según lo señalado en el Decreto Legislativo.
5. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, coordinar continuos capacitación a efectos que el personal se informe acerca de las reformas que publica es Estado.

VII. REFERENCIAS

Bibliografía

MUÑOZ MARTICORENA, W. (2011). PERÚ: LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL MARCO DEL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO. Lima- Perú: Talleres gráficos de Llamkay S.A.C.

Asca Rodriguez, L., & Rodas Cueva, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5302/Asca_RLF-Rodas_CRH.pdf?sequence=1

Asociación Civil Transparencia. (2007).

BARRAGÁN, T. A. (2013). Recuperado el martes de julio de 2018, de "ELEMENTOS A TOMAR EN CUENTA PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL ":
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1

CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. (2008).

Casas Tragadora, C. (Febrero de 2016). *Secretaría de Gestión Pública – PCM*. Obtenido de Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública:
<http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacin-del-estado-19.04.12.pdf>

Chain Rosado, C., & Enriquez Romero, E. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2017*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19910/chain_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ESPARZA, R. C. (s.f.). La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Region de Murgia. España.

García, M. R. (2010). *Derecho Administrativo de la Información y Administración Transparente*. Madrid: Marcial Ponds Ediciones Jurídicas y Sociales S.A.

Javier, A. T. (s.f.). Obtenido de Reforma del Estado y Modernización De La Gestión Pública:
http://www.idea.int/publications/nudos_criticos/upload/6.%20Reforma%20del%20estado.pdf

La Presidencia del Consejo de Ministros . (2012).

MARTIN BRAVO, P. (14 de 2 de 2017). Estado eficiente y buen servicio al ciudadano.

- MESA, T. C. (2014). "La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electronico en el Perú". Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1
- MIRAVI, S. M. (s.f.). LA SIMPLIFICACIÓN ADMINSITRATIVA: UN ASUNTO COMPLEJO.
- Pública, S. d. (2013).
- REYNA ALFARO, L. M., & VENTURA SAAVEDRA, K. (2018). *LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ: UNA VISIÓN PRELIMINAR*. Obtenido de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- SOLANO CORNEJO, D. (s.f.). *DIARIO EL PERUANO*. Obtenido de El Buen Servicio al Ciudadano: <https://elperuano.pe/noticia-el-verdadero-servicio-al-ciudadano-50827.aspx>
- Tantalean, A. J. (2015). *Reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública*. Obtenido de http://www.idea.int/publications/nudos_criticos/upload/6.%20Reforma%20del%20estado.pdf
- Vera, N. M. (2015). *Modernización y Reforma del Estado Peruano*. Lima: Pacifico Editores.
- Vigier, P., Cereceda, M., & Genovesi, A. (1 de Noviembre de 2015). *REFORMA DEL ESTADO Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA*. Obtenido de Aproximaciones Conceptuales y Metodológicas: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CDECD75D534238E605257C000058CB99/\\$FILE/ReformayModernizaciondeleestado.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CDECD75D534238E605257C000058CB99/$FILE/ReformayModernizaciondeleestado.pdf)
- Vincen, C. I. (s.f.). LA SIMPLIFICACION DE LA ACCION ADMINISTRATIVA.

1. Validez de los instrumentos:

TITULO: Aplicación de las medidas de simplificación administrativa del D.L N° 1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, periodo 2017 – 2018.

OBJETIVO: Determinar si la aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L. N° 1246, contribuye a garantizar la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

HIPÓTESIS: La Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L N° 1246, NO garantizan la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital del El Porvenir, en el periodo 2018-2018;

JUEZ EXPERTO: MG. PATRICIA KARINA MORI MARIN DNI N° 40417372

TELEFONO: 962 339 052

GRADOACADEMICO: MAGISTER

Email: patrygirl@hotmail.com FECHA: 01 DIC 2018



VARIABLE I.	INDICADOR	ITEM	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Aplicación de las Políticas de Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de El Porvenir.	¿CONOCE USTED, LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, CONTEMPLADAS EN EL DECRETO LEGISLATIVO N°1246?	1	SI ✓	NO	✓		✓	
	¿SABE O CONOCE USTED, SÍ LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN MUNICIPAL COMO EL TUPA, ESTÁN ACTUALIZADOS?	2	SI ✓	NO	✓		✓	
	¿CÓMO CONSIDERÁ USTED EL NIVEL DE ORIENTACIÓN QUE SE BRINDA A LOS ADMINISTRADOS CUÁNDO CONCURREN A LA MUNICIPALIDAD A REALIZAR UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO U OTROS. ?	3	PÉSIMA		✓		✓	
			MALA		✓		✓	
			REGULAR.		✓		✓	
			BUENA		✓		✓	
			MUY BUENA		✓		✓	

Especificar un sólo término.

<p>A LA FECHA ¿USTED HA TENIDO ALGUNA QUEJA SOBRE EL TRÁMITE O LO RESUELTO EN UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO?</p>	4	SI ✓	NO NO	✓		✓	
<p>¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA EN CADA ÁREA DE LA MUNICIPALIDAD ESTÁ CAPACITADO Y APLICA LA NORMATIVA VIGENTE COMO EL DL N° 1246 Y OTRAS NORMATIVAS EN SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS?</p>	5	SI ✓	NO	✓		✓	
<p>¿QUÉ TIEMPO DEDICA USTED PARA CAPACITARSE CON NORMATIVA VIGENTE RESPECTO A MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA?</p>	6	UNA HORA DIARIA		✓		✓	
		NO DEDICO TIEMPO		✓		✓	
<p>EN RELACIONE A LA PREGUNTA ANTERIOR ¿SÍ SU RESPUESTA FUE NO, RESPECTO A CAPACITARSE CON NORMATIVA VIGENTE SOBRE</p>	7	POR FALTA DE TIEMPO					
		NO LE CAPACITA LA					

→ Expediente.
→ Trámite o Resolución fdo.

→ Obviar la pregunta.

	SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA, CUALES SON LAS RAZONES?		MDEP				
	EN ¿CREE USTED QUE DEBERÍA IMPLEMENTARSE UNA OFICINA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y CAPACITAR PERMANENTEMENTE AL PERSONAL?	8	SI ✓	NO	✓	✓	
	¿CUÁL ES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN?	9	PRIMARIA		✓		✓
SECUNDARIA				✓		✓	
SUPERIOS				✓		✓	
	LOS SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL DISTRITO EL PORVENIR, SEGÚN SU GÉNERO.	10	GENERO ✓				
FEMENINO			MASCULINO	OTROS			
	EDAD- SEGÚN GRUPO	11	EADAES ✓				
18 A 33			33 A 48	48 A MAS			

TÍTULO: Aplicación de las medidas de simplificación administrativa del D.L N° 1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, periodo 2017 – 2018.

OBJETIVO: Determinar si la aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L. N° 1246, contribuye a garantizar la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

HIPÓTESIS: La Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L N° 1246, NO garantizan la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital del El Porvenir, en el periodo 2018-2018;

JUEZ EXPERTO: Haratay Celsi Enrique DNI N° 43162215

TELEFONO: 995656064

GRADOACADEMICO: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Email: enriqueharatay@gmail.com FECHA: 10-11-18

VARIABLE I.	INDICADOR	ITEM	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Aplicación de las Políticas de Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de El Porvenir.	¿CONOCE USTED, LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, CONTEMPLADAS EN EL DECRETO LEGISLATIVO N°1246?	1	SI ✓	NO	✓		✓	
	¿SABE O CONOCE USTED, SI LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN MUNICIPAL COMO EL TUPA, ESTÁN ACTUALIZADOS?	2	SI ✓	NO	✓		✓	
	¿CÓMO CONSIDERÁ USTED EL NIVEL DE ORIENTACIÓN QUE SE BRINDA A LOS ADMINISTRADOS CUÁNDO CONCURREN A LA MUNICIPALIDAD A REALIZAR UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO U OTROS. ?	3	PÉSIMA			✓		✓
MALA				✓		✓		
REGULAR				✓		✓		
BUENA				✓		✓		
MUY BUENA				✓		✓		

<p>A LA FECHA ¿USTED HA TENIDO ALGUNA QUEJA SOBRE EL TRÁMITE O LO RESUELTO EN UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO?</p>	4	SI ✓	NO	✓		✓	
<p>¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA EN CADA ÁREA DE LA MUNICIPALIDAD ESTÁ CAPACITADO Y APLICA LA NORMATIVA VIGENTE COMO EL DL N° 1246 Y OTRAS NORMATIVAS EN SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS?</p>	5	SI ✓	NO	✓		✓	
<p>¿QUÉ TIEMPO DEDICA USTED PARA CAPACITARSE CON NORMATIVA VIGENTE RESPECTO A MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA?</p>	6	UNA HORA DIARIA		✓		✓	
		NO DEDICO TIEMPÓ	✓		✓		
<p>EN RELACIONE A LA PREGUNTA ANTERIOR ¿SÍ SU RESPUESTA FUE NO, RESPECTO A CAPACITARSE CON NORMATIVA VIGENTE SOBRE</p>	7	POR FALTA DE TIEMPO		✓		✓	
		NO LE CAPACITA LA MDEP	✓		✓		

	SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA, CUALES SON LAS RAZONES?						
	EN ¿CREE USTED QUE DEBERÍA IMPLEMENTARSE UNA OFICINA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y CAPACITAR PERMANENTEMENTE AL PERSONAL?	8	SI ✓	NO	✓		✓
	¿CUÁL ES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN?	9	PRIMARIA		✓		✓
			SECUNDARIA		✓		✓
			SUPERIOS		✓		✓
	LOS SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL DISTRITO EL PORVENIR, SEGÚN SU GÉNERO.	10	GENERO			✓	
			FEMENINO	MASCULINO	OTROS		
	EDAD- SEGÚN GRUPO	11	EADADES			✓	
			18 A 33	33 A 48	48 A MAS		

Henrique
Enrique Huatay Culqui
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
Mat 02-6387

TÍTULO: Aplicación de las medidas de simplificación administrativa del D.L N° 1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, periodo 2017 – 2018.

OBJETIVO: Determinar si la aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L. N° 1246, contribuye a garantizar la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

HIPÓTESIS: La Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L N° 1246, NO garantizan la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital del El Porvenir, en el periodo 2018-2018;

JUEZ EXPERTO: JOHN ALONSO TELLO GOMEZ DNI N° 18096863

TELEFONO: _____

GRADOACADEMICO: Dr. GESTIÓN PÚBLICA y GOBERNABILIDAD

Email: alonsotello@gmail.com FECHA: 10-11-18

VARIABLE I.	INDICADOR	ITEM	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Aplicación de las Políticas de Simplificación Administrativa en la Municipalidad Distrital de El Porvenir.	¿CONOCE USTED, LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, CONTEMPLADAS EN EL DECRETO LEGISLATIVO N°1246?	1	SI ✓	NO	✓		✓		
	¿SABE O CONOCE USTED, SÍ LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN MUNICIPAL COMO EL TUPA, ESTÁN ACTUALIZADOS?	2	SI ✓	NO	✓		✓		
	¿CÓMO CONSIDERÁ USTED EL NIVEL DE ORIENTACIÓN QUE SE BRINDA A LOS ADMINISTRADOS CUÁNDO CONCURREN A LA MUNICIPALIDAD A REALIZAR UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO U OTROS. ?	3	PÉSIMA			✓		✓	
		MALA			✓		✓		
		REGULAR			✓		✓		
BUENA				✓		✓			
					✓		✓		

	A LA FECHA ¿USTED HA TENIDO ALGUNA QUEJA SOBRE EL TRÁMITE O LO RESUELTO EN UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO?	4	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA EN CADA ÁREA DE LA MUNICIPALIDAD ESTÁ CAPACITADO Y APLICA LA NORMATIVA VIGENTE COMO EL DL N° 1246 Y OTRAS NORMATIVAS EN SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS?	5	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	¿QUÉ TIEMPO DEDICA USTED PARA CAPACITARSE CON NORMATIVA VIGENTE RESPECTO A MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA?	6	UNA HORA DIARIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			NO DEDICO TIEMPÓ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	EN RELACION A LA PREGUNTA ANTERIOR ¿SÍ SU RESPUESTA FUE NO, RESPECTO A CAPACITARSE CON NORMATIVA VIGENTE SOBRE	7	POR FALTA DE TIEMPO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			NO LE CAPACITA LA MDEP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA, CUALES SON LAS RAZONES?						
	EN ¿CREE USTED QUE DEBERÍA IMPLEMENTARSE UNA OFICINA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y CAPACITAR PERMANENTEMENTE AL PERSONAL?	8	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿CUÁL ES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN?	9	PRIMARIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SECUNDARIA			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SUPERIOS			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	LOS SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL DISTRITO EL PORVENIR, SEGÚN SU GÉNERO.	10	GENERO <input checked="" type="checkbox"/>				
			FEMENINO	MASCULINO	OTROS		
	EDAD- SEGÚN GRUPO	11	EDADES <input checked="" type="checkbox"/>				
			18 A 33	33 A 48	48 A MAS		

Jhon Alonso Tello Gómez
 Jhon Alonso Tello Gómez
 ABOGADO
 REG. CALL N° 6081

2. Matriz de consistencia

Título: Aplicación de las medidas de simplificación administrativa del D.L N° 1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, periodo 2017 – 2018.

Autora: Anayeli Lizbeth SAROBIO ALVARADO

PLAN DE INVESTIGACIÓN			METODOLOGIA					
FORMULA CIÓN PROBLEM A	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIA BLE	DIMEN SIONE S	HIPÓTESIS	TÉCNICAS E INSTRUME NTOS DE RECOLEC CIÓN DE DATOS	TIPO DE ESTUDI O	VALIDACI ÓN Y CONFIABI LIDAD
Problema General ¿De qué manera la aplicación de las medidas de	GENERAL: La Aplicación de las medidas de Simplificaci ón Administrat	Para Marticorena, (2011) señala que esta es el conjunto de acciones o principios que tienen como objetivo principal es eliminar aquellos obstáculos innecesarios para el interesado, el cual es	Variabl e Aplicaci ón de las medidas de	Jurídica Doctrin aria	La Aplicación de las medidas de Simplificació n Administrati	TECNICAS: Encuesta INSTRUME NTOS:	DISEÑO DE INVESTI GACIÓN: Diseño no	VALIDACI ÓN: Por juicio de tres (3) expertos

PLAN DE INVESTIGACIÓN			METODOLOGIA					
FORMULA CIÓN PROBLEM A	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIA BLE	DIMEN SIONE S	HIPÓTESIS	TÉCNICAS E INSTRUME NTOS DE RECOLEC CIÓN DE DATOS	TIPO DE ESTUDI O	VALIDACI ÓN Y CONFIABI LIDAD
Problema General ¿De qué manera la aplicación de las medidas de simplificación administrativa del	GENERAL: La Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L N°	La Secretaría de Gestión Pública (2013), señala que: Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final	Variabl e El servicio al ciudadana no en la gestión municipal..	Jurídica Doctrinaria Procedimental	La Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L N° 1246, NO	TECNICAS: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario o ANALISIS DE	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Diseño no experimental) TIPO DE INVESTI	VALIDACION: Por juicio de tres (3) expertos CONFIABILIDAD:

<p>decreto legislativo 1246, garantizan la prestación de un buen servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de el porvenir, periodo 2017-2018?</p>	<p>1246, NO garantizan la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital del El Porvenir.</p>	<p>que la entidad presta al ciudadano. (p.15)</p>		<p>Económico</p>	<p>garantizan la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital del El Porvenir, en el periodo 2018-2018.</p>	<p>DOCUMENTOS</p>	<p>GACION: Descriptivo POBLACION: los funcionarios de la MDEP</p>	<p>Por el método de alpha de cronbach ANALISIS DE DATOS: Cualitativa Cuantitativa Proceso estadístico mediante el software SPSS y Excel.</p>
---	--	---	--	------------------	--	-------------------	--	--

3. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



Municipalidad Distrital de El Porvenir

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

El Porvenir, 01 de Octubre de 2018

CARTA N° 046-2018-SG/MDEP

ANAYELI LIZBETH SAROBIO ALVARADO

Calle Independencia N° 2072-A Distrito de El Porvenir, Provincia de Trujillo

ASUNTO: Brindar facilidades para desarrollo de investigación

REF: Expediente Administrativo N° 9344-2018

Es grato dirigirme a usted, para expresarle el saludo institucional; a la vez, en atención al documento de la referencia, donde la Sra. Anayeli Lizbeth Sarobio Alvarado, solicita se le brinde las facilidades correspondientes a fin de que pueda desarrollar con éxito su trabajo de investigación de Maestría cuyo Título denominado es “APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1246 Y LA GARANTÍA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR, PERIODO 2017 - 2018”.

Que, siendo una de las funciones de la Entidad Edil, de acuerdo a lo establecido en el Art. 17°, inciso c de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, debiendo realizar previamente las coordinaciones necesarias, en aras de no afectar el normal desempeño de las actividades de la Entidad.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Es cuanto comunico a Ud. para conocimiento y fines del caso según corresponda.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR
Abg. Gina Roselly Benites Campos
SECRETARÍA GENERAL

ANEXO 1-A- Encuesta

ENCUESTA

ENTIDAD MUNICIPAL: _____

- 1. ¿CONOCE USTED, LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, CONTEMPLADAS EN EL DECRETO LEGISLATIVO N°1246?**

SI NO

- 2. ¿SABE O CONOCE USTED, SÍ LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN MUNICIPAL COMO EL TUPA, ESTÁN ACTUALIZADOS?**

SI NO

- 3. ¿CÓMO CONSIDERÁ USTED EL NIVEL DE ORIENTACIÓN QUE SE BRINDA A LOS ADMINISTRADOS CUÁNDO CONCURREN A LA MUNICIPALIDAD A REALIZAR UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO U OTROS. ?**

PÉSIMA

BUENA

MALA

MUY BUENA

REGULAR

- 4. A LA FECHA ¿USTED HA TENIDO ALGUNA QUEJA SOBRE EL TRÁMITE O LO RESUELTO EN UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO?**

SI NO

USTED QUE SE DESEMPEÑA EN CADA ÁREA DE LA MUNICIPALIDAD ESTÁ CAPACITADO Y APLICA LA NORMATIVA VIGENTE COMO EL DL N° 1246 Y OTRAS NORMATIVAS EN SUS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS?

5. ¿CONSIDERA EL PERSONAL QUE

SI NO

6. ¿QUÉ TIEMPO DEDICA USTED PARA CAPACITARSE CON NORMATIVA VIGENTE RESPECTO A MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA?

UNA HORA AL DÍA

NO DEDICA TIEMPO

7. EN RELACIÓN A LA PREGUNTA ANTERIOR ¿SÍ SU RESPUESTA FUE NO, RESPECTO A CAPACITARSE CON NORMATIVA VIGENTE SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, CUALES SON LAS RAZONES?

POR FALTA DE TIEMPO

NO LE CAPACITA LA MDEP

8. EN ¿CREE USTED QUE DEBERÍA IMPLEMENTARSE UNA OFICINA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y CAPACITAR PERMANENTEMENTE AL PERSONAL?

SI NO

9. ¿CUÁL ES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN?

PRIMARIA

SECUNDARIA

SUPERIOS

**10. LOS SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL DISTRITO EL PORVENIR,
SEGÚN SU GÉNERO.**

FEMENINO MASCULINO

OTRO :-----

11. EDAD- SEGÚN GRUPO

ANEXO 2-A- Carta 069-2018



Municipalidad Distrital de El Porvenir

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

El Porvenir, 21 de Diciembre del 2018

CARTA N° 069-2018-SG/MDEP

SRA. ANAYELI L. SAROBIO ALVARADO

Dirección: Calle Independencia 2072 – A, Gran Chimú, Distrito de El Porvenir.

ASUNTO : Respuesta a lo solicitado

REFERENCIA : Expediente Administrativo N° 12711-2018

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo institucional y el mío propio; a la vez, con relación al documento de la referencia en el cual la recurrente, Sra. Anayeli L. Sarobio Alvarado, solicita información respecto a la Implementación y Canalización de Interoperabilidad entre Instituciones, con el cual se da cumplimiento a lo establecido en el Decreto supremo N° 1246- respecto a la Simplificación administrativa.

Al respecto, es preciso informarle **que a la fecha no ha sido posible dicha implementación** debido a que el personal de dicha área Modernización venció su contrato y el nuevo personal que asumió dicho cargo viene trabajando para tramitar lo pendiente.

Así también, debido a la entrega de cargo por la nueva gestión entrante no hemos visto abocados al mismo.

Sin embargo, de no concretarse en este periodo y año lo señalado (Interoperabilidad) se dejará toda la documentación necesaria y al día para que la nueva gestión entrante lo concrete.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR
Abog. Rosaely Benites Campos
SECRETARÍA GENERAL

GRBC/Inm/1

ANEXO 3-A TUPA DE LA MDEP

Municipalidad Distrital de El Porvenir															
TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - T.U.P.A. UIT 4150															
N° de Orden	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS			
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	en % UIT Año 2018	en Si	Automático	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN		
							Positivo	Negativo							
Unidad Orgánica: Oficina de Asesoría Jurídica															
1	SEPARACIÓN CONVENCIONAL Y DIVORCIO ULTERIOR Base Legal: Ley N° 29227 Ley que Regula el Procedimiento No Contencioso de la Separación Convencional y Divorcio Ulterior. D.S. N°009 - 2008 - JUS. Ley N° 29060.Ley del Silencio Administrativo Positivo D.S. N° 079 - 2007 - PCM. Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General  	SEPARACIÓN CONVENCIONAL Que los conyugues tengan como mínimo dos(02) años de vínculo matrimonial Haber contraído matrimonio en esta municipalidad o acreditar como último domicilio conyugal en el distrito de el Porvenir (1) Un Formulario de solicitud dirigida al Alcalde, indicando: Nombre, DNI, dirección (último domicilio conyugal), domicilio de cada uno de los uno de los conyugues, donde deberá expresar de manera indubitable la decisión de separarse. * Si los conyugues son anáalfabetos, no pueden firmar, son ciegos o adolecen incapacidad, se procederá mediante firma a ruego, sin perjuicio de que impriman su huella digital o grafía de ser el caso. 2 Copias simples y legibles de DNI de ambos conyugues. Acta o copia certificada de la partida de matrimonio, 3 expedida dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. Declaración jurada con firma y huella digital deb cada uno de los conyugues de no tener hijos menores de edad o mayores con incapacidad. 4 Declaración jurada con firma y huella digital deb cada uno de los conyugues de no tener hijos menores de edad o mayores con incapacidad. 5 Si hubiese hijos menores o hijos mayores con incapacidad: *Acta o copia certificada de la partida de nacimiento, expedida dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. *Copia certificada de la sentencia judicial firme o acta de conciliación respecto de los regímenes del ejercicio de la patria potestad, alimentos, tenencia y de visitas de los hijos menores o hijos mayores con incapacidad.	6.59	SI/ 273.34				X	25 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sanchez Carrión N° 500- El Porvenir	Alcaldía	Alcalde	(Presentar Recurso)	15 días	30 días
Pago en sede principal de la Municipalidad Distrital de El Porvenir :Av. Sánchez Carrión N° 500 - El Porvenir.															



Municipalidad Distrital de El Porvenir															
TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - T.U.P.A. UIT 4150															
N° de Orden	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS			
		Número y Denominación	Formulario (Código / Ubicación)	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Automático	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN		
							Positivo	Negativo							
Unidad Orgánica: SECRETARÍA GENERAL - Unidad de Matrimonios															
2	CELEBRACIÓN DE MATRIMONIO CIVIL COMUNITARIO (INCLUYE EXPEDIENTE MATRIMONIAL Y CEREMONIA) Base Legal: CODIGO CIVIL d. Leg. 295 y los Especificados en la base legal del Matrimonio Civil Ordinario Ley N° 27972	1 Los mismos requisitos de matrimonio ordinario 2 Requisitos o excepciones que establezca la resolución municipal correspondiente.			0.90	S/. 37.53			x		15 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sánchez Carrión N° 500 - El Porvenir	Funcionario de Unidad de Matrimonios	Jefe de la Unidad de Matrimonios (Presentar Recurso) 15 días (Resolver Recurso) 30 días	Gerente Municipal (Presentar Recurso) 15 días (Resolver Recurso) 30 días
3	POSTERGACIÓN DE FECHA DE MATRIMONIO Base Legal: CODIGO CIVIL d. Leg. 295 Ley 27444: Ley de Procedimiento Administrativo General art. 106	1 Solicitud firmada por ambos contrayentes, dirigida al funcionario de Registros Civiles justificando la postergación. 2 Presentar documento de identidad de los solicitantes. 3 Pago por derecho correspondiente al trámite.			0.51	S/. 21.33		x				Trámite Documentario y Archivo Av. Sanchez Carrión N° 500 - El Porvenir	Funcionario de Unidad de Matrimonios	Jefe de la Unidad de Matrimonios (Presentar Recurso) 15 días (Resolver Recurso) 30 días	Gerente Municipal (Presentar Recurso) 15 días (Resolver Recurso) 30 días
4	DISPENSA DE PUBLICACIÓN DE EDICTO MATRIMONIAL Base Legal: CODIGO CIVIL d. Leg. 295 (art. 252)	1 Solicitud de los contrayentes, indicando domicilio en el Distrito de el Porvenir. 2 Señalar causal razonable para la dispensa. 3 Copia simple de DNI vigente de los solicitantes 4 Pago por derecho correspondiente al trámite			2.08	S/. 86.51			x		30 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sanchez Carrión N° 500 - El Porvenir	Funcionario de Unidad de Matrimonios	Jefe de la Unidad de Matrimonios (Presentar Recurso) 15 días (Resolver Recurso) 30 días	Gerente Municipal (Presentar Recurso) 15 días (Resolver Recurso) 30 días
5	RETIRO DE EXPEDIENTE MATRIMONIAL Base Legal: Ley N° 27444: Artículos 189, 190 y 191	1 Una Solicitud de los contrayentes indicando causal 2 Copia simple de DNI vigente del solicitante 3 Pago por derecho correspondiente al trámite			0.67	S/. 27.65		x				Trámite Documentario y Archivo Av. Sanchez Carrión N° 500 - El Porvenir	Funcionario de Unidad de Matrimonios	Jefe de la Unidad de Matrimonios (Presentar Recurso) 15 días (Resolver Recurso) 30 días	Gerente Municipal (Presentar Recurso) 15 días (Resolver Recurso) 30 días



Pago en sede principal de la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Av. Sánchez Carrión N° 500 - El Porvenir.

GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL

 Municipalidad Distrital de El Porvenir TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - T.U.P.A. UIT 4150													
Nro Orden	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Numero y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Automático	Positivo				Negativo	RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
Unidad Orgánica: GERENCIA DE DESARROLLO URBANO - OF. DE CATASTRO Y HABILITACIONES URBANAS													
		3 Copia del recibo de pago del impuesto predial actualizado 4 Certificado negativo de registro predial(SUNARP) o Copia Literal de dominio 5 Partida de matrimonio, declaración jurada de convivencia o acreditar carga familiar 6 Documentos que acredite la posesión (mayor dos años de antigüedad) 7 Pago por derecho correspondiente al trámite							N° 500 - El Porvenir				
18	CROQUIS DE UBICACIÓN PARA TRAMITE DE AGUA Base Legal Ley N° 29060	Solicitud dirigida al Alcalde, consignar número de DNI, en caso sea persona natural o número de RUC en caso sea persona jurídica. 1 2 Pago por Derecho correspondiente al trámite			1.20	S/. 49.77		x	5 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sánchez Carrión N° 500- El Porvenir	Gerencia de Desarrollo Urbano	Gerente de Desarrollo Urbano Presentar Recurso 15 días Resolver Recurso 30 días	Gerencia Municipal Presentar Recurso 15 días Resolver Recurso 30 días
19	CERTIFICADO NEGATIVO DE CATASTRO Base Legal Ley N° 27972 Art. 79° num. 3,3.	Solicitud dirigida al Alcalde, consignar número de DNI, en caso sea persona natural o número de RUC en caso sea persona jurídica. 1 2 Pago por Derecho correspondiente al trámite 3 Copia del titulo de propiedad literal dedominio			0.25	S/. 10.27		x	5 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sánchez Carrión N° 500- El Porvenir	Gerencia de Desarrollo Urbano		
20	VISACIÓN DE MEMORIA Y PLANOS PARA PRESCRIPCIÓN ADQUISITIVA DE DOMINIO. Base Legal Ley N° 27972(Mayo del 2003) Ley N° 27444 Codigo Civil Ley N° 27157 y su reglamento D.S. N° 00000-VC	(1)Solicitud dirigida al Alcalde 2 Pago por Derecho correspondiente al trámite 3 (1)Plano de ubicación, perimetricos y lotización 4 Memoria descriptiva 5 Copia Literal del predio 6 Certificado de habilidad profesional			2.18	S/. 90.46		x	15 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sánchez Carrión N° 500- El Porvenir	Gerencia de Desarrollo Urbano	Gerente de Desarrollo Urbano Presentar Recurso 15 días Resolver Recurso 30 días	Gerencia Municipal Presentar Recurso 15 días Resolver Recurso 30 días

Pago en sede principal de la Municipalidad Distrital de El Porvenir :Av. Sánchez Carrión N° 500 - El Porvenir.



Municipalidad Distrital de El Porvenir													
TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - T.U.P.A. UIT 4150													
Nro Orden	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	en % UIT Año 2018	(en S/)	Automático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
Unidad Orgánica: GERENCIA DE DESARROLLO URBANO - OF. DE CATASTRO Y HABILITACIONES URBANAS													
14	SUB DIVISIÓN CON ACUMULACIÓN DE ÁREAS Base Legal Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones, Ley N° 29090 y modificatorias (25.09.07). * Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación, Decreto Supremo N° 011-2017-VIVIENDA. DECRETO SUPREMO N° 022-2016-VIVIENDA Ley N° 27157, art. 44°.	VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Requisitos comunes 1 (1) Solicitud dirigida al Señor Alcalde (indicando DNI, dirección domiciliaria y/o correo electrónico, número telefónico. 2 Declaración Jurada donde consigne el nro. de la Partida Registral y el asiento donde se encuentra inscrito el inmueble. 3 Pago por Derecho correspondiente al trámite. 4 Documentación Técnica, por triplicado y digital (CD): a) Planos de localización (Esc. 1/5000) y Ubicación (Esc.1/500) b) Plano perimétrico de lote Matriz Georreferenciado, (Esc. 1/200, 1/250) c) Plano Perimétrico de lote matriz a sub dividir. d) Plano de distribución (Esc. 1/100, 1/200). 5 Memoria descriptiva. 6 Certificado de Habilidad del profesional. 7 Copia fedateada del recibo de pago del Impuesto Predial actualizado.		3.24	S/. 134.30		X		12 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sánchez Carrión N° 500 - El Porvenir	Gerencia de Desarrollo Urbano	Gerencia de Desarrollo Urbano	Gerencia Municipal
15	SUB DIVISIÓN CON EDIFICACIÓN Base Legal Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones, Ley N° 29090 y modificatorias (25.09.07). * Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación, Decreto Supremo N° 011-2017-VIVIENDA.	VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Requisitos comunes 1 (1) Solicitud dirigida al Señor Alcalde (indicando DNI, dirección domiciliaria y/o correo electrónico, número telefónico. 2 Declaración Jurada donde consigne el nro. de la Partida Registral y el asiento donde se encuentra inscrito el inmueble. 3 Documentación Técnica, por triplicado y digital (CD). a) Planos de localización (Esc. 1/5000) y Ubicación (Esc. 1/500). b) Plano perimétrico de Lote Matriz		3.71	S/. 154.05		X		10 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sánchez Carrión N° 500 - El Porvenir	Gerencia de Desarrollo Urbano	Gerencia de Desarrollo Urbano	Gerencia Municipal

Pago en sede principal de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Av. Sánchez Carrión N° 500 - El Porvenir.



Municipalidad Distrital de El Porvenir													
TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - T.U.P.A. UIT 4150													
N° de Orden	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS Numero y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
				(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Automático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
Unidad Orgánica: GERENCIA DE DESARROLLO URBANO - OF. ASENTAMIENTOS HUMANOS													
2	ADJUDICACIÓN DE LOTES EN ASENTAMIENTOS HUMANOS. Base legal Ley N° 28687 y Decreto Supremo N° 006-2008-vivienda	<ol style="list-style-type: none"> (1) Una solicitud dirigida al Alcalde. Pago por Derecho correspondiente al trámite Certificado negativo de propiedad. (1) Copia de DNI de conyugues. Cónyugues o Convivientes: <ol style="list-style-type: none"> Copia de Partida de Matrimonio o Declaración Jurada de convivencia según sea el caso. Declaración Jurada de separación de hecho (tiempo de separación 2 años mínimo). Solteros: <ol style="list-style-type: none"> con carga familiar, copias fedateadas de las partidas de nacimiento y/o personas a su cargo. Sin carga familiar mínimo 25 años de edad, certificado de estudios o de trabajo. 		0.78	S/. 32.39		x	15 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sánchez Carrión N° 500- El Porvenir	Gerencia de Desarrollo Urbano	Presentar Recurso 15 días	#REF! Presentar Recurso 15 días Resolver Recurso 30 días Resolver Recurso 30 días	
3	CERTIFICADO DE POSESIÓN DE LOTE Base Legal Art. 44° de la Ley N° 27444 - (10/04/2001) Ley N° 27972, Art. 69°, 79° (26/05/2003) Ordenanza Municipal N° 013-2013-MDEP Art. 28° Decreto Supremo N° 017-2006-VIVIENDA	VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Requisitos comunes <ol style="list-style-type: none"> Solicitud dirigida al alcalde, indicando nombre, número de DNI y dirección. Copia de DNI del conyuge. Declaración Jurada de no Antecedentes Penales Declaración Jurada de no tener proceso Judicial respecto del lote. Certificado Negativo de propiedad (SUNARP) Partida de Matrimonio o declaración Jurada de Convivencia. Partida de Nacimiento de hijos menores o acreditar carga familiar de hijos. 		0.25	S/. 10.27		X	5 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sánchez Carrión N° 500 - El Porvenir	Gerencia de Desarrollo Urbano	Gerencia de Desarrollo Urbano	Gerencia Municipal	

Pago en sede principal de la Municipalidad Distrital de El Porvenir :Av. Sánchez Carrión N° 500 - El Porvenir





Municipalidad Distrital de El Porvenir

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - T.U.P.A.

UIT 4150

N° de Orden	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS Numero y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
				(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Automático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
				4150.00			Positivo						Negativo
1	Acceso a la Información Base Legal: Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, D. S. N° 043-2003 - PCM, T.U.O. de la N° 27806 y su Reglamento: (*) días útiles prorrogables por 7 días útiles adicionales. En este caso, se comunicará por escrito antes del vencimiento del primer plazo las razones por las que se hará uso de la prorroga.	1 (1) Una solicitud dirigida al responsable de entregar información indicando: Nombres y Apellidos, copia simple de DNI vigente, domicilio en el Distrito de El Porvenir, teléfono, correo electrónico, lugar y fecha, firma o huella digital en caso de no saber firmar o estar impedido; expresión precisa y concreta del predio de información. Pago de derecho de reproducción correspondiente, una vez proporcionada la liquidación del costo, la cual estará a disposición del solicitante a partir del quinto día de presentada la solicitud. 2 La información se entregará cuando el interesado adjunte el recibo de cancelación del derecho de reproducción establecido y comunicado oportunamente. La información se entregara cuando el interesado adjunte el recibo de cancelación del derecho de reproducción establecido y comunicado oportunamente		Hasta 4 folios copias SIN COSTO De 5 más folios fotocopiados se cancela por todos los folios Por cada folio 0.003 S/. 0.12 Por cada CD 0.03 S/. 1.19 Otras formas: Costo de Reproducciones				7 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sanchez Carrión N° 500- El Porvenir	Funcionario encargado de entregar información	Funcionario encargado de entregar información	Gerente Municipal Presentar Recurso 15 días Resolver Recurso 30 días	
2	Queja Base Legal: Ley N° 27444, (10 - Abril 2001) Ley N° 27972 (Mayo - 2003) Ley N° 29060 (Julio - 2007)	1 (1) Una solicitud dirigida al señor Alcalde conteniendo: 2 (1) Una copia de resolución que se apela. Identificación, domicilio en el Distrito de El Porvenir 3 y firma del interesado descripción del motivo de la queja. 4 (1) Una copia simple DNI vigente 5 Pruebas instrumentales, en caso de haberlas		Gratuito			X	30 días	Trámite Documentario y Archivo Av. Sanchez Carrión N° 500 - El Porvenir	Gerencia Municipal	Gerente Municipal Presentar Recurso 15 días Resolver Recurso 30 días		
3	Denuncia Vecinal Base Legal: Ley N° 27444, Ley N° 27972 Ley N° 29060)	1 (1) una solicitud dirigida al señor Alcalde con Domicilio en el Distrito de El porvenir y firma del interesado y firma de las personas que presentan la denuncia. 2 (1) Una copia simple DNI vigente 3 Fundamentos de hecho y de derecho. 4 Pruebas instrumentales, en caso de haberlas		Gratuito			X	30 días		Gerencias y Oficinas	Gerente Municipal Presentar Recurso 15 días Resolver Recurso 30 días		



ANEXO 4-A- REQUISITOS

REQUISITOS ENTREGADOS POR LAS ÁREA DE: ASESORÍA JURÍDICA, GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

CERTIFICADO DE POSESION-Z. TITULADA

- SOLICITUD dirigida al Alcalde, indicando nombre, dirección y DNI.
- COPIA del último recibo de pago de AUTOVALUO
- COPIA LITERAL DE DOMINIO
- PARTIDA DE MATRIMONIO O DECLARACIÓN JURADA de convivencia o acreditar carga familiar
- DOCUMENTOS QUE ACREDITEN POSESIÓN mayor dos años de antigüedad
- PAGO por derecho correspondiente al trámite.

S/. 64.39 (15 DIAS HABILES)

PIA FEDATEADA DEL PLANO POR SECTORES O MAÑANAS DEL DISTRITO DE EL PORVENIR.

1	Solicitud dirigida al Alcalde
2	Copia de DNI o Copia Literal de Poder (Si es PJ)
3	Pago por Derecho correspondiente al trámite
4	Pago del derecho de Plano
	PLANO A1
	PLANO A2

S/. 41.48 (5 DIAS HABILES)

VISACION DE MEMORIA Y PLANOS PARA PRESCRIPCION ADQUISITIVA DE DOMINIO

- 1 Solicitud dirigida al Alcalde
- 2 Pago por Derecho correspondiente al trámite
- 3 (1) Plano de ubicación, perimétricos y lotización
- 4 Memoria descriptiva
- 5 Copia Literal del predio
- 6 Certificado de habilidad profesional.

S/. 90.46 (15 DIAS HABILES)

REQUISITOS PARA DOVORCIO

55. Solicitud Dirigida al Alcalde.
56. Copia de DNI de las partes.
57. Acta de Matrimonio.
58. Declaraciones Juradas.
 - De no tener hijos menores de edad.
 - No tener hijos mayes de edad con incapacidad.
 - De no tener bienes sujetos a la sociedad de gananciales.
 - Haber tenido el último domicilio conyugal en El Porvenir.
59. Acta de nacimiento
60. Acta de conciliación, sentencia, si tienes hijos menores de edad.
61. Separación de la Sociedad de Gananciales inscrita en los RR.F.F
62. Representate legal (carta poder notarial, inscrita en RR.PP)
63. Pago de derecho de trámite: S/ 452.28(S/ 273.34 y S/178.94)

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL D.L N° 1246 Y LA GARANTÍA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR, PERIODO 2017 – 2018

AUTOR (A) : SAROBIO ALVARADO, Anayeli Lizbeth

2. RESUMEN

El presente artículo, tiene como objetivo principal poder determinar si las medidas de simplificación administrativas contempladas en el Decreto Legislativo N° 1246, se vienen aplicando en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, toda vez que; el resultado del mismo permitirá evaluar si se garantiza el buen servicio al ciudadano por dicha entidad, teniendo en cuenta que las políticas generales del gobierno es tener una gestión pública por resultados, donde se beneficie a los ciudadanos.

De la investigación realizada se ha podido determinar que las medidas de simplificación administrativa no viene siendo implementadas en su instrumento de gestión como el TUPA, así como tampoco son utilizadas por los servidores y funcionarios de dicha entidad, más aún cuando de la encuesta aplicada un 85.71 % no conoce estas medidas y un 14.29 sí las conoce, asimismo de la revisión de los expedientes administrativos requeridos, se evidencia que lo administrados adjuntan requisitos requeridos por dicha entidad pero que esta prohibidos de requerir por el DL N° 1246, por lo que; se concluyó que en la Municipalidad Distrital de El porvenir no se garantiza el buen servicio al ciudadano.

Palabras Clave: Simplificación administrativa, servicio al ciudadano.

ABSTRACT

L'objectif principal de cet article est de déterminer si les mesures de simplification administrative envisagées dans le décret législatif n ° 1246 ont été mises en œuvre dans la municipalité de district d'El Porvenir depuis; le résultat du mime permettra d'évaluer si le bon service rendu au citoyen par ladite entité est garanti, en tenant compte du fait que la politique générale du gouvernement consiste à avoir une gestion publique par résultats, au bénéfice du citoyen.

Des recherches effectuées, il a été possible de déterminer que les mesures de simplification administrative ne sont pas mises en œuvre dans son instrument de gestion tel que le TUPA, ni qu'elles sont utilisées par les serveurs et les responsables de cette entité, en particulier lors de la 85.71 % ne

connaît pas ces mesures et un 14.29 les connaît, ainsi que l'examen des dossiers administratifs requis, il est évident que les exigences attachées administrées requises par cette entité mais que le DL N ° 1246 n'exige de le faire; Il a été conclu que dans la municipalité de district de El Porvenir, un bon service rendu au citoyen n'était pas garanti.

KEYWORDS: Administrative simplification, citizen service..

INTRODUCCIÓN

El Gobierno a través de las Instituciones Públicas buscan el desarrollo del País, contribuyendo además a con el desarrollo del mismo, por lo que; implica esto tener un gobierno capaz de responder las necesidades de la población, más aun cuando tenemos un sociedad un tanto dinámica y cambiante. Al respecto Tragodara, (2015) hace mención que se necesita hoy en día un Estado capaz de garantizar en un sociedad, tanto derechos sociales, económicos y políticos.

Por otro lado Pierre Vigier & Otros: (2015), señala que para tener un Estado capaz de responder y atender las necesidades de la población es necesario se den cambios y reformas, interconectadas y relacionadas con la modernización; esto implica entre otros la transformación de roles y funcionamiento del Estado tanto a nivel ejecutivo, legislativo y judicial capaces de poder brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. En el 2002, Tragodara (2015), refiere respecto a la Modernización del Estado, promulgada en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658, en concordancia con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que esta norma tiene como finalidad es mejorar la GP e implementar un Estado democrático basado en la descentralización, transparente e inclusivo, orientado básicamente al brindar un buen Servicio al Ciudadano.

El Plan Bicentenario rumbo al 2021, en el Eje Estratégico N° 5, respecto al Desarrollo Regional e Infraestructura, se contempla la Descentralización del Estado, el mismo que se subdivide en cinco (5) objetivos a cumplir, entre ellos a nivel administrativo, se busca que a través de la modernización se puedan lograr la eficacia de los procesos y sistemas de administración como es aplicando la simplificación de trámites entre otros.

Partiendo de estas definiciones es que se ha implementado la Ley de Simplificación Administrativa N° 1246, el cual estable que las entidades públicas a cero costo y a través de la interoperabilidad, logren interconectar con el fin de tener acceso a la información de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen, en relación a la ciudadanía y/o administrados, las mismas que deben ser facilitados a las entidades que lo requieran necesariamente y de acuerdo a ley, para sus procedimientos y actos de administración internos, por lo que los beneficiados serán las administrados los más

beneficiados, además de la misma administración ya que no será necesario requerir ciertos requisitos que permitan iniciar su trámites administrativos, y se evitará el gasto innecesario al recurrente.

La norma antes señalada estipula para que en (60) días hábiles computado a partir de la publicación de referida norma, las entidades que suministren esta información deberán colocarlos a disposición de manera gratuita al Poder Ejecutivo, y siendo que esta norma publicada el 10 de noviembre del 2016 Pero lo más importante es que a través de la Ley de Simplificación Administrativa, permite lograr en brindar y prestar unos servicios administrativos oportunos y eficientes, bajo un enfoque de un Estado moderno, y de una gestión por resultados, el cual permitirá se logrará la reducción de plazos, requisitos y costos.

Sin embargo, se puede evidenciar que tanto en la Administración Pública y en especial en la Gestión Municipal del Distrito de El Porvenir, a la fecha se siguen requiriendo al recurrentes y/o administrado requisitos prohibidos por norma expresa para iniciar cualquier traite administrativo, más aún cuando el ciudadano es el factor prioridad principal del Estado, así mismo la aplicación del Decreto Legislativo N° 1246, no se viene relaizando toda vez que la misma no es aún implelentada en dicha entidad municipal, incumpliendo de esta manera las normas de obligatorio cumplimiento, tampoco se han realizado acciones en cuanto a la interoperabilidad entre instituciones, el cual la única finalidad es poder tener acceso a cierta información pública de acuerdo a Ley de algún recurrente, con el único propósito de evitar requerirle documentación innecesaria. Es por ello e estudio e investigación respecto a la administración de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, respecto a este tema.

METODOLOGÍA

Diseño de Investigación:

El diseño del presente trabajo es de naturaleza **mixta**, toda vez que es una investigación

CUALITATIVA – CUANTITATIVA, por lo siguientes fundamentos:

Es cualitativa, toda vez que; se ha empleado el análisis e interpretación de los conceptos y definiciones que comprenden tanto **servicio al ciudadano** y lo que se busca con la aplicación de las medidas de simplificación administrativa, con el cual se verá reflejado el compromiso de las autoridades del gobierno local MDEP, con las políticas del gobierno nacional.

Es cuantitativa: Porque a través de este estudio se busca determinar en qué medida los servidores públicos de la MDEP, aplican y conocen las medidas de simplificación administrativa, para finalmente

demostrar a través de la información recolectada si dicho gobierno local garantiza o no el buen servicio al ciudadano en el ámbito de su jurisdicción.

Población y Muestra: POBLACIÓN DE 405 SERVIDORES, y después de aplicar la fórmula para la muestra aleatoria simple se obtiene una muestra de 198 y realizando del factor de corrección la muestra final es de **133 SERVIDORES**.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad:

Técnica: Encuesta: Aplicada a los servidores públicos de la MDEP, (133) a efectos de obtener información sobre la aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa.

Observación y análisis de documentos: Análisis de documentos, como el TUPA de la entidad, análisis y comprensión de doctrina y normas legales respecto a las medidas de simplificación administrativa y el servicio al ciudadano.

Valides y confiabilidad:

En cuanto a la valides y confiabilidad se ha utilizado el método de juicio de conocedores en temas de administración pública, acudiendo a los profesionales: Dr. Enrique Huatay Culqui, al Dr. Jhon Alonso Tello Gómez y la Maestra Patricia Morí Marín, para lo cual los formatos son anexados en el presente trabajo.

RESULTADOS

Se desarrolló los **el objetivo general y el objetivo específico**, relacionado con los instrumentos utilizados, de los cuales se obtuvo lo siguiente:

1. Precisar los aspectos doctrinarios y jurídicos de la simplificación administrativa.

Para realizar los aspectos doctrinarios se ha citado definiciones como autores como Muñoz, Vincen s/n, la Asociación Civil de Transparencia La Presidencia del Concejo de Ministros y otros, quienes coinciden y definen similarmente en cuanto a las medidas de Simplificación Administrativa, en ese sentido es que; podemos señalar que estas son medidas y acciones que ha regulado el gobierno con el fin de lograr eliminar los obstáculos innecesarios para los administrados y antes bien se busca ofrecer un servicio de exclusividad para los mismos.

En tal sentido podemos inferir que las medidas de simplificación administrativa, versa en eliminar las barreras burocráticas logrando un acceso más sencillo con resultados eficientes y eficaces a los

administrados, el cual para ser posible están comprometidos e involucrados los diversas instituciones del sector público como privado.

Así también, MUÑOZ, (2011) señala que las Simplificación Administrativa, las define como el conjunto de acciones o principios que tienen como objetivo principal eliminar obstáculos innecesarios para el interesado, el cual es provocado por una Administración Pública ineficiente.

Por otro lado VINCEN (s/f). Eficacia de la acción administrativa significa, como es sabido, capacidad en concreto de la Administración de cuidar de modo satisfactorio el más satisfactorio posible dada la situación real los intereses implicados, ya sean públicos, colectivos o privados, así como capacidad de incidir en la realidad externa por parte del órgano o de la oficina administrativa agente, a través de su acción concreta, se exprese ésta bien en actos jurídicos o bien en operaciones materiales.

Respecto a su regulación jurídica, las medidas de simplificación Administrativas se encuentran contempladas como una Política Nacional, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, de fecha 21 de febrero de 2013, el cuál dentro de sus estrategias y planes es promover la implementación de procesos de simplificación administrativa orientados en resultados que beneficien a los ciudadanos, también tenemos el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444), el cual establece que los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo, y el Decreto Legislativo N° 1256, el cual su finalidad es supervisar entre otros aspectos el cumplimiento de la simplificación administrativa.

2. Precisar los aspectos doctrinarios y normativos del servicio al ciudadano en la gestión pública.

En el país se vienen implementando diversas políticas de simplificación administrativas, las cuales tienden a ser una gestión pública por resultados, aunada a la correcta prestación de servicios por parte de la Administración Pública., el cual busca dentro de las políticas de gestión y modernización del Estado, estar al servicio del ciudadano.

En tal sentido, es que en las políticas de simplificación administrativa, según la CARTA IBEROAMÉRICA firmado por el Perú en el 2008, respecto a la calidad en la Gestión Pública, señala que está constituye en formar una cultura transformadora que impulse a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Al respecto teniendo en cuenta las políticas de simplificación administrativa en relación al SERVICIO AL CIUDADANO, Martin Bravo (2017), señala que:

El “servicio al ciudadano” nos remite a una serie de ámbitos de intervención en la gestión pública en las cuales debe cumplirse el deber y compromiso continuo del Estado de acercar los servicios al ciudadano, de manera eficiente y oportuna. Esto se da desde trámites burocráticos, problemas en la atención de reclamos, lentitud en la provisión de servicios como transporte, ausencia de mecanismos de información para los usuarios y hasta maltratos del personal de entidades públicas, nos hablan de barreras que obstaculizan un servicio eficiente a los ciudadanos.

Por otro lado la Ley de Reformar y Modernización N° 27658, señala que la finalidad fundamental del proceso de modernización es la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Por lo que podemos inferir de todo lo señalado anteriormente que, las se busca alcanzar un estado al servicio del ciudadano, donde este sea el principal factor para lograr un estado eficiente y eficaz optimizando los recursos públicos.

Es por ello que, hoy en día se busca alcanzar un gestión por resultados, en el cual se viene implementado una serie de normas para poder lograr un servicios de calidad, eliminando las barreras burocráticas, combatir la corrupción y el control en a los servidores y funcionarios públicos, para ello es que tenemos normas como el Decreto Legislativo 1246 que busca simplificar y alcanzar un trámite más ágil y económico en la administración pública, el decreto legislativo 1256, para exigir la eliminación de la barreras burocráticas, el cual su principal ente encargado de velar por su cumplimiento es INDECOPI, y otro órgano importante dentro de la Administración el Órgano de Control Interno, que si bien fue creado con una perspectiva de autonomía para poder velar una eficiente y eficaz administración está a la fecha debe perfeccionarse para poder alcanzar los resultados propuestos.

3. Identificar si las políticas de simplificación administrativa se han implementado en el tupa de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Del análisis y observación de documentación, en este caso de los Instrumentos de Gestión de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, se puede evidenciar que, a la fecha se han implementado parcialmente lo establecido por el Decreto Supremo, sin embargo; aún para el trámite administrativo en el área de asesoría legal, se pide y/o exige, esto se puede evidenciar en el Texto Único Ordenado (TUPA) de la entidad Municipal (Anexo 3-A)

Más aún tenemos otros documentales que permiten demostrar que las medidas de simplificación administrativa no se han implementado hasta la fecha, como son los formatos con los requisitos para los trámites.

Documentales que se adjuntan en los anexos.

4. Determinar si los trabajadores de la MDEP conocen lo normado en el D.L 1246

De la encuesta aplicada se puede determinar que los de la Municipalidad Distrital de El Porvenir el 93.98% precisa que NO conoce las medidas de simplificación administrativa mientras que el 6.02% precisa que sí las conoce, esto puede ser evidenciado en la TABLA N° 01, del presente. Esto también puede evidenciarse con la pregunta realizada sobre el las capacitaciones que realizan en temas de simplificación administrativa, tal es así que un 93.98% precisa que NO se capacita porque no le capacita la Municipalidad y un mientras que el 6.02% refiere que no se capacita por falta de tiempo, de esto se puede evidenciar los profesionales no se interesan por capacitarse y conocer las medidas de simplificación administrativa y/o otras normas legales de aplicación en la gestión pública.

5. Determinar el nivel se socialización del D. L N° 1246 en el personal de la MDEP

En principio cabe determinar que significa socializar, el cual es entendido como el proceso a través del cual las personas interiorizan o aprende determinados normas, reglas, y/o se preocupa por adquirir conocimientos. Este aprendizaje permite que la persona interactúe aplicando lo interiorizado.

Ahora bien para determinar el nivel se socialización del Decreto Legislativo N° 1246, por parte de los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, implica que estos deben conocer cierta información y en especial la relacionada a gestión pública, entre ella las medidas de simplificación administrativa toda vez que; están en constante interacción con los recurrentes, ya sea por trámites administrativos y/o atención y otros. Sin embargo, de la encuesta aplicada se ha podido determinar que un 85.71 % no las conoce y un 14.9% si tiene conocimiento sobre las mismas (TABLA N° 01), por otro lado el personal no está en constante capacitación con normas de simplificación administrativa, toda vez que; un 93.98% precisa que NO se capacita mientras que el 6.02% precisa que Sí se capacita (TABLA N° 6), siendo los motivos refieren un 66.96 % que no le capacita la municipalidad y el 33.04% precisa que no se capacita falta por tiempo (TABLA N° 7)

6. Identificar las causas de la inaplicación del D.L N° 1246 en la MDEP.

Si bien esta normativa busca la implementación de la interoperabilidad entre instituciones públicas, la prohibición de exigir a los administrados documentos y/o información, facilitar los procedimientos administrativos entre otros, y la responsabilidad de los funcionarios. Sin embargo para la correcta aplicación e implementación del Decreto Legislativo N° 1246, se dará cuando se implemente la interoperabilidad, dado que este permitirá tener acceso a la información y documentación que muchas veces es solicitada por los servidores y funcionarios públicos para dar trámite a un procedimiento administrativo.

Teniendo en cuenta que el Artículo 2, de la norma referida en el párrafo anterior señala que de manera gratuita y a través de la interoperabilidad, interconecten, pongan a disposición permitan el acceso, y otros entre las entidades públicas, por lo que los representantes de cada institución comprometidas, como RENIC, SUNAT, SUNARP, y otras involucradas celebren un convenio interinstitucionales a efectos de poder tener acceso a la información permitida por Ley de algún administrado, a excepción de la información protegidos bajo la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales,.

Al respecto para determinar si en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, a la fecha a través de la interoperabilidad ha logrado tener acceso a la información y documentación de las entidades correspondiente, para lo cual se cursó una carta solicitando información respecto a la canalización de la interoperabilidad, al respecto recibimos la Carta N° 069-2018-SG/MDEP, de fecha 21 de diciembre de 2018., (Anexo 2- A) con la cual la secretaria general, refiere que a la fecha no se ha implementado respecto a la interoperabilidad por motivos de que el personal del área de Modernización venció su contrato.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación realizada presenta resultados que nos permiten alcanzar los objetivos trazados, a la vez permitirá afirmar o no nuestra hipótesis planteada, respecto a que la aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa no garantizan un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital, en el periodo 2017-2018.

Nuestro **objetivo general** era determinar si la aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa contempladas en el D.L. N° 1246, contribuían a garantizar la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, y por otro lado nuestros **objetivos específicos** eran: **precisar los aspectos doctrinarios y normativos tanto del servicio al ciudadano como**

de la Simplificación administrativa, Identificar si las medidas de simplificación administrativa del D. L N° 1246 se ha implementado, determinar si los trabajadores aplican lo normado en el D.L 1246, Determinar el nivel de Socialización del D.L N° 1246, en el personal de la MDEP, e identificar las causas de la inaplicación total del D.L N° 1246 en la MDEP.

Respecto a la implementación de la norma materia de estudio, a través de la técnica de la observación y análisis de documentos, se ha determinado que el TUPA de dicha entidad no está actualizado totalmente (Anexo 3-A), ya que para los trámites administrativos, las áreas de la Gerencia de Desarrollo Urbano, la oficina de Asesoría jurídica, encargada de los Divorcios y la Gerencia de Administración Tributaria, y además al acercarse a dichas oficinas a pedir los requisitos para iniciar un trámite administrativo personal entregan unos documentos donde se establece los requisitos a presenta (ANEXO 4-A). Esto también es referido y señalado por los encuestados tal es así que en la Tabla N° 2, toda vez que los encuestados un 93.3 % refiere que los instrumentos de gestión no están actualizados mientras que un 6.02 señalan que sí.

Para determinar si los trabajadores de dicha entidad conocen lo normado en el D.L N° 1246, se aplicó la encuesta (tabla y gráfico 1), del cual el 85.71% de los encuestados refirieron que no tiene conocimiento sobre las medidas de Simplificación Administrativa del Decreto Legislativo 1246, mientras que el 14.29% precisa que sí. Para determinar el nivel de socialización del personal con el Decreto Legislativo, tenemos las tablas y gráficos del 6 al 8, de los cuales respecto a la pregunta sobre qué tiempo dedica para capacitarse con medidas de simplificación Administrativa, un 84.21% indicó que no dedica tiempo y un 15.79% señaló que dedica 1 hora diaria, así también 66.96 % señalaron que les capacita la Municipalidad, mientras que un 33.04% indicaron que es por falta de tiempo.

Respecto a las causas de la inaplicación total del D.L N° 1246 en la MDEP, se ha podido determinar que el factor principal sería la falta de la celebración de convenios interinstitucionales para poder tener acceso a los sistemas o plataformas de las instituciones que tengan la información y/o documentación de los administrados. Así también se ha determinado que pese a que la norma está en vigencia y es de obligatorio cumplimiento y pese a no estar implementada en los instrumentos de gestión se exige la presentación de requisitos prohibidos para un trámite administrado, (Anexo 2-A , Anexo 3-A)

CONCLUSIONES

1. Se ha podido concluir que la aplicación de las medias de simplificación administrativa del D.L 1246, al no estar implementadas en la Municipalidad Distrital de El Porvenir no garantizan por dicha entidad un buen servicio al ciudadano, toda vez las mismas están siendo inaplicadas en dicha entidad, pese a que el plazo para para su implementación progresiva era de 60 días, esto también puede corroborarse con el TUPA de la entidad el cual no está actualizado, y más aún porque los trabajadores en un 85.71% de los trabajadores encuestados refieren no conocer dichas medidas de Simplificación Administrativa y solo un 14.29 refiere que si conoce dichas medidas de simplificación, por lo tanto; siendo más numeroso el personal que desconoce dicha normativa, es aún más tendente a ser inaplicada esta tiene a ser inaplicada por los mismos.
2. Se ha logrado determinar que los instrumentos de gestión no están actualizados, esto es señalado por un 93.98% del personal encuestados, mientras que un 6.02 % refieren que sí, sin embargo esto se reafirma toda vez que mediante el análisis y observación de documentos se ha detectado que los mismos no están actualizados y que personal de las áreas como Gerencia de Desarrollo Urbano, Asesoría Jurídica y Administración Tributaria, solicitan requisitos prohibidos por Ley.
3. De otro lado se concluye los encuestado refieren en relación a la orientación de administrado un 32.33% señala que es mala la orientación, el 25.56% precisa que es Regular, el 27.07% precisa que es pésima, el 9.77% precisa que es Buena y solo el 5.26% precisa que es muy Buena.
4. Respecto al nivel de socialización con las medias de simplificación administrativa un 84.21% de los encuestados precisa que no dedica tiempo, mientras que el 15.79% señala que dedica tiempo 01 hora. Señalando además un 95.49% no tienden a capacitarse por falta de tiempo precisa que es por falta de tiempo, y un 66.96% precisa que no le capacita la municipalidad.

REFERENCIAS

- MUÑOZ MARTICORENA, W. (2011). PERÚ: LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL MARCO DEL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO. Lima- Perú: Talleres gráficos de Llamkay S.A.C.
- Asca Rodriguez, L., & Rodas Cueva, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5302/Asca_RLF-Rodas_CRH.pdf?sequence=1
- Asociación Civil Transparencia. (2007).

- CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. (2008).
- Casas Tragadora, C. (Febrero de 2016). *Secretaría de Gestión Pública – PCM*. Obtenido de Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública: <http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacin-del-estado-19.04.12.pdf>
- MIRAVI, S. M. (s.f.). LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA: UN ASUNTO COMPLEJO.
- Vera, N. M. (2015). *Modernización y Reforma del Estado Peruano*. Lima: Pacifico Editores.
- Vincen, C. I. (s.f.). LA SIMPLIFICACION DE LA ACCION ADMINISTRATIVA.

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, ANAYELI LIZBETH SAROBIO ALVARADO, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa, de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 70775444, con el artículo titulado: **“APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL D.L N° 1246 Y LA GARANTÍA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR, PERIODO 2017 - 2018 “**, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, 12 de enero de 2019



ANAYELI LIZBETH SAROBIO ALVARADO

DNI N° 70775444