

Simplificación Administrativa de los Procedimientos en General

Municipalidad Provincial de Piura
Piura

“Se hizo un estudio que determinó los pasos redundantes que había que eliminar y se rediseñó completamente el proceso. Las licencias de funcionamiento han pasado de emitirse en un promedio de 66 días a un día cuatro horas y 45 minutos.”



Resumen

La División de Promoción y Control Comercial, encargada de la emisión de Licencias de Funcionamiento estaba ubicada en las instalaciones del Mercado Central y la oficina de Trámite Documentario en el Palacio Municipal, como consecuencia de esto la mayoría de administrados dejaban sus expedientes en las oficinas del Mercado Central, lo que ocasionaba el ingreso de expedientes incompletos, traspapeleo de expedientes sin registro de ingreso, tramitación personalísima por parte de algunos trabajadores, entre otros; la lentitud se agudizaba por el largo proceso entre las diferentes áreas. Para resolver el problema se creó la División de Licencias, para lo cual se hizo un estudio exhaustivo y multidisciplinario del problema, se diseñó un nuevo procedimiento, se capacitó al personal, se aprobó el TUPA y se reubicaron las oficinas (ahora todas se encuentran el Palacio Municipal). Se ha pasado de emitir licencias en 66 días en promedio a un día cuatro horas y 45 minutos.

1. ¿Cuál era el problema?

La División de Promoción y Control Comercial, encargada de la emisión de licencias de funcionamiento, estaba ubicada en las oficinas dentro del Mercado Central; y la Unidad de Trámite Documentario estaba ubicada en el Palacio Municipal, por lo que muchos administrados llevaban directamente sus expedientes a la oficina ubicada en el Mercado Central, lo que conllevaba el ingreso de expedientes incompletos, el traspapeleo de expedientes sin registro de ingreso, la tramitación personalísima por parte de algunos trabajadores, etc. La lentitud en el procedimiento se agudizaba debido a que todos los pasos por los que se pasaba para obtener una licencia de funcionamiento, debía pasar por la Dirección Comercial para el visto bueno.

2. ¿Cuál fue la Buena Práctica?

La Municipalidad Provincial de Piura implementó acciones para simplificar la emisión de Licencias de Funcionamiento. Se hizo un estudio de procesos que determinó con claridad los pasos redundantes y burocráticos que había que eliminar y se rediseñó completamente el proceso, se incluyó además un estudio detallado y una propuesta de redistribución física de diversas oficinas, de forma que se agilicen los pasos para la emisión de las Licencias de Funcionamiento.

3. ¿Quiénes fueron los principales actores?

3.1. Equipo

- ✓ Jefatura de Organización y Métodos
- ✓ Jefatura de la División de Licencias

3.2. Aliados

- ✓ Unidad de Atención al Ciudadano
- ✓ Oficina de Fiscalización y Control
- ✓ La Oficina de Defensa Civil
- ✓ Oficina de Control Urbano
- ✓ Gerencia de Tecnología y Sistemas de Información
- ✓ Oficina de Organización y Métodos
- ✓ Servicio de Administración Tributaria de Piura
- ✓ Digesa y Minsa
- ✓ Sunarp
- ✓ Defensoría del Pueblo

4. Principales resultados

- ✓ Las licencias de funcionamiento han pasado de emitirse en un promedio de 66 días a un día cuatro horas y 45 minutos.
- ✓ Se ha pasado de 29 a 12 pasos en el procedimiento de las licencias de funcionamiento desde que el ciudadano se informa sobre el procedimiento hasta que recoge la licencia.
- ✓ Se ha incrementado la seguridad en la información necesaria para la emisión de Licencia de Funcionamiento.

5. Contacto

Nombre: Diana Landa Castillo
Cargo: Jefe de la Oficina de Organización y Métodos
e-mail: dlanda@muni_piura.gob.pe
Teléfono: 073-310355
Fax: 073-334853
Web: www.muni_piura.gob.pe