



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Impacto de la pandemia en los procedimientos sancionadores en la
Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios -
SUTRAN 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Villanueva Chavarry, Cynthia del Carmen (ORCID: 0000-0002-1391-9580)

ASESOR:

Mg. Sotero Montero, Santos Alberto (ORCID: 0000-0003-2894-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis, se la dedico a mi más fiel compañero, al mejor de todos mis amigos y fuente de toda creación, a Dios; porque uno en la vida, no da un solo paso, sin que él, así lo permita.

Agradecimiento

Agradezco a mis jefes y compañeros de trabajo, por el generoso tiempo que dedicaron a las entrevistas, en las que, con su vasta experiencia, han nutrido valiosamente, la presente tesis.

Índice

Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de Tablas	iv
Índice de figuras	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	10
3.3 Escenario de estudio	10
3.4 Participantes	10
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.6 Procedimientos	12
3.7 Rigor científico	12
3.8 Método de análisis de la información	13
3.9 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36

Índice de Tablas

Tabla 1 Presentación de entrevistados	11
Tabla 2 Resultado.....	23

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Fase Instructora.....	17
<i>Figura 2.</i> Fase Sancionadora.....	18

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como propósito principal, explicar el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN, durante el año 2020. Asimismo, se buscó determinar el impacto de la pandemia en el cumplimiento de la fase instructora y sancionadora, de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN, durante el año 2020; esto, con el fin de conocer los cambios que han podido afectar de algún modo, a las citadas fases.

De igual manera, se propuso establecer el impacto de la pandemia en la atención de solicitudes y descargos de los administrados, en relación a los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN, durante el año 2020; toda vez que, pese a que el país se encontraba en una situación de emergencia bastante crítica por la pandemia, los administrados que, con anterioridad a la misma, contaban con un procedimiento sancionador iniciado contra ellos, necesitaban conocer los cambios en el trámite de dichos procedimientos, por lo que presentaban sus requerimientos de forma virtual, a fin de poder ser atendidos por la autoridad competente.

Para cumplir los objetivos de la presente investigación, se procedió a entrevistar al Subgerente de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios, así como, a la Coordinadora Legal del área y a los abogados especialistas, quienes se encargan de evaluar los expedientes administrativos, que contienen los procedimientos sancionadores que la mencionada Subgerencia, inició contra los administrados, de acuerdo a su competencia; de esa manera, se tuvo un mayor acercamiento a la problemática en cuestión.

Palabras clave: Procedimiento sancionador, subgerencia de procedimientos de servicios complementarios, impacto, pandemia, autoridad competente.

Abstract

The main purpose of this research work was to explain the impact of the pandemic in the processing of sanctioning procedures in charge of the Submanagement of Complementary Services Procedures of SUTRAN, during 2020. Likewise, it was sought to determine the impact of the pandemic in the fulfillment of the instructional and sanctioning phase, of the sanctioning procedures in charge of the Submanagement of Complementary Services Procedures of SUTRAN, during the year 2020; this, in order to know the changes that may have affected in some way, the aforementioned phases.

In the same way, it was proposed to establish the impact of the pandemic in the attention of requests and discharges of the administered, in relation to the sanctioning procedures in charge of the Submanagement of Complementary Services Procedures of SUTRAN, during the year 2020; since, despite the fact that the country was in a very critical emergency situation due to the pandemic, the administrations who, prior to it, had a sanctioning procedure initiated against them, needed to know the changes in the process of said procedures, so they presented their requirements virtually, in order to be addressed by the competent authority.

To meet the objectives of this investigation, we proceeded to interview the Assistant Manager of the Complementary Services Procedures Sub-manager, as well as the Legal Coordinator of the area and the specialist lawyers, who are in charge of evaluating the administrative files, which contain the sanctioning procedures that the aforementioned Sub-management, initiated against the administered, according to its competence; in this way, there was a greater approach to the problem in question.

Keywords: Penalty procedure, sub-management of complementary services procedures, impact, pandemic, competent authority.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, vivimos una situación bastante dura a nivel mundial, la misma que, es cada vez más latente en distintos sectores, ya sea por escasez de recursos o cambios abruptos en el desarrollo de labores cotidianas, ya que, el cese de actividades comerciales y otras, necesarias, han llevado al mundo a reinventarse, en la medida de sus posibilidades y de acuerdo a la aceptación del público.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), dio a conocer que, los primeros casos de Covid-19 a nivel mundial, se reportaron el 31 de diciembre del 2019 en Wuhan-China; por lo que, el 30 de enero del 2020, la citada organización, declara al Covid-19 como una emergencia en salud pública de preocupación internacional. El 11 de marzo del 2020, la OMS caracteriza al Covid-19 como una pandemia que impacta a los servicios de salud, obliga a la cuarentena y al cierre de actividades en todos los niveles.

En ese contexto, el 06 de marzo de 2020 se da el primer caso de Covid-19 en el Perú, y el 15 de marzo de 2020, a través del D.S. N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del Covid-19, y el 16 de marzo empieza la cuarentena en todo el país.

El Perú, ha sido tal vez, uno de los más afectados, en cuanto al cese de actividades y paralización de obras que se venían desarrollando antes de la pandemia; dicha afectación se puede evidenciar, a través de una comparación de nuestra actual economía con la que teníamos a inicios del año 2020, tiempo en que el Fondo Monetario Internacional, mediante un artículo, afirmaba que, el Perú había tenido un crecimiento económico rápido pese a que en el año 2019, dicho crecimiento se había debilitado en un 2,4%, por factores internos y externos; internamente la ejecución de proyectos de inversión pública fue menos de lo previsto en el presupuesto, mientras que, la producción pesquera se vio afectada por factores climáticos; y, externamente, la minería y las exportaciones de combustible, disminuyeron; sin embargo, pese a ese decaimiento, aseguraba que, la actividad

económica iba a repuntar durante el año 2020, respaldada por un desempeño más sólido de las exportaciones y la demanda interna.

Frente a ello, la adopción de medidas de protección por la aparición de casos por Covid-19, definitivamente perjudicó tremendamente la proyección de crecimiento que se tenía para el sector económico, el cual divide la actividad económica del país y que atiende todos los tipos de procesos productivos, en relación a la elaboración de bienes materiales y de servicios; por consiguiente, si este sector es afectado, todos los demás, sufren esa afectación, en mayor medida.

En ese sentido, el sector público fue el que también sintió las consecuencias negativas de la pandemia, toda vez que, la atención que brinda el Estado a la población, a través de sus diferentes instituciones administrativas, es una de las cosas que quizás, a más cambios se ha tenido que enfrentar, en cuanto a los cambios en la modalidad de atención a adoptar, ya que, los administrados, así lo demandaron desde el primer momento en que se desató la crisis sanitaria.

Los especialistas Llerena, R. y Sánchez C., en su artículo “Emergencia, gestión, vulnerabilidad y respuestas al impacto de la pandemia Covid-19 en el Perú”, hacen un análisis sobre la importancia de la gestión pública en épocas de pandemia, refieren que, hay un quiebre entre la necesidad de la gestión pública y la fortaleza de sus instituciones para la gestión de todas las necesidades que se van multiplicando, y que cada vez se va haciendo más visible, pues existe una desconexión entre los liderazgos locales y los gestores institucionales.

La paralización de las actividades administrativas de todas las instituciones públicas, independientemente de su ubicación geográfica, implicó una rápida toma de decisiones por parte del gobierno, respecto a las estrategias a adoptar, a fin de trazar un plan que permita, mantener a la población, con la confianza de que no se verá perjudicado en cuanto a los plazos que le puedan ser otorgados para el trámite de los procedimientos y requerimientos administrativos en los que estaban involucrados.

En cuanto al sector de transporte, la Superintendencia de Transporte, Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN, fue una de las instituciones, en asumir el reto de virtualizar la atención de las demandas de la población, tanto a nivel de lima, como en sus sedes desconcentradas a nivel nacional; procurando demostrar la calidad de sus competencias administrativas en la aplicación de estrategias para mitigar el impacto negativo de la pandemia.

Al respecto, para el presente trabajo de investigación, se ha planteado como problema general: ¿Cuál es el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020?, del cual, se desprendieron los dos siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el impacto de la pandemia en el cumplimiento de la fase instructora y sancionadora, de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020?; y, ¿Cuál es el impacto de la pandemia en la atención de solicitudes y descargos de los administrados, en relación a los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020?

A partir de ello, considerando a los autores Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014), quienes consideraron que, pueden establecerse uno o más objetivos en la investigación; sosteniendo que, los objetivos son: “lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio”; siendo así, se propusieron tres objetivos a alcanzar, siendo el principal: Explicar el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020; y, los específicos: Determinar el impacto de la pandemia en el cumplimiento de la fase instructora y sancionadora, de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020; así como: Establecer el impacto de la pandemia en la atención de solicitudes y descargos de los administrados, en relación a los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020.

Por otro lado, en cuanto a la justificación del trabajo de investigación, es decir, a la importancia de su desarrollo, se tuvo en cuenta a Monje (2011, p. 68), quien la conceptualizó de la siguiente manera: “consiste en brindar una descripción sucinta de las razones por las cuales se considera válido y necesario realizar la investigación, dichas razones deben ser convincentes de tal manera que se justifique la investigación de recursos, esfuerzos y tiempo.”

Al respecto, la investigación resultó de gran relevancia, toda vez que, en su desarrollo se logró explicar el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020, a partir de lo cual, se obtuvo un panorama claro sobre la situación en la que se encontraba la referida Subgerencia, y las medidas a tomar, para superar y/o mejorar la misma.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado, se detallaron trabajos previos realizados sobre el tema materia de investigación. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 70), definen a los trabajos previos, también llamados “antecedentes”, como aquellos que, permiten conocer los estudios, investigaciones y trabajos anteriores; sobre todo si uno no es experto en la materia. Adicionalmente, indican que se trata de conocer lo que se ha hecho respecto a un tema y que ayuda a no investigar sobre algo que ya se ha estudiado a fondo y a estructurar más formalmente la idea de la investigación planteada.

En ese sentido, se debe precisar que, el presente trabajo de investigación, plantea un tema nuevo, por lo que, las teorías y/o estudios que se tuvieron en cuenta para su desarrollo, brindaron aproximaciones a la investigación, mas no, sustentaron la posición, porque se trata de una situación aún latente en la actualidad, pues a nivel mundial, la emergencia sanitaria por el COVID-19, aún es un tema vigente; sin embargo, se consideraron las siguientes teorías que, permitieron alcanzar los objetivos propuestos, con una adecuada estructura sistemática y con la finalidad de obtener un panorama claro sobre la situación de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN, en cuanto a la impacto de la pandemia, sobre el desarrollo de labores de sus colaboradores.

Es así que, una de las teorías que, es relevante para el desarrollo del trabajo de investigación, es aquella desarrollada por los máximos representantes a la teoría clásica de la administración; en la cual, los autores sustentan una necesidad primordial de contar con una adecuada estructura organizacional y trabajar de la mano con los operarios; quienes finalmente son la parte medular para el adecuado desenvolvimiento de una institución pública, la misma, que es de una enorme importancia para cualquier organismo social.

Henry F. (1916); Sustenta la necesidad de contar con una adecuada estructura organizacional para poder obtener eficiencia en los resultados; y, Frederick T. (1911); Sustenta la necesidad de poner énfasis en la función desempeñada por el operario para llegar a la eficiencia en los resultados.

Eguren I. (2010); Este autor sustenta que, para contar con un verdadero cambio social, se debe tomar en cuenta, una alternativa de pensamiento – acción, es decir, que ante casos complejos o conflictivos debemos contar con instrumentos flexibilizados que permitan monitorear y planificar las diferentes acciones de los diferentes contextos

Torres Melo, (2013) dice; que una política pública es una herramienta estratégica a través de la cual, el gobierno, así como, las demás instituciones públicas pueden coordinar y enlazar comportamientos de los diferentes actores por medio de un conjunto de acciones sucesivos intencionales, los cuales, crean representatividad en la toma concreta de una decisión, la cual, cuenta con una o varios objetivos de la colectividad, estimados necesarios o indispensables en la medida de la relevancia colectiva (pág. 18).

Así también, en el caso del Perú el CEPLAN, (2019) establece que: la política nacional se encuentra enmarcada dentro de las políticas de Estado, las mismas, que responden a una identificación de problemas o necesidades enfrentadas por la ciudadanía, las cuales, encuentran una prioridad dentro de la Agenda Pública Nacional. Los encargados de crear, supervisar y 13 ejecutar las políticas públicas nacionales son los ministerios, las mismas que deberán ser aplicadas en todos los niveles de gobierno (pág. 01).

Dentro del Artículo 4° numeral 1 de la Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Poder Legislativo, (2007) dice: se encuentra establecido que el Poder Ejecutivo cuenta con una competencia exclusiva de realizar la supervisión y el diseño de las políticas nacionales y sectoriales, las mismas, que deberán ser cumplidas de manera obligatoria por todos los organismos del Estado y en todos los niveles de gobierno (pág. 02).

CEPLAN, (2019) siguiendo lo establecido por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo dice que: Las políticas públicas nacionales deberán definir cuáles son los objetivos prioritarios, suslineamientos y cuál es el contenido principal de la política pública, el estándar nacional de cumplimiento, así como, la provisión del servicio que deberá ser alcanzado para el aseguramiento normal del desarrollo de una actividad pública

y privada. Las políticas públicas nacionales se encuentran conformadas por las políticas generales de gobierno (pág. 01).

Así también el CEPLAN, (2019) informa con respecto a las políticas sectoriales, las mismas que se encuentran dentro de un subconjunto de las anteriormente descritas políticas nacionales, las cuales, afectan las actividades económicas y sociales; que estas pueden ser públicas o privadas y que siempre van a considerar las políticas nacionales y sectoriales o 14 intereses generales del Estado al igual que las políticas generales, pero adicionalmente consideran una realidad de la diversidad regional y local en concordancia con el carácter unitario y de descentralización del Estado (pág. 01).

Alexander & Frank (2018) manifiestan que: La evolución de las políticas públicas, comprendidas como una decisión o actividad orientada a la solución de conflictos públicos, los cuales, requieren de una enorme suma de habilidades y entendimientos de parte de los solucionadores del conflicto o personas con actitud para brindarle la adecuada solución, así como, estos cuentan con la capacidad de generar evidencia; capacidad que debe ser mantenida a lo largo de todo el proceso (pág. 40).

Rafael Ávila, (2019) la Gestión por Resultados es: una forma de administrar los recursos priorizando los resultados en todos los actos realizados por las personas que en el actúan; objetivando una adecuada evaluación en su desempeño (pág. 01).

Rojas Ríos, (2017) nos dice que: “El termino Gestión por Resultados es entendido como la actuación del Estado en una definida combinación de procedimientos, sistemas y valores, dirigidos a lograr un mayor y mejor resultado, con la igualdad o minoría de recursos públicos” (pág. 01).

Mario & Christian (2018) nos dicen: que es de gran importancia tener en cuenta que la Gestión Basada en Resultados no es un mero conjunto de instrucciones o herramientas, ni es una finalidad en si misma; ya que es un estilo de pensar sobre un determinado proyecto y programa que permita una 17 mejor practica de gestión, una adecuada eficacia organizacional y un mejor resultado de desarrollo (pág. 10).

Por otro lado, Santa Cruz (2019), concluye que, para el desarrollo del trabajo que propone actualmente es descubrir la relación entre el control interno y la gestión administrativa de la universidad de Amazonas, hace las recomendaciones necesarias para el establecimiento e implementación del control de gestión interna. sistema. Asimismo, este estudio utiliza como muestra a 50 administradores universitarios para analizar sus opiniones sobre el control interno y la gestión administrativa durante el desarrollo del clima laboral, y ha obtenido resultados en el proceso de relación. La relación entre control interno y variables de gestión. Por lo tanto, considera usar dos herramientas para recopilar datos, lo cual se realiza a través de encuestas. Uno evalúa el control interno y contiene 25 preguntas, y el otro evalúa la gestión administrativa y contiene 19 preguntas.

Allcca (2019), concluye su estudio, mencionando que, al investigar la gestión administrativa de los servidores entre técnicos, profesionales y personal de CAS, teniendo en cuenta las funciones de cada uno, resulta indispensable que todos fusionen sus tareas, y así logren un proceso más dinámico para el logro de resultados.

Carreño (2019), concluye que, en base a los principales resultados obtenidos, se puede determinar que el 64% de los usuarios encuestados indicó que los servicios que brinda el colegio no son los más efectivos, por lo que es necesario mejorar el proceso diario de atención al cliente que brinda la entidad, el cual se desarrollará a través de Para lograr una estrategia basada en la gestión, la estrategia busca la satisfacción de los usuarios, para brindarles servicios efectivos y de alta calidad, a fin de lograr los objetivos de los colegios y universidades de ciencias. Los resultados muestran indicadores positivos de gestión pública.

III. METODOLOGÍA

El trabajo de investigación tuvo un enfoque cualitativo, ya que, durante el proceso de su realización, se fue obteniendo una base de datos amplia y específica, acorde con el tipo de problema con el que se trabajó y el ambiente donde se desarrolló, lo que permitió tener un punto de vista más natural, exacto y flexible (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 19).

El enfoque cualitativo, explicado en el párrafo anterior, resultó ser el más idóneo para el trabajo de investigación, dado que, se buscó explicar el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020; así como, determinar el impacto de la pandemia en el cumplimiento de la fase instructora y sancionadora, de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020; y, establecer el impacto de la pandemia en la atención de solicitudes y descargos de los administrados, en relación a los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020.

3.1 Tipo y diseño de investigación

El desarrollo del trabajo de investigación, se consideró de tipo básico, ya que, en todo momento, buscó mejorar los conocimientos recolectados, no con el fin de hallar soluciones, sino, estudiar el tema, con mayor profundidad y análisis, a fin de tener un panorama más amplio sobre la situación.

Asimismo, cabe destacar que, este tipo de investigación busca enriquecer la información contenida en el marco teórico, aportar nuevos contenidos, y así, profundizar y perfilar mejor el tema de la investigación.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se consideró la siguiente categoría: Trámite de los procedimientos sancionadores administrativos, a partir de la cual, se desprendieron las siguientes tres subcategorías: Impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020, Impacto de la pandemia en el cumplimiento de la fase instructora y sancionadora, de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020, e Impacto de la pandemia en la atención de solicitudes y descargos de los administrados, en relación a los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020.

3.3 Escenario de estudio

El estudio se realizó en la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN, en su sede central ubicada en la Av. Arenales N° 452, distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima.

3.4 Participantes

Para desarrollar el trabajo de investigación, se recurrió al apoyo del Subgerente, de la coordinadora legal y de los abogados que laboran en la de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios.

Para lo que concierne a la aplicación de las entrevistas, estas se guiarán bajo las siguientes consideraciones:

Tabla 1

Presentación de entrevistados

NOMBRES Y APELLIDOS	NIVEL DE ESTUDIOS	CARGO
Erly Edson Escalante Chávez	Abogado	Subgerente de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios (SPSC)
Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros	Abogada	Coordinadora Legal de la SPSC
Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales	Bachiller en Derecho	Resolutora II (funciones de supervisora)
Rafael Salvatore Rivera Bustamante	Bachiller en Derecho	Resolutor (funciones de supervisor)
Linda Lucía Mejía Aguilar	Abogada	Resolutora
Giuliana Lorena Cubas Mallqui	Abogada	Resolutora
Ketty Yarelin Narro Agustin	Abogada	Resolutora

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación, se utilizará la técnica de la Entrevista, y como instrumento de recolección de datos, la Guía de Entrevista.

Según los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2016), este instrumento tiene la finalidad de obtener la información necesaria para comprender de manera completa y profunda el fenómeno del estudio. No existe una única forma de diseñar la guía, siempre y cuando se tengan en mente dichos aspectos. (p. 424).

La herramienta utilizada, fue una entrevista en profundidad, que se coordinó con los participantes involucrados en la investigación, a fin de recabar información,

a través de conversaciones que fueron registradas en un cuadernillo, para posteriormente ser digitadas, impresas y presentadas a los entrevistados, a fin de que ellos corroboren las respuestas que brindaron y den su conformidad a través de una firma en la parte final derecha, de la guía de entrevista.

A través de dicha herramienta, se realizaron las preguntas de manera apropiada, ordenada y fluida, permitiendo a los entrevistados, plasmar sus ideas y expresarse libremente frente a las preguntas que se les plantearon. La guía de entrevista estuvo compuesta de nueve (09) preguntas abiertas, formuladas a partir de la realización de sub preguntas a los problemas principales y específicos, teniendo como horizonte, los objetivos de la investigación.

3.6 Procedimientos

El proceso de la recolección de información para el desarrollo de la investigación, se realizó de diferentes maneras, utilizándose recursos de mensajería instantánea, mediante aplicativos como el whatsapp y el zoom, para las coordinaciones iniciales; luego, para realizar las entrevistas en profundidad, se agendó citas directas con los involucrados, en el mismo escenario de estudio, utilizándose una guía de entrevista.

3.7 Rigor científico

Respecto a este punto, en el proceso de investigación, se logró la credibilidad o la validez del ámbito de estudio, mediante los aportes de los participantes y en la información que se iba encontrando, durante las conversaciones que se sostuvieron con ellos, respecto a su postura, sobre el tema investigado.

Sobre el particular, se debe precisar que, la información recabada, guardó similitud en cuanto a las respuestas brindadas sobre determinadas interrogantes, por lo que, podría usarse en otros contextos, para obtener los mismos resultados, adecuándolo a otras realidades o poblaciones similares, a las del estudio en cuestión.

3.8 Método de análisis de la información

El análisis de la información, se llevó a cabo mientras se recolectaba la información proporcionada por los participantes de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementario, área en la que se realizó la investigación; asimismo, la categoría y las subcategorías, estuvieron organizadas y relacionadas con la información que proporcionaron los participantes en la entrevista; y, la información fue recolectada a través de una guía de entrevista.

3.9 Aspectos éticos

Es sustancial señalar que, la información obtenida y analizada en la investigación, fue únicamente con fines académicos, por lo que se propusieron los siguientes aspectos éticos:

La privacidad de los secretos profesionales que deben mantenerse en reserva, puede ponernos celosos de las investigaciones y evitar la filtración de datos personales obtenidos de las investigaciones, tal y como establece el Título IV de la Ley N.º 29733 "Ley de Protección de Datos Personales"; El procesamiento de datos personales con el debido consentimiento y la recolección de datos personales por medios falsos, malvados o indebidos; constituyen un delito que debe ser sancionado por el gobierno peruano.

Con respecto a la objetividad, se refiere a la imparcialidad de los hechos del investigador, relacionados con la investigación orientada a brindar aportes en explicar el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020

Originalidad, al citar la fuente bibliográfica de la información reflejada en esta investigación, para expresar la falta de plagio intelectual.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

Se realizaron siete (07) entrevistas a profesionales que trabajan en la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN, a quienes se les hizo nueve (09) preguntas relacionadas al tema materia de investigación. Las respuestas brindadas, fueron plasmadas en las respectivas guías de entrevista, para luego ser procesadas y ordenadas de acuerdo a los objetivos planteados.

Objetivo General:

Explicar el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020

Pregunta 01:

¿De qué manera, considera usted que, la pandemia de COVID-19, ha impactado en la tramitación de procedimientos sancionadores a cargo de la SPSC?

Con respecto a esta primera pregunta, los entrevistados Escalante, Barrantes, Cubas, Ibañez, Narro, Jiménez y Rivera (2020), coincidieron en señalar que, el impacto ha sido negativo, toda vez que, la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios, pues el trámite y curso normal de los procedimientos administrativos sancionadores se ha visto retrasado; asimismo, los insumos o documentos a evaluar para realizar los proyectos de resoluciones o informes finales, no fueron trasladados de forma completa a los resolutores, ya que no se encontraban digitalizados.

La entrevistada Ibañez (2020), supervisora de la Subgerencia (área instructora), refiere que, pese a tener los proyectos culminados (resoluciones e informes finales de instrucción), las restricciones y las medidas tendientes a evitar el contagio el COVID 19, no permitían realizar la diligencia de notificación, por lo que se tuvo que esperar hasta el cumplimiento del plazo de suspensión (23/03/2020 prorrogado hasta el 10/06/2020) y adoptar las medidas necesarias para que el personal notificador pueda notificar los documentos emitidos por la subgerencia.

El entrevistado Rivera (2020), supervisor de la Subgerencia (área sancionadora), hace una precisión de que la pandemia, ha podido conllevar a que ciertas entidades flexibilicen la intensidad punitiva en la tramitación común de sus procedimientos sancionadores, mediante el establecimiento de disposiciones normativas y modificación de criterios interpretativos, a fin de otorgar un tratamiento más benigno a los administrados frente a los perjuicios económicos ocasionados irremediablemente por la paralización de las actividades económicas a causa de brote de Covid-19.

Pregunta 02:

De acuerdo al cargo que desempeña en la SPSC, ¿con qué dificultades se encontró, al iniciar el desarrollo de sus actividades laborales, de forma remota?

Con respecto a esta pregunta, los entrevistados Escalante, Barrantes, Cubas, Ibañez, Narro, Jiménez y Rivera (2020), coincidieron en señalar que, la mayor dificultad que encontraron para el inicio de sus labores de forma remota, fue la obtención de los expedientes administrativos para su evaluación, ya que no se encontraban digitalizados, pues el estado de emergencia se dictaminó de un día a otro; de igual manera, la segunda mayor dificultad con la que se encontraron, fue los problemas de conexión, ocasionados por las deficiencias del sistema empleado para el trabajo remoto.

El entrevistado Escalante (2020), Subgerente del área (sancionadora e instructora), mencionó que, la Subgerencia a su cargo no pudo realizar sus actividades bajo la modalidad remota, sino hasta, dos semanas después, por las siguientes razones:

- ✓ Ausencia de una plataforma informática que posibilite la interconexión inmediata en tiempo real entre el sistema de la entidad y el terminal informático del servidor (PC, Laptop, Tablet, Celular).
- ✓ Ausencia de servidores o almacenamientos virtuales (nube) de la entidad en que se conserve la información y documentación de la Oficina.

- ✓ Los servidores no disponían de certificados digitales que les permite firmar o suscribir sus documentos de manera digital.
- ✓ Servidor de la entidad con dificultades para el procesamiento de las tareas y actividades de la Subgerencia.
- ✓ Dificultades con la velocidad del internet, lo cual no permitía mantener interconexiones fiables y sostenibles con el sistema.

Pregunta 03:

Según su percepción, ¿cuáles serían las herramientas necesarias e imprescindibles, para el desarrollo eficiente de sus labores, de forma remota?

Con respecto a esta pregunta, los entrevistados Escalante, Barrantes, Cubas, Ibañez, Narro, Jiménez y Rivera (2020), coincidieron en señalar que, las herramientas necesarias e imprescindibles, sería contar con todo el expediente digitalizado; un sistema en el que figuren todos los documentos que forman parte del expediente o expedientes virtuales en los que de forma automática se anexas los descargos y notificaciones; asimismo, consideran que, lo ideal sería tener un único sistema que condense la información de todos los descargos presentados por los administrados, para que de esa manera se pueda evaluar los expedientes administrativos de forma idónea.

El entrevistado Rivera (2020), precisa que, una herramienta necesaria sería la implementación de un sistema completamente eficiente dentro de la entidad, a fin de recepcionar oportunamente los descargos de los administrados, así como, la necesidad de establecer un adecuado mecanismo para notificar correctamente actos administrativos por correo electrónico (notificación electrónica).

El entrevistado Escalante (2020), Subgerente del área (sancionadora e instructora), refirió lo siguiente:

- ✓ Contar con una plataforma informática que posibilite la interconexión inmediata en tiempo real entre el sistema de la entidad y el terminal informático del servidor (PC, Laptop, Tablet, Celular).

- ✓ Implementación de servidores o almacenamientos virtuales (nube) de la entidad en que se conserve la información y documentación de la Oficina.
- ✓ Que los servidores de la Subgerencia cuenten con certificados digitales que les permite firmar o suscribir sus documentos de manera digital.
- ✓ Servidor de la entidad lo suficientemente robusto, fiable y confiable.
- ✓ Contratación de suministro de datos y planes de conexión a internet que garanticen, como mínimo, una óptima velocidad de internet.

Objetivo específico 1:

Determinar el impacto de la pandemia en el cumplimiento de la fase instructora y sancionadora, de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020

De acuerdo al cargo que desempeña en la SPSC y a los siguientes gráficos:

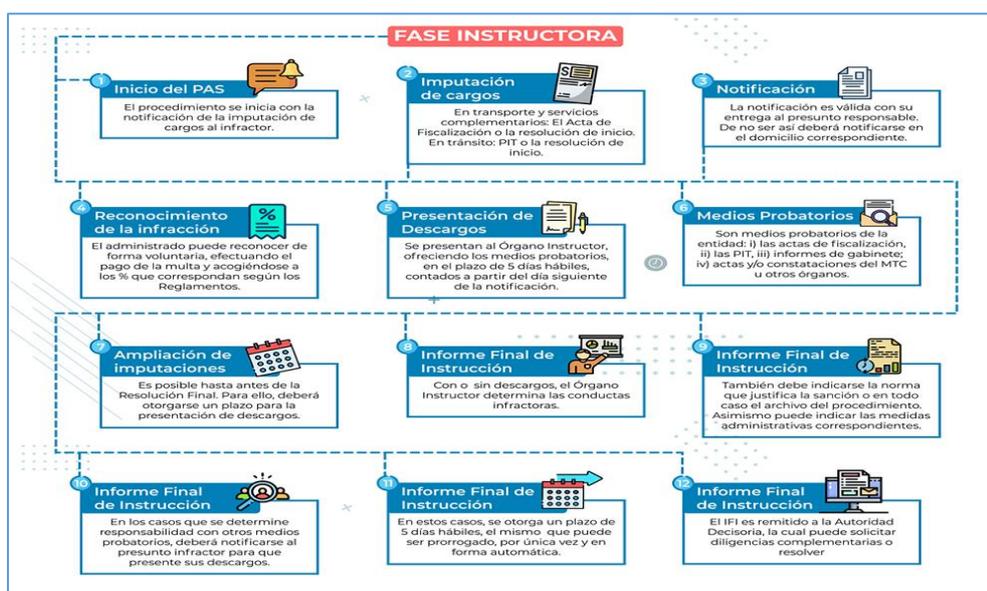


Figura 1. Fase Instructora

Fuente: <https://www.sutran.gob.pe/procedimiento-sancionador-sumario/>



Figura 2. Fase Sancionadora

Fuente: <https://www.sutran.gob.pe/procedimiento-sancionador-sumario/>

Pregunta 04:

¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) etapa(s) de la fase instructora o sancionadora, que se ha(n) visto más afectada(s) durante el trabajo remoto?

Con respecto a esta pregunta, los entrevistados Escalante, Barrantes, Cubas, Ibañez, Narro, Jiménez y Rivera (2020), coincidieron en señalar que, la fase sancionadora es la que se ha visto más afectada durante el trabajo remoto, toda vez que, fue la última en reactivarse, ya que, para el desarrollo de sus labores, requiere los actuados completos de los expedientes administrativos, a fin de resolver los procedimientos sancionadores.

Pregunta 05:

¿Cuáles considera usted que, deben ser las mejoras a adoptarse, para una tramitación más eficiente de las etapas, tanto de la fase instructora como de la fase sancionadora de los PAS?

En cuanto a esta pregunta, los entrevistados Escalante, Barrantes, Cubas, Ibañez, Narro, Jiménez y Rivera (2020), coincidieron en señalar que, la mejora a adoptarse debe ser la digitalización completa de los expedientes administrativos que son evaluados por los abogados de la Subgerencia, ya que, hasta la fecha, aún se tiene personal laborando en modo remoto.

El entrevistado Escalante (2020), Subgerente del área (sancionadora e instructora), precisa que, paralelamente a la implementación de una serie de estrategias que posibiliten la adopción de las herramientas indispensables para un óptimo trabajo remoto (uso intensivo de las TIC's, implementación de la nube para el almacenamiento de información, certificados digitales para los servidores, firma digital, microformas, servidores con la suficiente capacidad, digitalización de la información), la entidad debe acometer una política agresiva para retener y consolidar su principal activo estratégico, esto es, su recurso humano, a fin de reducir al mínimo, la alta rotación y movilidad de personal que venimos experimentando a la fecha. Para ello se requiere mejorar las condiciones de trabajo de los servidores (remuneraciones, capacitaciones, incentivos y políticas de ascenso o movilidad laboral hacia arriba).

La entrevistada Barrantes (2020), refirió que, la mejora a adoptarse deben ser la adopción de un mecanismo que permita la derivación oportuna de los expedientes administrativos al Órgano Instructor mediante el uso de una plataforma informática que permita la digitalización íntegra del expediente en tiempo real. Dicha plataforma también debe permitir que los documentos creados (resoluciones e IFI) tengan la posibilidad de ser firmados y visados de manera electrónica y notificados a los buzones registrados por el administrado en la SUTRAN; asimismo, en cuanto a las notificaciones, estas deben ser de forma exclusiva, mediante el uso de buzones electrónicos.

Pregunta 06:

¿Qué ventajas, considera usted que, tiene el PAS Especial frente al PAS General, tanto para la Administración como para el Administrado, en época de pandemia?

En relación a esta pregunta, los entrevistados Escalante, Barrantes, Cubas, Ibañez, Narro, Jiménez y Rivera (2020), coincidieron en señalar que, tanto para la Administración como para el Administrado, el beneficio es el tema temporal pues se sabe que el PAS Especial se desarrolla de forma más rápida al haberse variado la notificación del IFI según la existencia de alguna prueba o no, así como el tema de la presentación y atención de recursos administrativos.

El entrevistado Escalante (2020), Subgerente del área (sancionadora e instructora), sostiene que, para la administración, los tiempos de tramitación del PAS se recortan sustancialmente, otorgando mayor dinamismo y celeridad al mismo. La trazabilidad del procedimiento se vuelve más predecible y expeditivo. En principio, ya no habría necesidad de elaborar una resolución de inicio del PAS, siendo el acta de verificación el acto administrativo que lo inicia, no hay necesidad de trasladar el informe final de instrucción al administrado salvo que se hayan incorporado nuevos hechos que modifiquen la imputación de cargos o, se hayan incorporado nuevos elementos probatorios. Asimismo, se suprime la presentación del recurso de reconsideración, con lo cual el administrado puede ejercer su derecho constitucional a la doble instancia por medio de la presentación del recurso de apelación.

En tiempo de pandemia, la vigencia del mismo resulta en oportuna, ya que no resulta necesario notificar una resolución de inicio (recordemos que el acta constituye la imputación de cargos), así como tampoco corresponde notificar el IFI.

Asimismo, refiere que, en cuanto al administrado, este tiene la garantía que puede ejercer su derecho de defensa a través de la presentación de descargos contra el acta de verificación que inicia el PAS, que puede presentar todos los escritos y medios probatorios hasta antes de la emisión de la resolución de sanción, que se le notificará el informe final de instrucción en caso se hayan incorporados nuevos hechos pruebas a la imputación original y, que puede cuestionar la resolución que lo sanciona, en caso esta se produzca, por medio de la interposición del recurso de apelación correspondiente.

Objetivo específico 2

Establecer el impacto de la pandemia en la atención de solicitudes y descargos de los administrados, en relación a los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020

Pregunta 07:

¿De qué manera y/o a través de qué mecanismos, se vienen atendiendo los requerimientos de copias y/o audiencias, presentados por el administrado, durante la pandemia?

En relación a esta pregunta, los entrevistados Escalante, Barrantes, Cubas, Ibañez, Narro, Jiménez y Rivera (2020), coincidieron en señalar que, los pedidos de audiencia o uso de la palabra se tramitan por medio de correo electrónico, concediendo las mismas y, fijando la fecha y hora para su realización. Dichas audiencias se realizan por medio de plataformas de videoconferencias como el Meet y, eventualmente a través del Zoom. La SUTRAN cuenta con una directiva que realiza la realización de las audiencias a través del uso intensivo de las plataformas informáticas de videoconferencias (Meet, Zoom o Team).

Pregunta 08:

De acuerdo a la labor que realiza en la SPSC, ¿cuál ha sido la mayor dificultad que ha encontrado al momento de evaluar el o los descargos presentados por un administrado?, ¿ha tenido fácil acceso a ellos?, ¿a través de qué mecanismos?

En relación a esta pregunta, los entrevistados Escalante, Barrantes, Cubas, Ibañez, Narro, Jiménez y Rivera (2020), coincidieron en señalar que, en cuanto al trabajo remoto, la dificultad de los descargos se ha visto mayormente en casos en los que el administrado adjuntaba videos, como parte de sus medios probatorios. Ante ello, se requirió apoyo del personal administrativo, para insertar el soporte que contenía los videos, en una computadora de la oficina; y, a través del acceso remoto, el abogado lograba visualizar las grabaciones.

Pregunta 09:

En cuanto al régimen de notificación de la LPAG, en relación a los PAS a cargo de la SPSC, ¿de qué manera considera usted que, podría evitarse las notificaciones infructuosas?, ¿qué modalidad de notificación sería la más idónea?

En cuanto a esta pregunta, los entrevistados Escalante, Barrantes, Cubas, Ibañez, Narro, Jiménez y Rivera (2020), coincidieron en señalar que, la modalidad de notificación idónea es la electrónica, con la cual se lograría una mayor eficiencia y rapidez.

El entrevistado Rivera (2020), agregó que, para la notificación electrónica, se requiere la autorización expresa de los administrados, así como tener administrados en el sector que estén debidamente informados y educados sobre la utilización de los medios electrónicos, lo cual, en ciertos casos no resulta posible.

El entrevistado Escalante (2020), Subgerente del área (sancionadora e instructora), sostiene que, debe implementarse, por parte de la entidad, un Sistema de Notificaciones Electrónicas o Casilla Virtual para los agentes del mercado que cuentan con títulos habilitantes para la prestación de servicios que, como entidad, fiscalizan y sancionan, tales como los Centros de Inspecciones Técnicas Vehiculares, Los Establecimientos de Salud que realizan exámenes médicos para obtener licencias de conducir, las Escuelas de Conductores, Centros de Evaluación, etc., a fin de constituirse un mecanismo más idóneo para eliminar los supuestos de notificación defectuosa de los actos administrativos.

Así también, menciona que, otra alternativa sería incentivar a los operadores del mercado a consignar, en la presentación de sus escritos, una cuenta de correo electrónico como medio de notificación de los actos administrativos que se emitan al interior del PAS; debiendo la entidad proveerse de mecanismos informáticos que aseguren la recepción de los mismos por parte de los administrados.

Discusión

Tabla 2
Resultado

Objetivos de la Investigación	Preguntas de la Guía de Entrevista	Respuestas de los entrevistados (07)	Opinión del Investigador	Normativa
<p>Objetivo principal: Explicar el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020</p>	<p>1.-¿De qué manera, considera usted que, la pandemia de COVID-19, ha impactado en la tramitación de procedimientos sancionadores a cargo de la SPSC?</p>	<p>E-1 (Erly Edson Escalante Chávez): El impacto ha sido significativamente negativo, en razón que no se pudieron cumplir con algunos de los objetivos principales del Plan Operativo Institucional del año 2020; específicamente al número mínimo de resoluciones de sanción/archivamiento de los procedimientos administrativos sancionadores en trámite.</p> <p>E-2 (Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros): Respecto a los plazos, pues la suspensión de plazos decretada por el gobierno central suspendió los plazos de caducidad y prescripción, hecho que determinó reformular la contabilización de los plazos de los procedimientos instaurados a los administrados. Se postergó la notificación de todos los actos generados de forma previa a la pandemia. Se deshabilitó la prestación de los servicios de las entidades complementarias y postergó la rehabilitación de los accesos de las empresas a las que se les aplicó medida administrativa. El MTC reguló los protocolos de seguridad que debían implementar las empresas para autorizar el inicio de sus labores autorizadas. Debido al contexto se amplió la vigencia de los títulos habilitantes emitidos por las entidades que prestan servicio complementario, pues la implementación de su funcionamiento con los nuevos protocolos se dio de forma progresiva. Con relación a la organización y coordinación de los equipos de trabajo, se tuvo que hacer uso de los aplicativos informáticos existentes en el medio para promover la coordinación con los integrantes del Órgano Instructor. Las coordinaciones tenían por objetivo programar y asignar las tareas y plazos que debían cumplir el personal contratado bajo orden de servicio y contrato CAS.</p> <p>E-3 (Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales): En mi particular opinión, hay dos factores resaltantes que se han visto afectados durante la pandemia: Recursos humanos: ante la pandemia, el personal de la subgerencia ha cumplido con las disposiciones dictadas por el gobierno; ante ello, la mayor parte del personal estuvo realizando trabajo remoto. En este punto, es importante destacar que el impacto no ha sido únicamente por el tema del traslado del personal, sino también de acceso pues se tuvo que optar por trabajar con expedientes virtuales que, en su mayoría, solo constaban de actas e informes, mas no los demás documentos adjuntos u otros medios de pruebas recabados en las fiscalizaciones. El trámite del expediente administrativo: en este punto resulta necesario vincular lo mencionado en líneas anteriores con el hecho de que los insumos o documentos a evaluar para realizar los proyectos de resoluciones o informes finales, no fueron trasladados de forma completa a los resolutores. Ante esto, resultaba necesario contar con apoyo del personal administrativo que se le permitió asistir presencialmente a las oficinas para culminar debidamente los proyectos. Es decir, existía un trabajo previo de los proyectos pero, en muchos casos, incompleto si era necesario contar con el expediente, de tenía que pedir apoyo y obtener la información necesaria del expediente administrativo físico para culminarlo. Otro punto importante fue que, pese a tener los proyectos culminados, las restricciones y las medidas tendientes a evitar el contagio el COVID 19, no permitían realizar la diligencia de notificación, por lo que se tuvo que esperar hasta el cumplimiento del plazo de suspensión (23/03/2020 prorrogado hasta el 10/06/2020) y adoptar las medidas necesarias para que el personal notificador pueda notificar los documentos emitidos por la subgerencia.</p>	<p>En definitiva, la tramitación de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios, se ha visto grandemente afectada, con las medidas que se han tomado por la pandemia; principalmente, con el cambio de modalidad en el desarrollo de labores, a la forma remota. Los procedimientos sancionadores que se encontraban en curso, no pudieron continuar con el trámite que les correspondía, debido a que los abogados especialistas no tenían acceso a los expedientes en físico, lo cual era muy necesario para la evaluación respectiva; sin embargo, al no tenerlos digitalizados, se dificultó la labor resolutoria.</p>	<p>La tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores, en cuanto a los plazos, se encuentra regulado en la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444. Asimismo, el artículo 55° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUTRAN (en adelante, ROF), aprobado por Decreto Supremo N° 006-2015-MTC, se dispone que la SPSC tiene la función específica de iniciar la tramitación de los procedimientos sancionadores e imponer sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada a los servicios complementarios. En relación a esta primera pregunta de la guía de entrevista, se debe precisar que, los plazos establecidos por ley, para resolver un procedimiento sancionador, sufrieron una alteración considerable, debido al impacto negativo de la pandemia, pues como bien se refleja en las respuestas de los entrevistados, a la suspensión de plazos, se sumó, el cambio brusco en la modalidad de desarrollo de labores, pues se pasó a la modalidad remota.</p>

		<p>E-4 (Rafael Salvatore Rivera Bustamante): Ha impactado significativamente, sobre todo en aquellas entidades de la Administración Pública que tramitan sus procedimientos sancionadores mediante expedientes físicos y no digitalizados, lo que ha obligado, con el establecimiento de la cuarentena y demás disposiciones de inmovilización, y el trabajo remoto, a estancarse la paralización de la tramitación de tales procedimientos, dificultades para atender los expedientes digitalizados, entre otros. Por otro lado, también ha podido conllevar a que ciertas entidades flexibilicen la intensidad punitiva en la tramitación común de sus procedimientos sancionadores, mediante el establecimiento de disposiciones normativas y modificación de criterios interpretativos, a fin de otorgar un tratamiento más benigno a los administrados frente a los perjuicios económicos ocasionados irremediablemente por la paralización de las actividades económicas a causa de brote de Covid-19.</p> <p>E-5 (Linda Lucía Mejía Aguilar): El impacto definitivamente ha sido negativo, pues el trámite y curso normal de los procedimientos administrativos sancionadores se ha visto retrasado, lo cual ha generado en muchos de los casos que se generen caducidades y prescripciones, lo que se traduce inmediatamente en un gasto económico y de tiempo para la administración pública (SUTRAN).</p> <p>E-6 (Giuliana Lorena Cubas Mallqui): El COVID-19 impactó en los plazos para la tramitación del procedimiento, reduciéndose los plazos con los cuales cuenta la entidad para resolver los procedimientos, considerando que la administración pública a efectos de adecuarse al trabajo remoto empleó un determinado tiempo que produjo lo antes señalado. Aunado a ello, la pandemia no permitía realizar mayor actuación probatoria, aspecto el cual no afectó solo a la Entidad Pública sino también para los administrados, quienes se encontrarían limitados en su tránsito o ejercicio de su actividad económica (ECSAL, CITY, etc.), por tal motivo no sería factible requerirles de ser el caso, documentos, ampliación de sus argumentos de descargo, entre otros.</p> <p>E-7 (Ketty Yarelin Narro Agustín): Considero que el impacto que originó fue que algunos procedimientos sancionadores caducaron, otros prescribieron, el diligenciamiento de las notificaciones tuvo demoras y otras fueron infructuosas.</p>		
<p>2.-De acuerdo al cargo que desempeña en la SPSC, ¿con qué dificultades se encontró, al iniciar el desarrollo de sus actividades laborales, de forma remota?</p>		<p>E-1 (Erly Edson Escalante Chávez): Previamente a dar respuesta a esta interrogante resulta preciso señalar que a la fecha en que se emitió el Decreto de Urgencia N° 026-2020 que regulaba inicialmente el trabajo remoto, esto es, el 16 de marzo de 2020, la Subgerencia a mi cargo no pudo realizar sus actividades bajo esa modalidad de prestación laboral sino hasta, como mínimo, dos semanas después, por las siguientes razones: -Ausencia de una plataforma informática que posibilite la interconexión inmediata en tiempo real entre el sistema de la entidad y el terminal informático del servidor (PC, Laptop, Tablet, Celular). -Ausencia de servidores o almacenamientos virtuales (nube) de la entidad en que se conserve la información y documentación de la Oficina. -Los servidores no disponían de certificados digitales que les permite firmar o suscribir sus documentos de manera digital. -Servidor de la entidad con dificultades para el procesamiento de las tareas y actividades de la Subgerencia. -Dificultades con la velocidad del internet, lo cual no permitía mantener interconexiones fiables y sostenibles con el sistema.</p> <p>E-2 (Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros): Problemas de conectividad pues no todo el personal estaba autorizado para la configuración de acceso remoto (personal ODS). De igual forma, el personal CAS tenía problemas de conectividad, pues la saturación de la red hacía lento el proceso de acceso de cada abogado a su computadora ubicada en la SUTRAN. La negativa de acceso o acceso deficiente a los sistemas de SUTRAN afectó la continuación adecuada de los procedimientos pues el personal no podía hacer uso de los sistemas informáticos de la SUTRAN y el MTC para resolver los expedientes asignados, situación que causó demora o deficiencia en el cumplimiento de las tareas asignadas. Sumado a ello, los expedientes existentes en la entidad no están digitalizados, es decir, la información o insumo a la que podía acceder el abogado para la elaboración de una resolución o informe final de instrucción era la mínima y necesaria, hecho que podría haber afectado en la idoneidad del documento proyectado.</p>	<p>Durante el trabajo remoto, tuve el cargo de abogada especialista en procedimientos administrativos sancionadores, por lo que la principal dificultad con la que me encontré fue no contar con los expedientes en físico para poder evaluarlos, sino, solo contar con el acta de fiscalización en la que los inspectores consignaban las posibles infracciones en la que incurrieron los administrados; sin embargo, dicho documento no era suficiente para poder iniciar un procedimiento sancionador, ya que, resultaba necesario contar</p>	<p>En cuanto a esta segunda interrogante, plasmada en la guía de entrevista, se debe precisar que, la modalidad de trabajo remoto se encuentra regulada en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, específicamente en los artículos 16°, 17° y 18° del Título II, en los cuales se define esta modalidad, se describe la forma en que será aplicado y se detallan las obligaciones, tanto del empleador como del trabajador.</p>

	<p>E-3 (Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales): Entiendo que todos en su momento hemos advertido inconvenientes. En mi caso particular, considerando que el estado de emergencia se dictaminó de un día a otro, no me permitió contar con los instrumentos necesarios para realizar trabajo remoto ni tampoco con ahorros para gastar en dichos instrumentos. Me refiero específicamente a que no contaba con una laptop, no obstante, ello para mí no fue pretexto para realizar mis labores a través de mi celular; sin embargo, la dificultad de ello -más allá del hecho de que no es lo mismo trabajar en un computador que en un equipo móvil- radicaba principalmente en que no era posible instalar el acceso remoto desde mi máquina de oficina hacia un celular pues lo requerido era laptop o computadora para instalar los accesos. Otra dificultad fue que no es sencillo revisar proyectos de resoluciones e informes sin tener el expediente a mano, pues si bien hay información que se encuentra sistematizada, la misma debe ser buscada según el documento; vale decir, si quería revisar una resolución, tenía que verla en una pestaña del SISCOTT; si quería ver las notificaciones, tenía que acceder por otra pestaña del mismo sistema; situación que se replicaba para los informes, actas, derivaciones. De igual forma, la conexión con el servidor de la SUTRAN era demasiado lenta y ello generaba idas y vueltas de la conexión remota con la laptop o computadora en el domicilio.</p> <p>E-4 (Rafael Salvatore Rivera Bustamante): Principalmente, en la obtención de los expedientes para su atención. Luego también, no menos importante, los problemas de conexión ocasionados por las deficiencias del sistema empleado para el trabajo remoto.</p> <p>E-5 (Linda Lucía Mejía Aguilar): En principio el temor por el contagio, ello implica un desgaste emocional y mental que no contribuye con el desarrollo de la labor, lo cual fue llevadero a medida que se tomaron y se continúan tomando todas las medidas de salubridad en la institución y en casa. Posteriormente, el trabajo por el acceso remoto conlleva a que el resultado de la labor se retrase, lo que a estas alturas se ha superado por la implementación de distintos medios de comunicación y tecnológicos por parte del área.</p> <p>E-6 (Giuliana Lorena Cubas Mallqui): Al iniciar mis labores de manera remota se me dificultó la falta de insumos; tales como, la falta de digitalización de los expedientes y descargos presentados por los administrados; asimismo, la falta de acceso a los sistemas básicos como el Sistema Nacional de Conductores y el Sistema Nacional de Registro de Transporte y Tránsito, lo cual no permitía evaluar de manera eficiente los expedientes asignados.</p> <p>E-7 (Ketty Yarelin Narro Agustín): Una de las dificultades con las que me encontré fue con la conexión a la PC remota del trabajo la cual muchas veces era lenta y por tanto originaba demoras en el desarrollo de las actividades laborales; no tener acceso a los expedientes físicos; las coordinaciones y consultas entre el personal no podían ser tan fluidas y rápidas como sucede en las labores presenciales.</p>	<p>con toda la documentación que el administrado proporcionaba posterior a la fiscalización, la cual no estaba digitalizada y en la mayoría de casos, se tuvo que esperar a contar con la misma, para poder determinar si correspondía o no, el inicio de un procedimiento, con el fin de respetar el principio del Debido Procedimiento y no poner al administrado, en estado de indefensión.</p>	
<p>3.-Según su percepción, ¿cuáles serían las herramientas necesarias e imprescindibles, para el</p>	<p>E-1 (Erly Edson Escalante Chávez): -Contar con una plataforma informática que posibilite la interconexión inmediata en tiempo real entre el sistema de la entidad y el terminal informático del servidor (PC, Laptop, Tablet, Celular). -Implementación de servidores o almacenamientos virtuales (nube) de la entidad en que se conserve la información y documentación de la Oficina. -Que los servidores de la Subgerencia cuenten con certificados digitales que les permite firmar o suscribir sus documentos de manera digital. -Servidor de la entidad lo suficientemente robusto, fiable y confiable. -Contratación de suministro de datos y planes de conexión a internet que garanticen, como mínimo, una óptima velocidad de internet.</p>	<p>A mi parecer, existen dos herramientas principales para poder desarrollar de forma eficiente, las labores bajo la modalidad remota; la primera, por el lado del abogado, es contar con un</p>	<p>En cuanto a la tercera pregunta de la guía de entrevista, es necesario considerar que, las herramientas con las que el trabajador debió contar en todo momento, durante el desarrollo de sus labores de forma remota,</p>

	<p>desarrollo eficiente de sus labores, de forma remota?</p>	<p>E-2 (Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros): Digitalización de la documentación existente en la Subgerencia, así como la que fuera generar las demás áreas que intervienen en el proceso de obtención de insumos que se obtienen en una fiscalización sea de campo o de gabinete. La creación de plataformas informáticas más eficientes que permitan visualizar en tiempo real el contenido de un expediente administrativo, así como firmar los documentos generados en el mismo mediante el uso de firmas digitales. Teniendo en cuenta que la prestación del servicio de entidades complementarias se da mediante el uso de plataformas informáticas administradas por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones se podría considerar como condición de acceso que el administrado reporte un correo electrónico en el que autoriza la notificación de los actos que vaya generar la autoridad comprometiéndose además a su revisión constante de su bandeja de entrada.</p> <p>E-3 (Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales): Ante esta situación, he visto necesario contar con todo el expediente digitalizado; un sistema en el que figuren todos los documentos que forman parte del expediente o expedientes virtuales en los que de forma automática se anexen los descargos y notificaciones. También considero que un único sistema que condense la información de todos los descargos presentados por los administrado, pues a la fecha, se tiene que verificar en el SISCOTT, STD y SGD, pese a que este último no es un sistema diseñado para ingresar o derivar descargos, además de que solo el personal CAS cuenta con acceso para ese sistema ; pero incluso contando con el SGD, este sistema no permite efectuar búsquedas por administrado, acta, expediente, etc; además, las derivaciones se efectúan entre superiores jerárquicos; es decir, si una oficina deriva un descargo, lo hace a la Autoridad Instructora o al Subgerente, mas no al resolutor, por lo que tal descargo no figurará en la bandeja del SGD del resolutor; ante ello, el personal resolutor se encuentra supeditado a descargos que pueda brindarnos los mencionados superiores.</p> <p>E-4 (Rafael Salvatore Rivera Bustamante): La implementación de un sistema completamente eficiente dentro de la entidad, a fin de recepcionar oportunamente los descargos y demás documentos de los administrados, así como la necesidad de establecer un adecuado mecanismo para notificar correctamente actos administrativos por correo electrónico (notificación electrónica).</p> <p>E-5 (Linda Lucía Mejía Aguilar): Las herramientas de trabajo, tales como, una laptop o pc, el acceso a internet estable, el apoyo del área administrativa del área, así como del área informática y tecnológica de la institución (OTI).</p> <p>E-6 (Giuliana Lorena Cubas Mallqui): Para el desarrollo eficiente de mis labores considero indispensable, contar con los expedientes digitalizados en su totalidad y acceso al Sistema Nacional de Conductores y el Sistema Nacional de Registro de Transporte y Tránsito.</p> <p>E-7 (Ketty Yarelin Narro Agustin): Tener un acceso rápido a los sistemas informáticos de la entidad, incluso mediante celular; todos los expedientes administrados sean digitalizados.</p>	<p>buen servidor de internet junto a un equipo con el soporte necesario para la configuración de los sistemas de la SUTRAN; asimismo, por el lado de la entidad, contar con los expedientes administrativos digitalizados en su totalidad, a fin de poder emitir un pronunciamiento sobre cada procedimiento, de manera rápida e idónea.</p>	<p>están reguladas en el artículo 19° del Decreto de Urgencia N° 026-2020, pues si bien, en dicho apartado indican que las herramientas que se necesitan pueden ser proporcionadas tanto por el empleador como por el trabajador, ello no quita que sea el empleador el primero en procurarle dichas herramientas para la realización del trabajo que normalmente se desarrollaba en oficinas; sin embargo, debido a la organización deficiente del área de sistemas de la institución, ello no pudo concretarse de manera rápida, y cuando se logró, se presentaban fallas e inconvenientes de forma constante.</p>
<p>Objetivo específico 1: ¿Cuál es el impacto de la pandemia en el cumplimiento de la fase instructora y sancionadora, de los procedimientos sancionadores a cargo de la</p>	<p>4.-¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) etapa(s) de la fase instructora o sancionadora, que se ha(n) visto más afectada(s)</p>	<p>E-1 (Erly Edson Escalante Chávez): La etapa sancionadora sufrió un evidente menoscabo en sus indicadores de número de resoluciones de sanción y/o archivamiento, en razón que, por consideraciones estratégicas de gestión, se priorizó el inicio de los procedimientos administrativo sancionadores (PAS), correspondiente a la etapa instructora.</p> <p>E-2 (Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros): Consideró que la fase sancionadora, pues el personal del sancionador integró el grupo del instructor durante el periodo de suspensión de actividades que duró 2 meses y medio.</p> <p>E-3 (Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales): La elaboración del proyecto, la presentación y remisión de descargos al área, la revisión de proyectos y notificación de proyectos.</p>	<p>Definitivamente, la fase más afectada ha sido la sancionadora, porque no contaban con expedientes administrativos para trabajar, toda vez que, dichos expedientes deben contar con una resolución de inicio de procedimiento y un</p>	<p>Respecto a la cuarta pregunta de la guía de entrevista, las fases del procedimiento sancionador se encuentra regulado en la Resolución del Consejo Directivo N° 036-2019-SUTRAN/01.1, que con fecha 21 de febrero de 2019, se publicó en el Diario Oficial El</p>

<p>Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020?</p>	<p>durante el trabajo remoto?</p>	<p>E-4 (Rafael Salvatore Rivera Bustamante): La Fase Sancionadora, sin dudas, puesto que fue la última en reactivarse, al necesitarse todos los actuados completos de los expedientes a fin de resolver los procedimientos sancionadores, considerando que la Fase Instructora ha podido realizar sus actividades (aunque con dificultad) durante la cuarentena mediante los actuados proporcionados por el área de fiscalización.</p>	<p>informe final de instrucción, pero el área instructora, también se encontraba paralizada en sus labores, por no tener acceso a la documentación digitalizada.</p>	<p>Peruano, norma que dispuso a partir del 1 de marzo de 2019, la fase instructora y la fase sancionadora se encuentra debidamente diferenciados dentro de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones, en cumplimiento a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG).</p>
		<p>E-5 (Linda Lucía Mejía Aguilar): En mi opinión la etapa del procedimiento más afectada ha sido el diligenciamiento de la notificación al administrado y la presentación de los descargos, debido a que no existían implementados totalmente en la institución los medios electrónicos para que las citadas etapas se desarrollen válidamente, lo mismo que conllevó, en su momento, a que el trámite de la notificación tarde más de lo esperado, y se deban optar por plazos adicionales que garanticen la no vulneración del derecho de defensa de los administrados.</p>		
		<p>E-6 (Giuliana Lorena Cubas Mallqui): Considero que la fase instructora se ha visto afectada durante el trabajo remoto, debido a que la notificación de la imputación de cargos si bien se realizó válidamente, se debería tomar en cuenta que, la totalidad de administrados no ha reiniciado el ejercicio de sus actividades económicas, lo cual habría imposibilitado que se encuentren en su establecimiento (para los casos de notificación bajo puerta) aspecto el cual menoscabaría su derecho de defensa. Ante la situación descrita, es posible señalar, por ejemplo, para el caso de las Entidades Habilitadas para expedir Certificados de Salud para postulantes a Licencias de Conducir, se debería evaluar el Sistema Nacional de Conductores, sistema el cual nos permitiría advertir si la entidad estaría registrando actividad en su establecimiento, toda vez que, proporciona información como la cantidad de postulantes evaluados en sus distintos establecimientos. Sin embargo, ante la falta del referido sistema, no se tendría certeza del reinicio de labores de los administrados. Sumado a ello, la fase instructora se vio limitada en la actuación de mayores medios probatorios; cabe precisar que, no solo frente a los administrados sino también ante otras entidades de la administración pública, quienes también se encontrarían realizando labores de manera remota, retardándose o imposibilitándose la atención de requerimientos de información que tenga a bien requerir la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN.</p>		
		<p>E-7 (Ketty Yarelin Narro Agustín): En la fase instructora considero que la etapa del inicio del PAS se ha visto afectada porque al inicio de la pandemia no teníamos acceso directo a los expedientes en físico para una evaluación completa; asimismo, la notificación de las resoluciones o IFI pues muchas de estas eran tardías y/o infructuosas; y, en la emisión del IFI ya que los medios probatorios presentados en físico por el administrado a veces demoraban su entrega al órgano instructor de la subgerencia.</p>		
	<p>5.-¿Cuáles considera usted que, deben ser las mejoras a adoptarse, para una tramitación más eficiente de las etapas, tanto de la fase instructora como de la fase sancionadora de los PAS?</p>	<p>E-1 (Erly Edson Escalante Chávez): Paralelamente a la implementación de una serie de estrategias que posibiliten la adopción de las herramientas indispensables para un óptimo trabajo remoto (uso intensivo de las TIC's, implementación de la nube para el almacenamiento de información, certificados digitales para los servidores, firma digital, microformas, servidores con la suficiente capacidad, digitalización de la información), la entidad debe acometer una política agresiva para retener y consolidar su principal activo estratégico, esto es, su recurso humano, a fin de reducir al mínimo, la alta rotación y movilidad de personal que venimos experimentando a la fecha. Para ello se requiere mejorar las condiciones de trabajo de los servidores (remuneraciones, capacitaciones, incentivos y políticas de ascenso o movilidad laboral hacia arriba).</p>	<p>Considero que, las mejoras a adaptarse deben estar directamente vinculadas a los sistemas informáticos y digitales, a fin de poder contar con toda la documentación digitalizadas, a través de plataformas dinámicas y de fácil acceso para los abogados encargados de evaluar y tramitar los procedimientos sancionadores a su cargo, tanto por el lado de la fase</p>	<p>La quinta pregunta de la guía de entrevista, en definitiva buscó que, los entrevistados, en base a su experiencia en la evaluación de procedimientos sancionadores, puedan hacer alusión a ciertas mejoras que podrían implementarse para hacer más dinámica cada una de las fases de este tipo de procedimiento, cuidando en todo momento el principio del debido procedimiento y el derecho de defensa del administrado, los cuales se encuentran regulados</p>
		<p>E-2 (Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros): La derivación oportuna de los expedientes administrativos al Órgano Instructor mediante el uso de una plataforma informática que permita la digitalización íntegra del expediente en tiempo real. Dicha plataforma también debe permitir que los documentos creados (resoluciones e IFI) tengan la posibilidad de ser firmados y visados de manera electrónica y notificados a los buzones registrados por el administrado en la SUTRAN. Las notificaciones sean de forma exclusiva mediante el uso de buzones electrónicos.</p>		

	<p>E-3 (Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales): Digitalización completa de expedientes, adecuación de los sistemas a las necesidades advertidas.</p> <p>E-4 (Rafael Salvatore Rivera Bustamante): Contar con mayor personal y que éste se encuentre debidamente capacitado.</p> <p>E-5 (Linda Lucía Mejía Aguilar): Capacitar al personal encargado de la fiscalización de campo a fin de que el Acta que se sienta en cada visita inspectora cumpla los requisitos mínimos y así lograr que dicha Acta constituya el inicio del procedimiento, no siendo necesario emitir una resolución de inicio del PAS, en aras de una economía procesal.</p> <p>E-6 (Giuliana Lorena Cubas Mallquí): La mejora que podría adoptarse es en el aspecto relacionado a la notificación, la cual resulta ser más eficiente a través del correo electrónico, lo cual generaría mayor certeza en la efectividad de la notificación.</p> <p>E-7 (Ketty Yarelin Narro Agustín): Una de las mejores sería que todos los expedientes existentes y por abrirse sean digitalizados; que todas las entidades complementarias tengan una casilla para las notificaciones, así como una cuenta para la presentación de sus descargos u otros documentos.</p>	<p>instructora como de la fase sancionadora.</p>	<p>en la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, específicamente en el artículo IV del Título Preliminar, en el que se desarrollan los diecinueve principios del procedimiento administrativo general.</p>
<p>6.-¿Qué ventajas, considera usted que, tiene el PAS Especial frente al PAS General, tanto para la Administración como para el Administrado, en época de pandemia?</p>	<p>E-1 (Erly Edson Escalante Chávez): Para la administración, los tiempos de tramitación del PAS se recortan sustancialmente, otorgando mayor dinamismo y celeridad al mismo. La trazabilidad del procedimiento se vuelve más predecible y expeditivo. En principio, ya no habría necesidad de elaborar una resolución de inicio del PAS, siendo el acta de verificación el acto administrativo que lo inicia, no hay necesidad de trasladar el informe final de instrucción al administrado salvo que se hayan incorporado nuevos hechos que modifiquen la imputación de cargos o, se hayan incorporado nuevos elementos probatorios. Asimismo, se suprime la presentación del recurso de reconsideración, con lo cual el administrado puede ejercer su derecho constitucional a la doble instancia por medio de la presentación del recurso de apelación. En tiempo de pandemia, la vigencia del mismo resulta oportuna, ya que no resulta necesario notificar una resolución de inicio (recordemos que el acta constituye la imputación de cargos), así como tampoco corresponde notificar el IFI. El administrado tiene la garantía que puede ejercer su derecho de defensa a través de la presentación de descargos contra el acta de verificación que inicia el PAS, que puede presentar todos los escritos y medios probatorios hasta antes de la emisión de la resolución de sanción, que se le notificará el informe final de instrucción en caso se hayan incorporados nuevos hechos pruebas a la imputación original y, que puede cuestionar la resolución que lo sanciona, en caso esta se produzca, por medio de la interposición del recurso de apelación correspondiente.</p> <p>E-2 (Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros): El PAS sumario exonera a la administración de notificar el IFI y esperar el plazo para que presente un descargo contra el referido informe. Con relación al acto que inicia el PAS se asegura una correcta notificación del documento pues el Acta de Verificación que imputa infracciones al administrado es notificada en el mismo acta de inspección, es decir, se elimina la notificación infructuosa de los nuevos actos de inicio.</p> <p>E-3 (Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales): Para ambos el beneficio es el tema temporal pues se sabe que el PAS Especial se desarrolla de forma más rápida al haberse variado la notificación del IFI según la existencia de alguna prueba o no, así como el tema de la presentación y atención de recursos administrativos.</p> <p>E-4 (Rafael Salvatore Rivera Bustamante): La ventaja para el administrado es que tendrá una pronta solución a su controversia, sin mayores dilaciones. La ventaja para la Administración es que puede lograr un mayor descongestionamiento de su carga procedimental.</p>	<p>El PAS especial ha acortado los tiempos para la tramitación de los procedimientos sancionadores, volviéndolos más ágiles y rápidos, pero sin dejar de respetar, en todo momento, el principio del debido procedimiento y el derecho a la defensa de los administrados.</p>	<p>Esta sexta pregunta, contenida en la guía de entrevista, introduce el tema del Procedimiento Administrativo Sancionador Especial de Tramitación Sumaria en materia de Transporte y Tránsito Terrestre y sus Servicios Complementarios, establecido mediante el Decreto Supremo N° 004-2020-MTC, de fecha 02 de febrero de 2020; el cual entró en vigencia a partir del 11 de junio de 2020, una vez finalizado el plazo de suspensión, instaurado debido a la pandemia.</p>

		<p>E-5 (Linda Lucía Mejía Aguilar): Considero que la ventaja de la aplicación del PAS Especial, tanto para la Administración como para los Administrados, a diferencia del PAS General, radica en que el plazo existente entre el inicio y el fin del procedimiento administrativo en contra del administrado, se acorte sin vulnerar sus derechos; es decir, se logra que el PAS consiga su objetivo de dar una solución pacífica y justa a los conflictos con el menor esfuerzo posible de tiempo, trabajo y dinero.</p> <p>E-6 (Giuliana Lorena Cubas Mallqui): La ventaja para la administración y el administrado es la celeridad del procedimiento, considerando que se reduce los plazos, debido a que el inicio del procedimiento sancionador podría darse con la notificación del Acta de Verificación (en la misma diligencia de fiscalización); sumado a ello, de ser el caso, el informe de instrucción no debería notificarse, entre otros.</p> <p>E-7 (Ketty Yarelin Narro Agustin): Las ventajas que considero tiene el PAS especial es que el procedimiento es más dinámico, celer y simplificado, lo cual evita demoras en su tramitación sin vulnerar los derechos del administrado y los principios del procedimiento sancionador.</p>		
<p>Objetivo específico 2: Establecer el impacto de la pandemia en la atención de solicitudes y descargos de los administrados, en relación a los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020</p>	<p>7.-¿De qué manera y/o a través de qué mecanismos, se vienen atendiendo los requerimientos de copias y/o audiencias, presentados por el administrado, durante la pandemia?</p>	<p>E-1 (Erly Edson Escalante Chávez): Los pedidos de audiencia o uso de la palabra se tramitan por medio de correo electrónico, concediendo las mismas y, fijando la fecha y hora para su realización. Dichas audiencias se realizan por medio de plataformas de videoconferencias como el Meet y, eventualmente a través del Zoom. La SUTRAN cuenta con una directiva que regula la realización de las audiencias a través del uso intensivo de las plataformas informáticas de videoconferencias (Meet, Zoom o Team).</p> <p>E-2 (Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros): Con relación al Órgano Instructor de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios, hemos estado atendiendo la solicitud de copias del administrado mediante cartas, dirigidas a los domicilios que ellos han indicado en sus documentos de solicitud, sean estos domicilios físicos y buzones electrónicos. Respecto a las audiencias, éstas son realizadas mediante el uso de plataformas informáticas de video conferencias como son: ZOOM Y MEET. En la actualidad ninguna audiencia se atiende de forma presencial, todas se dan de forma virtual.</p> <p>E-3 (Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales): Las solicitudes de copias se atienden mediante carta y las audiencias también, salvo algunos casos en los que los administrados solicitan que se les notifique vía correo electrónico. Sobre las solicitudes de audiencia, se informa la fecha mediante carta o correo según lo mencionado anteriormente y la audiencia se realiza vía plataforma zoom. Actualmente han implementado un sistema de atención de citas en el SISCOTT, pero es difícil entender su uso pues son demasiado pasos a seguir para registrar y precisar fecha para audiencia.</p> <p>E-4 (Rafael Salvatore Rivera Bustamante): Los requerimientos de copias y audiencias se atienden por escrito mediante su notificación ya sea a domicilio o por correo, en caso corresponda.</p> <p>E-5 (Linda Lucía Mejía Aguilar): En la actualidad se ha implementado la atención de copias a través de correo electrónico; y, en el caso de las audiencias, las coordinaciones previas, tales como, su programación, reprogramación y el link de acceso a la audiencia, se realizan vía correo electrónico autorizado por el administrado, siendo que, la audiencia en sí, se lleva a cabo a través de una conferencia virtual Zoom.</p> <p>E-6 (Giuliana Lorena Cubas Mallqui): Los requerimientos de información se vienen atendiendo de la misma forma antes de la pandemia; sin embargo, se ha advertido que los administrados han tenido a bien considerar que la atención de los mismos se realice vía correo electrónico.</p> <p>E-7 (Ketty Yarelin Narro Agustin): El requerimiento de copias, mediante la entrega en físico a su domicilio procesal o real, o mediante correo electrónico en caso lo solicite el administrado; respecto a las audiencias estas se llevan a cabo por medio de la plataforma del Google Meet o Zoom.</p>	<p>Los requerimientos de los administrados son atendidos por el área sancionadora, sobre todo cuando se trata de audiencias, salvo, el administrado solicite expresamente en su escrito que, desea la audiencia con el o los especialistas del área instructora. Las audiencias se atienden vía plataformas digitales; y, para el caso de copias, se ha estado remitiendo cartas con la documentación solicitada por los administrados.</p>	<p>La séptima pregunta de la guía de entrevista, guarda estrecha relación con el derecho de defensa del administrado, toda vez que, al tener acceso al expedientes administrativo que está siendo evaluado por un especialista del área en la que se viene tramitando su procedimiento sancionador, le permite poder defenderse, ya sea presentando sus descargos y adjuntando los medios probatorios que considere necesarios, así como, solicitar el uso de la palabra a través de una audiencia. Cabe precisar que, dichas facultades del administrado, se encuentran reguladas en el artículo 171° y 172° de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444.</p>

<p>8.-De acuerdo a la labor que realiza en la SPSC, ¿cuál ha sido la mayor dificultad que ha encontrado al momento de evaluar el o los descargos presentados por un administrado?, ¿ha tenido fácil acceso a ellos?, ¿a través de qué mecanismos?</p>	<p>E-1 (Erly Edson Escalante Chávez): La mayor dificultad que hemos experimentado en la atención de los descargos es que la Oficina de Atención al Ciudadano nos alcance oportuna y ordenadamente los escritos que contienen los mismos y, que los administrados vienen presentando masivamente a través de la Plataforma Virtual de la Entidad. Sucede a veces que los descargos no se nos trasladan oportunamente o, se nos remite de forma incompleta e, incluso no se nos remite los escritos de ampliaciones o remisión de medios probatorios que el administrado presenta. Sucede también que el traslado de los mismos no se realiza de manera uniforme a través de una sola plataforma informática, sino que se procesan a través de varias, como el SGD, SISCOTT o, incluso, por el mismo correo electrónico.</p> <p>E-2 (Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros): En el caso de la Subgerencia, muchos descargos tienen entre sus anexos discos magnéticos que contienen videos, y a veces el número de videos supera los 20 archivos. Con relación a los descargos del año 2020 no hubo ningún inconveniente pues la información estaba siendo digitalizada y subida por Plataforma Atención Integral al Ciudadano de la SUTRAN a la plataforma del SISCOTT. Los descargos del año 2019, estaban sido digitalizados por el personal administrativo, pero dicha digitalización no incluía los videos que envió el administrado. En los descargos de años anteriores ninguno de ellos había sido digitalizado. Es por ello, que durante la inmovilización obligatoria se procuró atender los expedientes que tenían descargos digitalizados, el resto de expedientes eran postergados. Luego de iniciar labores semi presenciales, se solicitó apoyo al personal administrativo para que inicie la digitalización de la documentación, y en el caso de los videos se optó por subir los mismos a una carpeta del ONEDRIVE para que el abogado los pueda visualizar y evaluar de forma adecuada los descargos que presentó el abogado. En algunos casos los abogados optaron por venir a las oficinas de la SUTRAN para acceder de forma directa a cada expediente o en otros casos llevarse de forma semanal los expedientes administrativos asignados para su evaluación.</p> <p>E-3 (Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales): En cuanto al remoto, la dificultad de los descargos se ha visto mayormente en casos en los que el administrado adjuntaba videos. Ante esto, con apoyo del personal administrativo, se insertaba el soporte que contenía los videos en la computadora de la oficina y a través del acceso remoto el resolutor lograba visualizar el video; no obstante, debe tenerse en cuenta que la conexión se perdía y regresaba constantemente. Asimismo, en algunos casos en los que otras oficinas regionales procedían a derivar los descargos a través de SGD, se ha visto inconvenientes en tomar conocimiento de la existencia de dichos descargos pues si bien fueron ingresados y derivados a través del SGS, dichos descargos no figuran en el SISCOTT, el cual es el único sistema al cual tiene acceso todos los resolutores. Cuando se encontraron estos casos, los descargos procedían a ser escaneados y remitidos al resolutor para su evaluación.</p> <p>E-4 (Rafael Salvatore Rivera Bustamante): La principal dificultad ha sido la de acceder a los descargos que no se encuentran subidos en el sistema a tiempo, por lo que, se debe hacer indagaciones profundas a fin de ubicar todos los documentos necesarios a considerar antes de resolver.</p> <p>E-5 (Linda Lucía Mejía Aguilar): Gracias al trabajo desarrollado por el área administrativa de la SPSC, la mayoría de las veces he logrado tener acceso a los descargos de los administrados con facilidad; sin embargo, no siempre ha sido inmediatamente, pues el administrado podría haber presentado sus descargos a través de los distintos medios electrónicos o virtuales de la institución, tales como, mesa de partes virtual, correo electrónico, físicamente (antes de la cuarentena), por lo que en esos casos, se debían efectuar las constataciones respectivas, lo cual implicó tiempo antes de evaluar los descargos.</p>	<p>La mayor dificultad ha sido no poder acceder a la totalidad del expediente administrativo que me han podido asignar para evaluar, pues si bien lo podía tener escaneado, con apoyo del área técnica administrativa, no estaba completo, pues faltaban los descargos presentados por el administrado, en algunos casos, no podía acceder a los videos presentados como medio probatorio para su defensa, o algunos escritos estaban inubicables, dificultándose así, mi lado resolutoria.</p>	<p>La octava pregunta de la guía de entrevista, se encuentra respaldada por los artículos 172° y 173° de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, los cuales tienen que ver con el derecho de los administrado de que en cualquier momento del procedimiento, pueden formular alegaciones, aportar documentos u otros elementos de juicio que será analizados por la autoridad competente.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>E-6 (Giuliana Lorena Cubas Mallqui): Al momento de evaluar los descargos, la principal dificultad es que los administrados presentaron enlaces web donde se podría verificar videos o imágenes y escritos; sin embargo, el periodo de vigencia de los referidos enlaces era temporal; sumado a ello, no permitían reproducirse o visualizarse. Además, considerando la capacidad de espacio para la presentación de información considero que es un aspecto que estaría afectando a los administrados, y a la administración quien debe requerir la presentación por otros medios de dicha información. El acceso a los descargos se ha dado a través de la plataforma SISCOTT, algunos inconvenientes advertidos es que, los administrados cometen el error al señalar el expediente bajo el cual presentan sus descargos u otra información, lo cual lleva a que la administración sume esfuerzos y revise con exactitud el registro o no de descargos presentados.</p> <p>E-7 (Ketty Yarelin Narro Agustin): La mayor dificultad fue no tener fácil acceso a los medios probatorios presentados por el administrado en su descargo como son los videos; sin embargo, luego se ha ido implementado el acceso de los videos presentados a través del SISCOTT con el que cuenta la entidad.</p>		
<p>9.-En cuanto al régimen de notificación de la LPAG, en relación a los PAS a cargo de la SPSC, ¿de qué manera considera usted que, podría evitarse las notificaciones infructuosas?, ¿qué modalidad de notificación sería la más idónea?</p>	<p>E-1 (Erly Edson Escalante Chávez): Considero que la implementación por parte de la entidad de un Sistema de Notificaciones Electrónicas o Casilla Virtual para los agentes del mercado que cuentan con títulos habilitantes para la prestación de servicios que, nosotros como entidad, fiscalizamos y sancionamos, tales como los Centros de Inspecciones Técnicas Vehiculares, Los Establecimientos de Salud que realizan exámenes médicos para obtener licencias de conducir, las Escuelas de Conductores, Centros de Evaluación, etc, constituye el mecanismo más idóneo para eliminar los supuestos de notificación defectuosa de nuestros actos administrativos. Otra alternativa sería incentivar a los operadores del mercado a consignar, en la presentación de sus escritos, una cuenta de correo electrónico como medio de notificación de los actos administrativos que se emitan al interior del PAS; debiendo la entidad de proveerse de mecanismos informáticos que aseguren la recepción de los mismos por parte de los administrados.</p> <p>E-2 (Cynthia Vanessa Barrantes Cisneros): Considero que teniendo en cuenta que en el caso de entidades complementarias la incidencia de informalidad asciende a un 5 o 3 por ciento, es decir, es mínima, a mi parecer lo que corresponde es promover la notificación a través del uso de buzones electrónicos, sean estos administrados por la autoridad o de uso privado por el administrado.</p> <p>E-3 (Jennifer Geraldine Ibañez Gonzales): Se podría evitar las notificaciones infructuosas verificando el domicilio correcto a notificar, lo cual se hace, solo que existen inconvenientes con empresas a las que se vienen notificando resoluciones pero que ya cuentan con autorizaciones canceladas, vencidas o dadas de baja; es decir, no existe certeza de lograr que el administrado tome conocimiento del acto a notificar. Lamentablemente, la no ubicación de dichas empresas nos lleva a la necesidad de buscar otras direcciones alternativas para notificar las resoluciones, siempre que ello guarde concordancia con lo establecido en el TUO de la LPAG. Teniendo en cuenta la tecnología, lo idóneo sería realizar las notificaciones vía correo electrónico, siempre q el administrado manifieste su consentimiento para ello, según lo dispuesto en la LPAG.</p> <p>E-4 (Rafael Salvatore Rivera Bustamante): La modalidad de notificación idónea es la electrónica, con la cual se lograría una mayor eficiencia y rapidez, sin embargo, para ello se requiere la autorización expresa de los administrado, así como tener administrados en el sector que estén debidamente informados y educados sobre la utilización de los medios electrónicos, lo cual, en ciertos casos no resulta posible.</p> <p>E-5 (Linda Lucía Mejía Aguilar): Considero que la forma más eficaz de realizar las notificaciones es mediante correo electrónico, claro está debidamente autorizado por el administrado en el procedimiento administrativo sancionador, pues además de realizarse el diligenciamiento de la notificación en un tiempo mucho más corto, es posible confirmar la recepción del mensaje al correo electrónico de forma posterior e inmediata al envío, e incluso se puede verificar que dicho mensaje haya sido leído. Por tanto, en mi opinión esa modalidad, garantiza mejor y en menos tiempo, la efectiva recepción del documento a notificarse.</p>	<p>A mi parecer, la notificación vía correo electrónico, es la modalidad de notificación más eficiente que debería implementarse en la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios, a fin de garantizar que los actos administrativos sean de conocimiento seguro, por parte del administrado, a fin de que pueda ejercer su derecho de defensa, cuando lo considere necesario.</p>	<p>Respecto a esta última pregunta de la guía, el régimen de notificaciones está regulado en la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, específicamente en los artículos 20° y 21°. Ahora bien, respecto a la modalidad de notificación más idónea, en la que todos los entrevistados han coincidido al dar sus respuestas, es la notificación electrónica, la misma que, se encuentra regulada en la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, en el numeral 20.4° de artículo 20°.</p>

	<p>E-6 (Giuliana Lorena Cubas Mallqui): La modalidad idónea es la notificación vía correo electrónico, para lo cual considero que, estando al PAS Sumario Especial (DS. 004-2020-MTC) y los procedimientos podrían iniciarse con el Acta de Verificación, podría establecerse en dichos formatos que el administrado autorice expresamente la notificación por dicho medio.</p> <p>E-7 (Ketty Yarelin Narro Agustín): Considero que podría evitarse las notificaciones infructuosas empleando la modalidad de notificación mediante correo electrónico que garantice que la notificación ha sido efectuada.</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

V. CONCLUSIONES

Primera: Se explicó el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020, el cual fue negativo, toda vez que, la referida Subgerencia tramita sus procedimientos, mediante expedientes físicos, los cuales no se encontraban digitalizados, y al haberse establecido la modalidad de trabajo remoto, de un momento a otro, todos los procedimientos quedaron estacados, ya que los abogados especialistas, no podían tener acceso al contenido de los expedientes para poder evaluarlos.

Segunda: Se determinó que, el impacto de la pandemia, en el cumplimiento de la fase instructora y sancionadora, de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios, fue significativamente negativo, sobre todo para la fase sancionadora, ya que dicha área, necesita de los insumos que trabaja el área instructora, como parte del inicio de un procedimiento sancionador, para poder determinar la sanción al administrado; sin embargo, el trabajo del órgano instructor se encontraba en pausa, debido a la falta de acceso a los expedientes administrativos; y, una vez que pudo reiniciarse las labores, el área sancionadora tuvo que esperar aún más tiempo, ya que los abogados del área instructora, recién empezaban a evaluar los expedientes.

Tercera: Se estableció que, el impacto de la pandemia, en la atención de solicitudes y descargos de los administrados, también fue negativo, toda vez que, dicha atención, se reinició una vez culminado el plazo de suspensión de plazos de los procedimientos, es decir, a partir de 11 de junio de 2020, fecha en la que se empezaron a atender

los pedidos de audiencia por medio de correo electrónico, fijando la fecha y hora para su realización, por medio de plataformas de videoconferencias como el Meet y, eventualmente a través del Zoom; en ese sentido, la repercusión fue negativa, debido a que el sistema de atención de citas implementado en el SISCOTT (sistema de la SUTRAN), no es dinámico en su uso, pues son demasiados pasos a seguir para registrar y precisar fecha para audiencia.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda, designar personal administrativo para digitalizar la mayor cantidad posible de expedientes administrativos que se encuentran en trámite; asimismo, guardar una copia de los videos presentados por los administrados, como parte de sus descargos, en una determinada carpeta a la que puedan tener acceso todos los abogados, encargados de evaluar los expedientes administrativos.

Segunda: Se recomienda, promover la modalidad de notificación electrónica de los actos administrativos que emita la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios, con lo cual, se lograría una mayor eficiencia y rapidez, por lo mismo, se debería incentivar a los administrados, consignar en la presentación de sus escritos, una cuenta de correo electrónico como medio de notificación, de los actos que se emitan durante la tramitación del procedimiento sancionador en el que se encuentren inmersos.

Tercera: Se recomienda, implementar un sistema dinámico, ágil, eficiente y rápido, para el registro de solicitudes de audiencia y/o copias, así como, para descargos con archivos multimedia; y, que dicho sistema sea de acceso directo e inmediato para los abogados que se encuentran a cargo de la evaluación de los expedientes administrativos.

REFERENCIAS

- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Editorial Shalom
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5º ed.). México: MCGraw-Hill.
- Allcca Alzamora, J. L. (2019). Gestión por procesos para la mejora administrativa de la Oficina de Estudios de la Universidad Nacional Agraria La Molina.
- Carreño Gamarra, J. C. (2019). Modelo de Gestión de Procesos de Negocios para Mejorar los Procesos Administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 2016.
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38044/Carri%
_BG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38044/Carri%c3%b3n_BG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garrido Chiluisa, J. E. (2019). Título Diseño de un modelo de gestión por procesos del instituto de postgrado basado en la norma ISO 9001: 2015 de la Universidad Técnica del Norte (Bachelor's thesis).
- Santa Cruz Chinchay, R. M. (2019). Control interno y gestión administrativa de una universidad pública de Amazonas.
- Domingo R. & Carlos C.; (2005); Revista Jurídica: ¿Qué es una política pública?; Universidad Latina de América; p. 02. Erika R.; (2016); EPTISA – Investigadores Asociados; Gestión por Resultados en las Políticas Públicas: Aprendizajes en los Proyectos; noviembre; p. 5. Fabiola L.; (2019) El Comercio; Política Pública: Creencia o Ciencia; enero 22.
- Herless P.; (2017); Revista Administración Pública y Control; Implementación de un Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Gestión Pública en el Perú; Núm. 45; setiembre.
- Iñigo R. & UNDP/HIVOS; (2010); Teoría de Cambio, Guatemala; Sergráfica, S.A. Jaime C.; (2018); Revista Enfoques; Gestión por Resultados en las Políticas para la Superación de la Pobreza en Chile; Vol. XVI, Núm. 28, Chile.
- Jaime T. & Jairo S.; (2013); Introducción a las Políticas Públicas: Conceptos y Herramientas desde la Relación entre el Estado y Ciudadanía; Bogotá.

- Jesús F.; (2017); Revista Scielo; El Gobierno Corporativo en el Ámbito del Sector Público: Un Estudio Bibliométrico en las Revistas Ubicadas en el Área de Administración Pública; Vol. 25; No. 1; June; España.
- José D. & Walter F.; (2016); Revista; Gestión por Procesos y su Relación con el Plan Estratégico en un Contexto de Modernización de la Gestión Pública Peruana.
- Rafael A.; (2019); ¿Que es la Gestión por Resultados?; abril 02; <https://blog.luz.vc/es/que-es/qué-y-gestión-por-resultados/>
- Raúl A.; (2017); Universidad Continental; Como Funciona en la Práctica la Gestión Pública por Resultados; noviembre 13; <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/comofunciona-en-la-practica-la-gestion-por-resultados>
- Richard H. & CASS R.; Políticas públicas municipales: ¿Cómo priorizar y gestionar adecuadamente las políticas locales?; http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/1138/guia_pol_munpal_05_cap2.pdf?sequence=1
- Shack N., Rivera R. (2017); Seis años de la Gestión para Resultados en el Perú (2007- 2013). Huancayo: Universidad Continental. Fondo Editorial.
- Gutiérrez (2014). *Calidad y productividad*. (1.ªed.) México: McGraw-Hill.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: McGRAW-HILL.
- Huamanchumo (2019). Modelo de gestión de procesos para la mejora de la calidad del servicio administrativo en la Universidad Nacional de Trujillo, 2018.*
- Husserl, E. (2008). *La crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental*. Buenos Aires: Prometeo libros.
- Jones, G. y George, J. (2014). *Administración contemporánea*. (8ª ed.). México: McGraw Hill.
- Jordán, J., Jordán, D., Verdesoto, O., & Ludeña, S. (2017, 19 de febrero). *Gestión por procesos como herramienta clave para el mejoramiento continuo en empresas comerciales caso MP*. Sur Academia.

Kootz, H., & Wehrich, H. (2001). *Administración* (11ª. Edición. ed.). México: McGraw-Hill. Likert. (2014). Recuperado: file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TL_Mino_Pérez_EdgaroMauricio.pdf.

Lain Gray & Stuart Manson (2008). *The Audit Process (4th Edition)*. British. Recuperado: <https://books.google.com.pe/books?id=NwPRL6QVr9EC&pg=PA253&dq=in+ternal+control+components&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiAm9WKmLHjAhWkD7kGHWThCCwQ6AEIQzAE#v=onepage&q=internal%20control%20components&f=false>

Lincoln, C. (2017). *Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Ley N.ª 29158. *Ley marco de modernización de la gestión del estado*. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 30 de 3n3rodel 2002.

Ley N.ª 28716, *Ley de Control Interno de las entidades del Estado* Recuperado: http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf

Martel, C. &. (2017). *Gestión de procesos para mejorar la eficiencia y eficacia de la administración de centros de educación técnica productiva en la provincia de Trujillo*. Trujillo.

Martínez, M. (1996). *Investigación cualitativa. El comportamiento humano*. (2ª ed.). México: Trillas.

Martinez, M. (1999). *La investigación Cualitativa etnográfica en educación*. Mexico: Trillas.

Mejía, C. A. (2013). *Indicadores de efectividad y Eficacia*. Recuperado el 28 de Julio de 2015, de Documentos Planing: www.planning.com.co

Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A. (tesis de posgrado)*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2013). *Gestión por Procesos* (5ª Ed.). México: Alfaomega grupo editor, S.A. de C.V.
- Pimentel, C. (2015). *Administración Pública y calidad de los servicios*: Revista Acento. Recuperado: <https://acento.com.do/2014/opinion/8200126-administración-publica-y-calidad-de-los-servicios/>
- Pires, A.M. & Machado V.C. (1998) *Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones*.
- Puga, K. y. (2012). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicado a la flota petrolera ecuatoriana* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado: <http://goo.gl/yHrxf1>.
- Puertas, D. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la Empresa Energy Palma S.A.* (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Presidencia de Consejo de Ministros (2013). *Decreto Supremo N.º 004-2013 que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*.
- Ramírez, Pérez. y. (2009). *Análisis e interpretación de indicadores de gestión*. México: Hipertexto Ltda.
- Secretaria Gestión Pública, Resolución SGP N.º 006 2018-PCM-SGP, en el artículo primero se aprueba las normas técnicas N.º 001-2018.PCM/SGP para la implementación de la gestión de procesos como herramienta de gestión a la contribución de los objetivos institucionales en bienestar del ciudadano, en todas las entidades de la administración pública.
- Santa Cruz Chinchay, R. M. (2019). *Control interno y gestión administrativa de una universidad pública de Amazonas*.
- Tan J., Vera G. y Oliveros R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Revista Pensamiento y acción, Recuperado: http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_mod_ela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf.
- Tedesco, J. C. (1999). *La educación y la sociedad del conocimiento y de la información*. Encuentro Internacional de Educación Media-IIPE, Bogotá. Extraído el 16 noviembre, 2012, recuperado:

http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/rce36-37_09controv.pdf

Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017. (Tesis de post grado, Universidad César Vallejo). Perú. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>

Villa Gonzáles del Pino, E., Pons Murguía, R., & Bermúdez Villa, Y. (junio de 2013). Metodología para la gestión del proceso de investigación de un programa universitario. INGE CUC, 9(1), 65-82. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4868991.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA PARA COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA SUTRAN

Título del trabajo de investigación:

“Impacto de la pandemia en los procedimientos sancionadores en la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios - SUTRAN 2020”

Entrevistado(a) :

D.N.I. N° :

Grado de instrucción :

Cargo :

Fecha :

INDICACIONES: Estimado(a) entrevistado(a), a continuación, se le presenta una serie de preguntas, cuyas respuestas, serán utilizadas para fines, estrictamente académicos.

Asimismo, se le precisa que, dichas interrogantes han sido agrupadas en relación a los objetivos que se busca alcanzar a través del trabajo de investigación; es así que, las tres primeras preguntas, están enfocadas en el *Objetivo General*; y, en el caso de las seis siguientes, están relacionadas a los dos *Objetivos Específicos* que, también se busca lograr con el estudio.

De antemano, se le agradece el tiempo que se toma para responder cada una de ellas.

Objetivo General:

Explicar el impacto de la pandemia en el trámite de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020

1. ¿De qué manera, considera usted que, la pandemia de COVID-19, ha impactado en la tramitación de procedimientos sancionadores a cargo de la SPSC?

.....
.....
.....

2. De acuerdo al cargo que desempeña en la SPSC, ¿con qué dificultades se encontró, al iniciar el desarrollo de sus actividades laborales, de forma remota?

.....

.....

.....

.....

.....

3. Según su percepción, ¿cuáles serían las herramientas necesarias e imprescindibles, para el desarrollo eficiente de sus labores, de forma remota?

.....

.....

.....

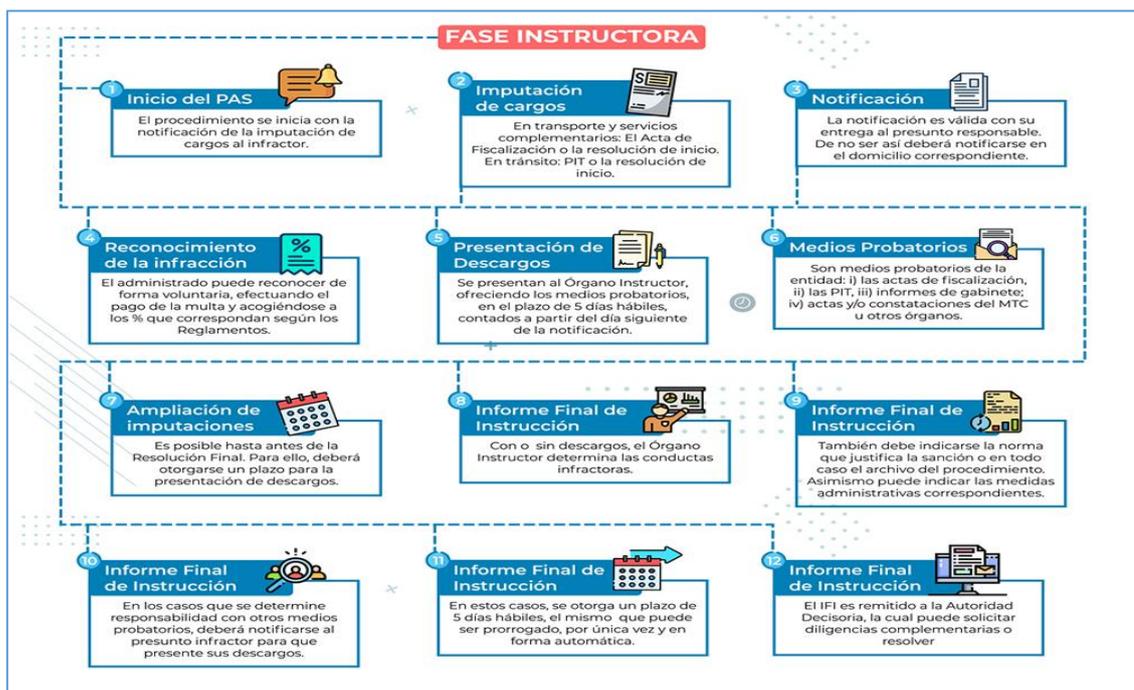
.....

.....

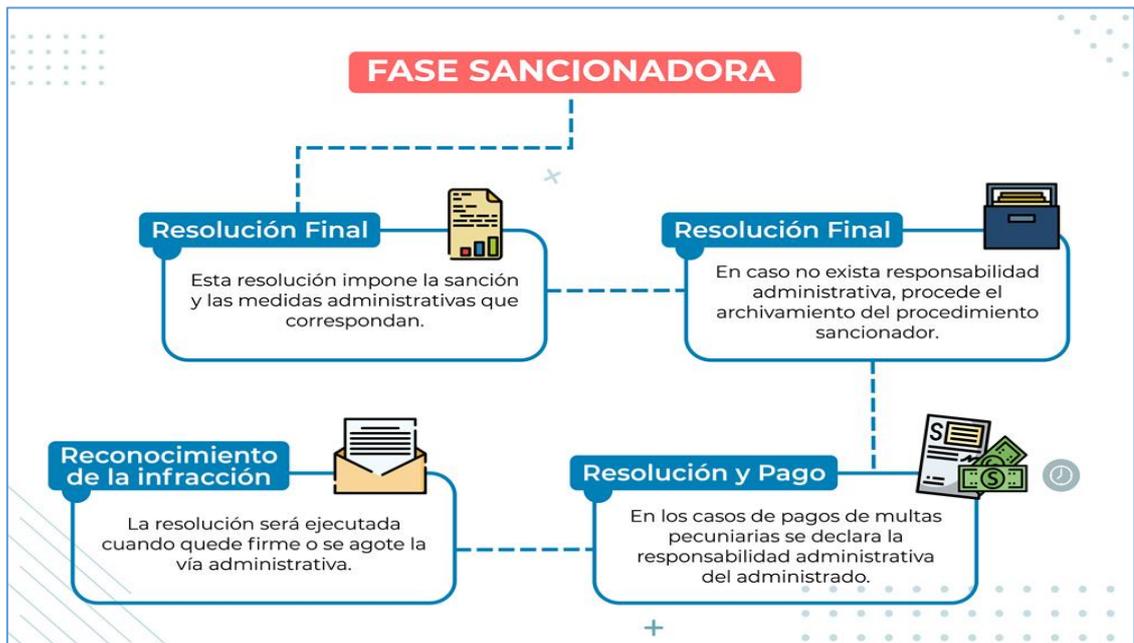
Objetivo específico 1:

Determinar el impacto de la pandemia en el cumplimiento de la fase instructora y sancionadora, de los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020

De acuerdo al cargo que desempeña en la SPSC y a los siguientes gráficos:



Fuente: <https://www.sutran.gob.pe/procedimiento-sancionador-sumario/>



Fuente: <https://www.sutran.gob.pe/procedimiento-sancionador-sumario/>

4. ¿Cuál(es) ha(n) sido la(s) etapa(s) de la fase instructora o sancionadora, que se ha(n) visto más afectada(s) durante el trabajo remoto?

.....

.....

.....

.....

.....

5. ¿Cuáles considera usted que, deben ser las mejoras a adoptarse, para una tramitación más eficiente de las etapas, tanto de la fase instructora como de la fase sancionadora de los PAS?

.....

.....

.....

.....

.....

6. ¿Qué ventajas, considera usted que, tiene el PAS Especial frente al PAS General, tanto para la Administración como para el Administrado, en época de pandemia?

.....

.....

.....

.....

.....

Objetivo específico 2

Establecer el impacto de la pandemia en la atención de solicitudes y descargos de los administrados, en relación a los procedimientos sancionadores a cargo de la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN – 2020

7. ¿De qué manera y/o a través de qué mecanismos, se vienen atendiendo los requerimientos de copias y/o audiencias, presentados por el administrado, durante la pandemia?

.....
.....
.....
.....
.....

8. De acuerdo a la labor que realiza en la SPSC, ¿cuál ha sido la mayor dificultad que ha encontrado al momento de evaluar el o los descargos presentados por un administrado?, ¿ha tenido fácil acceso a ellos?, ¿a través de qué mecanismos?

.....
.....
.....
.....
.....

9. En cuanto al régimen de notificación de la LPAG, en relación a los PAS a cargo de la SPSC, ¿de qué manera considera usted que, podría evitarse las notificaciones infructuosas?, ¿qué modalidad de notificación sería la más idónea?

.....
.....
.....
.....
.....

Firma del entrevistado(a)

Anexo 2: Carta de presentación UCV



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 7 de diciembre de 2020
Carta P. 952-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Abogado
Erlly Edson Escalante Chávez
Subgerente
Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VILLANUEVA CHAVARRY, CYNTHIA DEL CARMEN; identificada con DNI N° 46756122 y con código de matrícula N° 6700155397; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Impacto de la pandemia en los procedimientos sancionadores en la Subgerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios - SUTRAN 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador VILLANUEVA CHAVARRY, CYNTHIA DEL CARMEN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



