

<b>Información general</b>	
Institución	<b>Municipalidad Metropolitana de Lima</b>
Título de la práctica	<b>MUNLIMAEXPRESS Licencia Ya</b>
Categoría a la que postula	<b>Simplificación de Trámites</b>
Departamento – Provincia - Distrito	<b>Lima-Lima-Lima</b>

## 1. Resumen

Con el objetivo de promover la inversión privada y la formalización empresarial, la Municipalidad Metropolitana de Lima suscribe en julio del año 2004 un acuerdo con la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Servicio de Asesoría sobre Inversión Extranjera (FIAS) del Banco Mundial para la Simplificación de Trámites Administrativos Municipales replicables en distintos municipios de la capital y otras ciudades del Perú. En diciembre de 2004 se instaló la Secretaría Técnica para elaborar la propuesta e implementar una reforma del proceso de autorización municipal de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima según los intereses y las necesidades del usuario. Durante el 2005 se pusieron en marcha las cuatro etapas del plan: (i) Diagnóstico y validación, (ii) Formulación de la propuesta, (iii) Implementación de la propuesta, y (iv) Monitoreo y mejora continua. Con las medidas tomadas se lograron resultados efectivos para beneficio de la ciudadanía. Entre estos destacan la reducción del número de días para obtener la Licencia de Funcionamiento y Autorización de Aviso Publicitario de 296 días a 2 días, la reducción de 33 a 5 requisitos y la reducción del número de visitas al municipio para obtener la licencia de 11 a 1.

## 2. Tipo de Entidad

Consignar para todas las instituciones:

1	Número de oficinas a nivel nacional	1
2	Población	348,461
3	Índice de Desarrollo Humano	0.7120

## 3. Problema

Trámites engorrosos y largos constituían trabas para la inversión y hacían proliferar negocios informales.

### 3.1. Causas

Los trámites vinculados a la autorización municipal de funcionamiento y otros vinculados al desarrollo urbano resultaban demasiado engorrosos. Implicaban largas esperas y demoras en su emisión.

### 3.2. Efectos

Los trámites generaban trabas para la inversión y hacían proliferar la informalidad.

## 4. Explicación de la práctica

### 4.1. Descripción de la práctica

Durante la primera parte del año 2004 la Municipalidad Metropolitana de Lima y el Servicio de Asesoría sobre Inversión Extranjera (FIAS), desarrollaron un estudio que denominaron “Barreras Administrativas Municipales a la Inversión”, el mismo que abarcó el ámbito de la Municipalidad de Lima y 5 municipios distritales más. El estudio identificó a los trámites vinculados a las autorizaciones municipales de funcionamiento

y otros vinculados al desarrollo urbano como verdaderas trabas para la inversión y generadores de la informalidad. Con el objetivo de promover la inversión privada y la formalización empresarial la Municipalidad Metropolitana de Lima suscribe en julio del año 2004 un Acuerdo con la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Servicio de Asesoría sobre Inversión Extranjera (FIAS) del Banco Mundial, para la Simplificación de Trámites Administrativos Municipales replicables en distintos municipios de la capital y otras ciudades del Perú. En el mes de diciembre 2004 se instaló la Secretaría Técnica para elaborar la propuesta e implementar la Reforma del Proceso de Autorización Municipal de Funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima según los intereses y necesidades del usuario. Con la reforma se han logrado resultados efectivos para beneficio de la ciudadanía. Entre estos resultados se destaca la reducción del número de días para obtener la Licencia de Funcionamiento y Autorización de Aviso Publicitario de 296 días a 2 días; la reducción de requisitos de 33 a 5 y la reducción del número de visitas al municipio para obtener la licencia de 11 a 1.

### 4.3. Objetivos

- ✓ Promover la inversión privada y la formalización empresarial

### 4.4. Público objetivo

Aunque no se señala explícitamente se entiende que el público objetivo son las empresas ubicadas en el distrito del Cercado de Lima.

### 4.5. Medidas adoptadas

El proyecto para la Reforma consta de cuatro etapas:

1. Diagnóstico y Validación: Diagnóstico de las barreras burocráticas como la medición y análisis de los pasos, requisitos, tiempos y costos; análisis y valoración del sistema de manejo de trámites, análisis de la normatividad, zonificación e índice de usos.
2. Formulación de la propuesta: Incluye la simplificación del flujo de trámites, la reducción de requisitos, costos y tiempos para el empresario, normatividad clara y acorde con la realidad, realización de talleres, diseño de módulos de orientación y ventanilla única. Comprende mecanismos de información, programas de capacitación para el personal; se propone la necesidad de desarrollar un sistema informático que permita gestionar el proceso.
3. Implementación de la Propuesta: Comprende la capacitación a funcionarios municipales, ejecución de pruebas de simulación del nuevo proceso, realización de talleres para detectar problemas, aprobación de la normativa y construcción del nuevo manual de procedimientos. Incluye el desarrollo del sistema informático "MUNLIMAEXPRESS" – SISLIC, diseño de mecanismos de difusión, de nuevos formularios, implementación de módulo modernizado de atención (con turnomático), modificación de la zonificación e índice de usos, aplicación de tasas diferenciadas y de inspección única.
4. Monitoreo y mejora continua: Tiene como objetivo buscar la mejora continua de la reforma y evitar perder los logros alcanzados. Para ello, se aplicarán indicadores de seguimiento y monitoreo al proceso y se capacitará constantemente a los funcionarios.

Para asegurar la sostenibilidad del proceso, se ha constituido un comité público-privado con la participación de la CONFIED, Cámara de Comercio de Lima, Comerciantes del Cercado y el IFC. A partir del 05 de enero del 2006 entró en marcha la aplicación de la reforma.

### 4.2. Periodo de desarrollo

- ✓ MUNLIMAEXPRESS consta de cuatro etapas:
  - Validación y Diagnóstico de diciembre 2004 a febrero 2005
  - Propuesta de Simplificación de marzo del 2005 a mayo del 2005
  - Sensibilización, implementación y capacitación de junio del 2005 a diciembre del 2005)
  - Tiempo de funcionamiento de la práctica: la atención al público con el nuevo sistema MUNLIMAEXPRESS – LICENCIA ¡YA!, empezó el día 05 de enero de 2006 y se encuentra en una etapa de monitoreo y mejora continua.

## 5. Equipo Humano

Por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima estuvo Jaime Alva Arroyo, Gerente de Desarrollo Empresarial (Economista y MBA). Por el lado del Banco Mundial estuvo la secretaria técnica a cargo del Luis Gayoso Reunsens (administrador de empresas) y Pedro Isusi Vargas (abogado).

1	Jefe de la Institución	Dr. Luis Castañeda Lossio, Alcalde de Lima
2	Jefe del área o líder del equipo	Jaime Alva Arroyo, Gerente de Desarrollo Empresarial
3	Persona(s) clave(s) de la buena práctica	No existe información en la postulación

\*Se diferencian tres roles pero una persona puede abarcar dos de ellos o incluso tres.

## 6. Aliados

### Internos:

- Dr. Luis Castañeda Lossio, Alcalde de Lima
- Ing. Ángel Pérez Rodas, Gerente Municipal
- Secretaría Técnica, responsable de desarrollar los estudios
- Funcionarios de la Sub Gerencia de Defensa Civil
- Grupo de la Sub Gerencia de Informática, responsables de diseñar el sistema informático (SISLIC)

### Externos:

- IFC y FIAS (Banco Mundial) brindaron el apoyo con la asistencia técnica
- Consultora Málaga & Webb, brindó apoyo en la fase de implementación
- Empresarios del Cercado de Lima
- Cámara de Comercio y CONFIEP
- Integrantes del Comité para la Inversión Privada.

## 7. Resultados

### 7.1. Resultados generales

- ✓ Se ha logrado una relación ágil con el ciudadano, pues es considerado y valorado como agente promotor del cambio. Es decir, se observa un cambio de actitud que ha mejorado las relaciones Estado-ciudadano.

### 7.2. Resultados expresados con indicadores específicos

Los principales indicadores que muestran la efectividad de la Reforma para beneficiar a la ciudadanía son los siguientes:

- ✓ Reducción del número de días para obtener la Licencia de Funcionamiento y Autorización de Aviso Publicitario de 296 días a 2 días.
- ✓ Reducción de requisitos de 33 a 5.

- ✓ Las visitas que tenía que realizar el ciudadano se han reducido de 11 a 1 visitas, pues la licencia es enviada por correo físico.
- ✓ El número de inspecciones se redujo de 5 (en promedio) a 1 (Multipropósito)
- ✓ Los pasos que comprende el proceso de trámite de Licencia de Funcionamiento se redujeron de 160 a 29, 27 o 22, dependiendo del caso.
- ✓ A partir de la práctica el empresario ahorra entre 14.4% y 58.8%
- ✓ Se brinda mayor facilidad al ciudadano para acceder a información (portal web, cartillas, gigantografías, promotores) y de aportar sugerencias (portal web, buzón de sugerencias)
- ✓ Hay mayor grado de satisfacción de los ciudadanos por la reforma, que incluye mejor calidad de atención (disminución de quejas en 99%)
- ✓ Se ha incrementado el promedio mensual de licencias emitidas en un 392%.
- ✓ Desde el 5 de enero hasta el 31 de marzo de 2006 se han emitido 2,011 licencias de funcionamiento, superando la cifra total alcanzada durante todo el año 2005 (1,632), lo que demuestra la efectividad de la aplicación de la Reforma para promover la formalización y atraer la inversión privada.

### 7.3. Cuadro de incidencia

Indicador	Situación previa	Situación actual
Número de días para obtener la Licencia de Funcionamiento y Autorización de Aviso Publicitario	296 días	2 días.
Número de requisitos	33	5
Número de visitas que tenía que realizar el ciudadano	11	1
Número de inspecciones	5	1 (multipropósito)
Número de pasos que comprende el proceso de trámite de Licencia de Funcionamiento (dependiendo del caso)	160 / 27	29 / 22
Ahorro de costos para el empresario	0%	De 14.4% hasta un 58.8%
Incremento de facilidades al ciudadano para acceder a información y de aportar sugerencias		portal web, cartillas, gigantografías, promotores y buzón de sugerencias
Disminución de quejas		-99%
Incremento de promedio mensual de Licencias emitidas		+392%
Incremento de la emisión de licencias de funcionamiento	En el 2005 1632	Entre enero y marzo 2006 2,011

### 8. Lecciones aprendidas

- Replicabilidad: El desarrollo del modelo de Reforma del Proceso de Autorización Municipal de Funcionamiento llevado a cabo en la Municipalidad Metropolitana de Lima (MUNLIMAEXPRESS) tiene como propósito ser replicado en otras municipalidades de la ciudad y del país. En ese sentido, es pertinente mencionar que la Municipalidad Metropolitana de Lima está liderando la mesa de trabajo de Simplificación Administrativa y Facilitación del programa Ciudad Productiva de Gamarra, impulsado por el Ministerio de Producción. Además, ha sido invitada a participar en un programa similar en el Distrito de Los Olivos, lo cual prueba que la práctica es replicable.

### 9. Difusión de la práctica

Se utilizaron folletos informativos de los requisitos y procedimientos relacionados con la práctica.

### 10. Otros elementos incluidos en la postulación

Es importante destacar que para asegurar la sostenibilidad de la Reforma, se ha constituido el Comité Para la Formalización de la Actividad Privada; para su operatividad La Gerencia de Desarrollo Empresarial se constituirá en la Secretaría Técnica del Comité, conformado además por CONFIED, Cámara de Comercio de Lima, Comerciantes del Cercado y el IFC. Se elaboró un manual de monitoreo para seguir el cumplimiento de los plazos, costos y que la exigencia de requisitos no cambie.

#### **11. Persona de contacto**

<b>Datos de contacto</b>	
Persona de contacto	Mag. Jaime Alva Arroyo
Cargo	Gerente de Desarrollo Empresarial
Teléfono / Fax / Celular	3151544 / 96371631 / Fax: 3151547
Correo electrónico (e-mail)	E-mail: <a href="mailto:jalva@munlima.gob.pe">jalva@munlima.gob.pe</a>