**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social**

# ACTUALIZACIÓN DEL TUPA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO

**INFORME DE EXAMEN PROFESIONAL**

**Bachiller**

**ROSMERY LUCI MIRAMIRA SAIRETUPA**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA**
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**HOJA DE FIRMAS**

Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
**ASESOR DE INFORME**

ROSMERY LUCI MIRAMIRA SAIRETUPA
**BACHILLER**

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQ. UNAM FEDATARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N° 007

# ACTA DE TITULACIÓN

I. Modalidad:

Examen Profesional

II. Documento de aprobación:

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 504 - 2022 UNAM

Fecha: 15 de Julio 2022

III. Título de Informe del Examen Profesional:

"ACTUALIZACIÓN DEL TUPA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO"

Bachiller: ROSMERY LUCI MIRAMIRA SAIRETUPA

Asesor Principal: DR: PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE

Co-Asesor :

IV. Se dictamina con las siguientes notas:

Examen Escrito: 14.40 Entrevista: 11 Promedio: 14

Promedio en letras: CATORCE por lo que: Sí X No

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL.

Siendo las 9:00 horas, del 02 de SETIEMBRE del año 2022 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado.

Director de EPGPDS

Presidente del Comité de Grados y Títulos del Examen Profesional

Asesor

Bachiller

## DEDICATORIA

A mi querida madre que desde el cielo guía mis pasos.

A mi padre, conyugue e hijo por su apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

## AGRADECIMIENTO

A mis padres, quienes día a día, a pesar de las carencias económicas, se esforzaron en darme la oportunidad de ser profesional.

A los profesores que, durante los ciclos académicos, nos inculcaron los conocimientos y valores que debería tener un buen profesional.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo describir las actividades realizadas en el área de racionalización de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Las actividades específicas se basaron en la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la mencionada municipalidad. En cumplimiento al Plan de Simplificación Administrativa donde se establece: implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

En conclusión, la correcta actualización y ordenamiento de los procedimientos del TUPA, permitirá la reducción de los requisitos innecesarios, ya sea a nivel de reducción de costos y en el pago de las tasas, por consiguiente, se eliminan instancias y pasos que internamente se dan por unidades orgánicas que en muchos casos no tienen competencia respecto a un determinado procedimiento o servicio que se brinda. La actualización del TUPA beneficia también a los usuarios, con la reducción de costos; y el tiempo de espera por un derecho solicitado, podría ser menor.



Palabras claves: Procedimientos Administrativos, servicio, simplificación administrativa, usuario, TUPA.

## ABSTRACT

The objective of this research is to describe the activities carried out in the area of Planning and Budget of Mariscal Nieto Municipality. The specific activities were based on the updating of the Single Text of Administrative Procedures. In compliance with the Administrative Simplification Plan where it is established: implement management by processes and promote administrative simplification in all public institutions to generate positive results in the improvement of procedures and services aimed at citizens and companies.

In conclusion, the correct updating and ordering of the TUPA procedures will allow the reduction of unnecessary requirements, either at the level of cost reduction and in the payment of fees, therefore, instances and steps that are taken internally are eliminated. By the organic units that in many cases do not have competence regarding a certain procedure or service that is provided. The update of the TUPA also benefits the users, with the reduction of costs; and the waiting time for a requested right could be less.



Keywords: Administrative Procedures, service, administrative simplification, user, TUPA.

# ÍNDICE

HOJA DE FIRMAS ..... i
DEDICATORIA ..... ii
AGRADECIMIENTO ..... iii
RESUMEN ..... iv
ABSTRACT ..... v
ÍNDICE ..... vi
ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS ..... vii
INTRODUCCIÓN ..... 1
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES ..... 2
1.1.DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN ..... 2
1.1.1. Ubicación ..... 4
1.1.2. Accesibilidad ..... 4
1.1.3. Visión y misión de la institución ..... 4
1.1.4. Historia ..... 5
CAPÍTULO II: ACTUALIZACIÓN DEL TUPA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO ..... 6
2.1. MARCO TEÓRICO ..... 6
CAPÍTULO III: ANTECEDENTES Y OBJETIVOS ..... 12
3.1. Antecedentes internacionales ..... 12
3.2. Antecedentes nacionales ..... 13
3.3. Objetivos ..... 15
3.3.1. Objetivo General ..... 15
3.3.2. Objetivos Específicos ..... 15
CAPÍTULO IV: DISCUSIONES ..... 16
4.1. DISCUSIONES ..... 16
4.2. CONCLUSIONES ..... 17
4.3. RECOMENDACIONES ..... 18
BIBLIOGRAFÍA ..... 19

## ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

**ASME:** Sociedad Americana de Ingenieros Americanos

**GPP:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

**MOF:** Manual de Organización y Funciones

**MPMN:** Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto

**ROF:** Reglamento de Organización y Funciones

**TUPA:** Texto Único de Procedimientos Administrativos

## INTRODUCCIÓN

El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento de gestión pública que contiene los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que regula y brinda una entidad pública. Este documento debe estar a disposición de los ciudadanos de acuerdo a ley, a fin de que éstos puedan hacer las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con suficiente información. (Guía para la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos, 2009).

La actualización del TUPA es parte del conjunto de reformas normativas e institucionales dirigidas a elevar la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos y de la prestación de servicios públicos a la ciudadanía, con costos razonables y con un enfoque de excelencia en el servicio. La actualización del TUPA es importante porque permitirá que los trámites solicitados sean más simples y rápidos. (Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, 2012).

Considerando el proceso de Modernización de la Administración Pública, es que la municipalidad, aprobó el plan de trabajo denominado: ACTUALIZACIÓN, MODIFICACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS CONTENIDOS EN EL TUPA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO. De esta forma es que se realiza la presentación de este informe en mérito a las actividades realizadas. La estructura del presente informe consta de:

Capítulo I, Aspectos Generales, descripción de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, ubicación, accesibilidad, visión, misión e historia.

Capítulo II, se describe las actividades relacionadas a la actualización del TUPA de la municipalidad.

Capítulo III, contiene los antecedentes y los objetivos propuestos.

Capítulo IV, se presenta la discusión, conclusiones y recomendaciones, y las referencias bibliográficas utilizadas.

# CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

## 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto es una institución pública, promotor del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines; institución que goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico. (Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

Según el Reglamento de Organizaciones y Funciones, la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, tiene como finalidad:

1. Representar al vecindario, consolidando la democracia participativa en su gestión, comprometiéndolo con su propio desarrollo.
2. Prestar los servicios públicos locales a su cargo, a fin de satisfacer la demanda de la población y brindarles a sus ciudadanos una mejor calidad de vida.
3. Promover el desarrollo integral, sostenible y armónico con la circunscripción del Distrito de Moquegua – Provincia Mariscal Nieto-Departamento de Moquegua.

La estructura de la municipalidad está compuesta por unidades orgánicas, hasta el tercer nivel organizacional, las mismas que son creadas para lograr los objetivos y funciones establecidas en el marco legal y desarrollar la estructura básica normada en las leyes de su creación y su modificatoria. La estructura de la municipalidad se constituye por los siguientes niveles jerárquicos:

- ✓ Alcaldía
- ✓ Gerencia Municipal
- ✓ Gerencias
- ✓ Subgerencias, Oficinas y Unidades Operativas

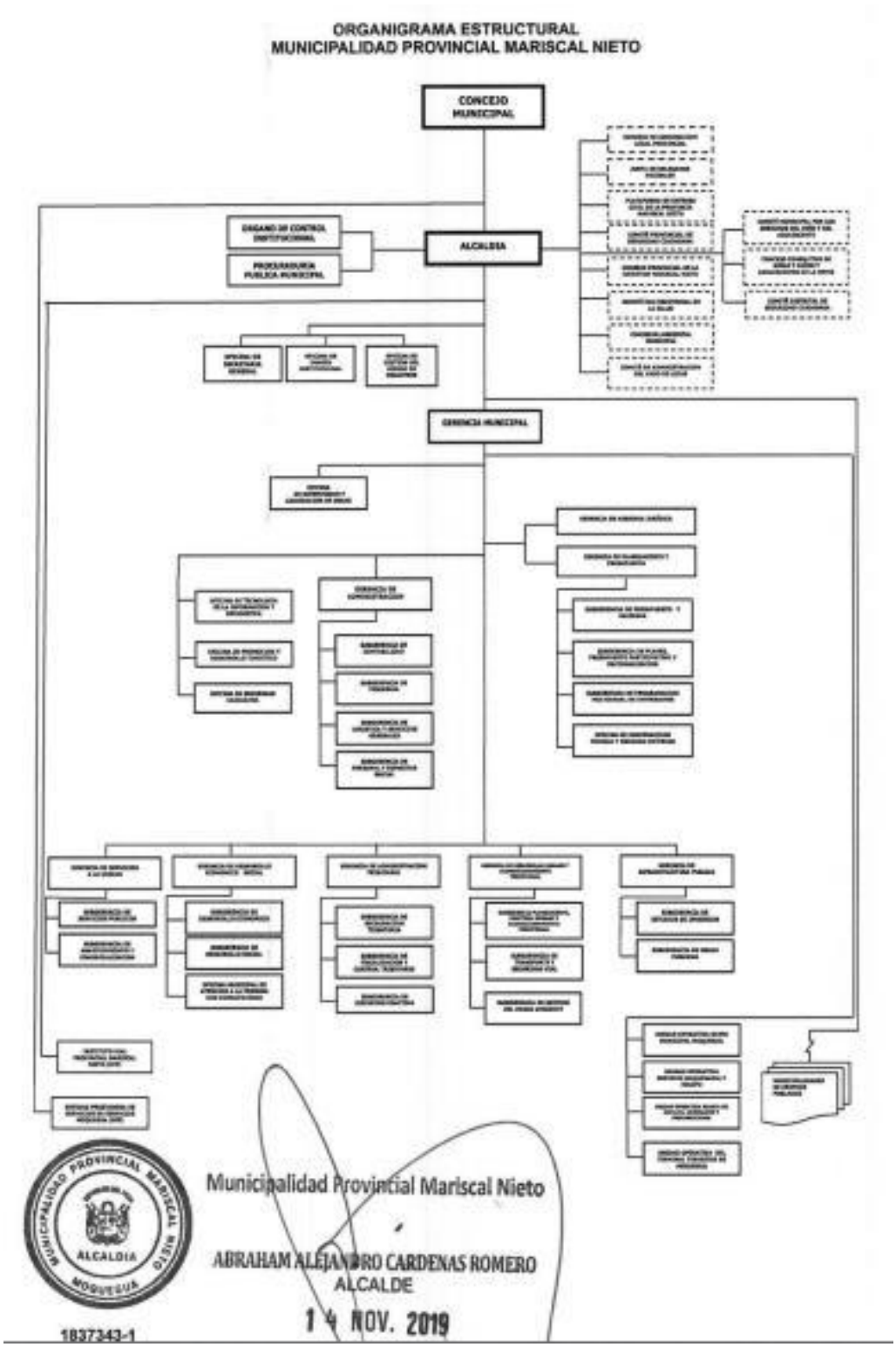



***Figura .1*** *Organigrama Estructural de la MPMN*

***Fuente:*** *Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF 2019 MPMN*

### 1.1.1. **Ubicación**

La Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto se encuentra ubicada en la Calle Ancash N° 275 del Distrito de Moquegua. Cuenta con varias infraestructuras, situadas en diferentes lugares estratégicos de la ciudad, desde donde se brinda la atención a los usuarios. En el segundo piso de las instalaciones del Terminal Terrestre de Moquegua, se ubica a la Gerencia de Desarrollo Urbano Ambiental y Acondicionamiento Territorial. Así también, en las instalaciones del estadio 25 de Noviembre, se ubica la Gerencia de Desarrollo Económico y Social; la Gerencia de Infraestructura Pública.

### 1.1.2. Accesibilidad

Para poder llegar a la municipalidad es posible recurrir en diferentes medios de transporte, ya sea en auto, motocicleta, combis del transporte público; por encontrarse en pleno centro de la ciudad y al costado de la plaza principal de la ciudad de Moquegua, su acceso es factible, así mismo, en la mayoría de los ambientes, se cuenta con las instalaciones adecuadas para las personas con discapacidad.

### 1.1.3. **Visión y misión de la institución**

**Visión. -** Mariscal Nieto al 2030, es una provincia con identidad, ordenada, segura, saludable y líder en calidad educativa; competitiva en los sectores agricultura, minería y turismo, sobre la base de la tecnología e innovación y gestión eficiente del recurso hídrico, en armonía con el ambiente. (Memoria Anual Institucional 2020 – MPMN)

**Misión. -** Brindar servicios de calidad promoviendo el desarrollo integral y armónico de la población de la provincia Mariscal Nieto con eficiencia, transparencia, sostenibilidad y competitividad. (Memoria Anual Institucional 2020 – MPMN)

### 1.1.4. Historia

Con el inicio de la época republicana surgen las municipalidades, ello se estableció en el Artículo 138° de la Constitución Política del Perú, de 1823, en donde se especifica que en todas las poblaciones se establecerán municipalidades, las mismas que estarán compuestas por Alcaldes, Regidores o Síndicos. Los Alcaldes eran los Jueces de Paz de la población, y si esta era numerosa, los Regidores también desempeñaban esa función.

El departamento de Moquegua nace el 01 de abril 1884 con L/S emanada por la Asamblea Constituyente, la mencionada Ley indicaba que la capital del departamento seria la ciudad de Moquegua; el departamento estaría compuesto por tres provincias: Moquegua, Puquina y Omate.

Con la Ley N° 8230 con fecha 03 de abril de 1936, se crea las provincias de Mariscal Nieto y General Sánchez Cerro. La provincia de Mariscal Nieto, estaba integrado por los distritos de: Moquegua, Ilo, Torata y Carumas, cuya capital era Moquegua; y la provincia General Sánchez Cerro, estaba integrado por los distritos de: Omate, Puquina, Matalaque, Ubinas e Ichuña, cuya capital seria Villa de Omate. Mariscal Nieto dependía del Distrito Judicial de Tacna y la provincia General Sánchez Cerro del Distrito Judicial de Arequipa.

Las municipalidades provinciales y distritales se originan en la respectiva demarcación territorial que aprueba el Congreso de la República, a propuesta del Poder Ejecutivo. Sus principales autoridades emanan de la voluntad popular conforme a la Ley Electoral correspondiente. (Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

## CAPÍTULO II: ACTUALIZACIÓN DEL TUPA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO

### 2.1. MARCO TEÓRICO

a) **Procedimiento administrativo. -** Conjunto de actos y diligencias tramitadas en las entidades de la administración pública, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. (Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP).

b) **Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).-** Documento de gestión institucional que compendia y sistematiza de manera comprensible y clara la información de todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad incluyendo aquellos que son estandarizados, que deben tramitar los ciudadanos y empresas en las entidades de la administración pública. (Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP).

**c) Importancia del TUPA en la Gestión Pública**

Es importante porque ordena de manera homogénea un conjunto de trámites que son brindados por las instituciones públicas, precisa su tiempo y costo, reduce la discrecionalidad y parcialidad de los funcionarios y permite agilizar diversos trámites que los usuarios deben realizar. El TUPA brinda claridad de qué cosas deben hacer los usuarios para realizar la gestión ante la entidad respectiva. (Guía para la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos, 2009).

**d) Supuestos para la aprobación o modificación del TUPA**

- Para el caso de las entidades del Poder Ejecutivo, cuando se requiera la aprobación de un nuevo TUPA, como resultado de la creación o fusión de una ministerio u organismo público.

- Cuando se requiera incorporar procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad al TUPA vigente, debido a la aprobación de una ley, decreto legislativo u otra norma de alcance general que disponga el establecimiento o creación de los procedimientos y/ o servicios antes referidos.

- Cuando se trate de la modificación de procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad en los que se produzca uno o más de los siguientes supuestos: el incremento de requisitos, aumento del plazo de atención; incremento del monto del derecho de tramitación, un cambio en la calificación, de aprobación automática a evaluación previa o de silencio administrativo positivo a silencio administrativo negativo, en el caso de procedimientos administrativos.

- Como resultado de un proceso de simplificación administrativa o modernización institucional. (Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP).

Según la Guía para la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (2009), para poder contar con un TUPA vigente que goce del respaldo técnico y legal, las municipalidades deben formular, sustentar, aprobar y publicar su TUPA conforme la normatividad vigente.

La primera etapa es la formulación del TUPA. Esta etapa demanda un tiempo prudencial de elaboración de aproximadamente 03 meses. Es recomendable que este proceso de formulación/actualización tenga lugar a partir del mes de septiembre para que la entidad cuente con un nuevo TUPA al inicio del ejercicio fiscal. Este proceso debe involucrar a todas las áreas que administran algún procedimiento contemplado en el TUPA.

La administración de un procedimiento supone que una determinada unidad orgánica municipal cuenta con el respaldo de una competencia y funciones que nacen de la Ley Orgánica de Municipalidades o de una competencia expresamente delegada por ley por una entidad rectora.

Con Resolución de Alcaldía N° 00742-2015-A/MPMN se aprueba el Plan de Trabajo "ACTUALIZACIÓN, MODIFICACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS CONTENIDOS EN EL TUPA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO", En concordancia con las normas legales, del Artículo 30° al 49° y Disposición Transitoria Tercera de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", señala la obligatoriedad de las entidades de la administración pública para actualizar sus TUPA, la misma que es validada por el Decreto Supremo N° 079-2007-PCM - "Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del TUPA"; se dispuso la actualización del TUPA, con el objeto de mejorar los trámites administrativos, contratándose al personal que pueda cumplir con las funciones y actividades necesarias para la actualización del mencionado documento de gestión.

Cumpliendo con el plan de trabajo establecido por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad; se realizaron entrevistas a cada personal que laboraba en las diferentes áreas y oficinas de la Municipalidad, para conocer la caracterización del procedimiento administrativo, y posterior a ello rediseñarlo; se plantearon las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué objetivo tiene el procedimiento administrativo?
- ✓ ¿En qué área se da inició? ¿Dónde y cuándo termina? ¿Por cuáles áreas ha pasado?
- ✓ ¿Cuánto tiempo ha pasado desde que se inició hasta que llegó al área?
- ✓ ¿Qué requisitos se solicitaron en el área de inicio, para qué sirve cada uno de estos requisitos?
- ✓ ¿Se solicitará algún requisito adicional, en qué área?
- ✓ ¿Cuál es la norma que establece dichos requisitos?
- ✓ ¿Qué recursos, útiles de oficina, equipos, humanos se emplean para atender este procedimiento?
- ✓ ¿En qué plazo se calcula que terminará el procedimiento?
  (Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de Procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, 2012)

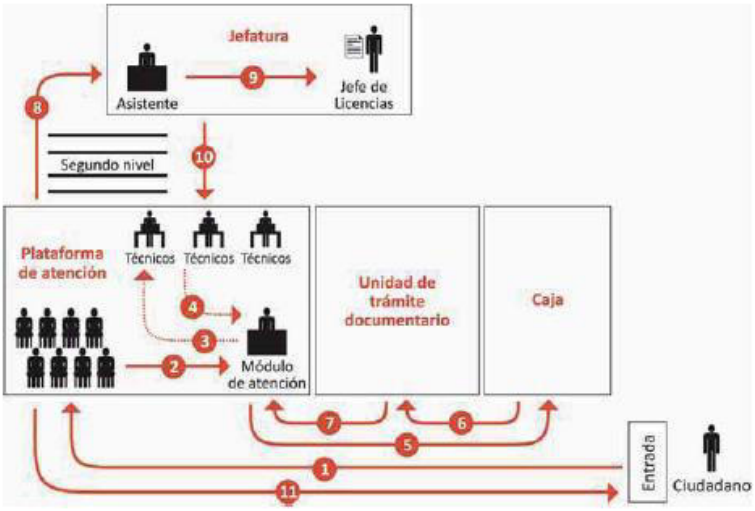
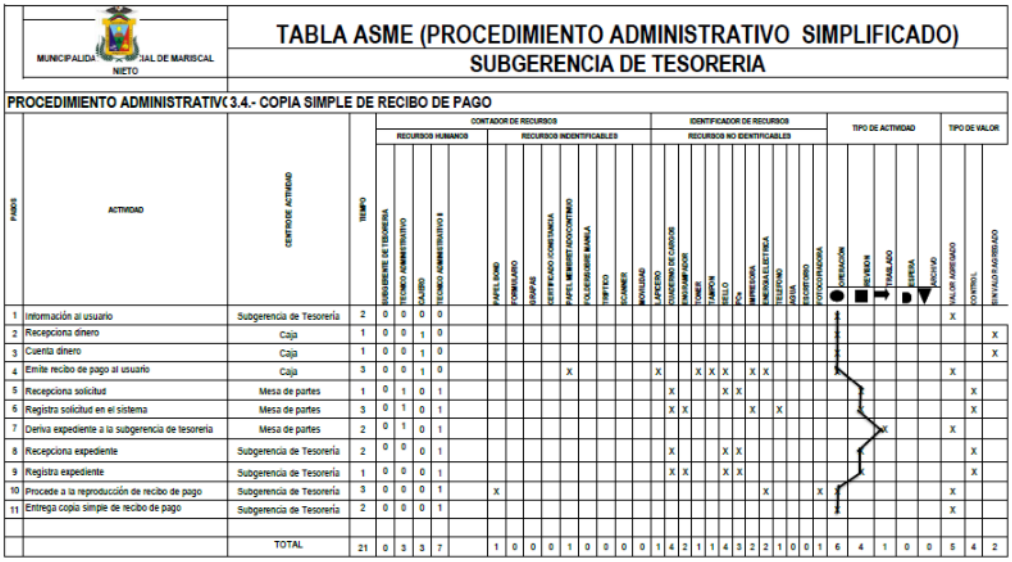



***Figura 2**. Recorrido físico de un procedimiento*

***Fuente:** Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, 2012.*

El personal a cargo describió las actividades que realizan durante todo el trámite presentado por el usuario, desde el inicio hasta el final del procedimiento, se cumplió con la entrevista de todo el personal asignado, fueron aproximadamente dos meses que se realizaron las entrevistas en cada oficina de la municipalidad, esta actividad ayudó a determinar en detalle las actividades de traslado y tiempos de espera, así como las actividades que se costean y aquellas que no deberían costearse, a este proceso se le denomina recorrido físico de un procedimiento según la Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

Posterior a ello se hizo la construcción de la Tabla ASME, (Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos), esta tabla es una herramienta que permite registrar ordenada y secuencialmente las actividades que se han encontrado a lo largo del recorrido físico y que conforman el procedimiento administrativo. También permite registrar características de cada una de estas actividades: áreas, tiempo, recursos y calificación del tipo de actividad. Se toma como referencia el método de la Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (ASME, por sus siglas en inglés) que se utiliza para analizar procedimientos administrativos. La herramienta ASME-VM (versión mejorada) ha sido desarrollada para optimizar la metodología de simplificación administrativa. (Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, 2012)



| | | | | CONTADOR DE RECURSOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | IDENTIFICADOR DE RECURSOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TIPO DE ACTIVIDAD | | | | | TIPO DE VALOR | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | RECURSOS HUMANOS | | | | | RECURSOS INDENTIFICABLES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | RECURSOS NO IDENTIFICABLES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PASOS | ACTIVIDAD | CENTRO DE ACTIVIDAD | TIEMPO | SUBGERENTE DE TESORERIA | TECNICO ADMINISTRATIVO | CAJERO | TECNICO ADMINISTRATIVO II | | PAPEL BOND | FORMULARIO | GRAPAS | IDENTIFICADO CONSTANCIA | PAPEL MEMBRETADO/CONTINUO | FOLDER/SOBRE MANILA | TIMPICO | SCANNER | MOVILIDAD | LAPICERO | CUADERNO DE CARGOS | ENGRAMPADOR | TONER | TAMPON | SELLO | PCs | IMPRESORA | ENERGIA ELECTRICA | TELEFONO | AGUA | ESCRITORIO | FOTOCOPIADORA | | OPERACIÓN | REVISION | TRASLADO | DEMORA | ARCHIVO | VALOR AGREGADO | CONTROL | SERVICIOS ASUMIDO |
| 1 | Información al usuario | Subgerencia de Tesorería | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Recepciona dinero | Caja | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Cuenta dinero | Caja | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Emite recibo de pago al usuario | Caja | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | X | | | | | X | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Recepciona solicitud | Mesa de partes | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | X | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Registra solicitud en el sistema | Mesa de partes | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | X | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Deriva expediente a la subgerencia de tesorería | Mesa de partes | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Recepciona expediente | Subgerencia de Tesorería | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | X | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Registra expediente | Subgerencia de Tesorería | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | X | X | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Procede a la reproducción de recibo de pago | Subgerencia de Tesorería | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Entrega copia simple de recibo de pago | Subgerencia de Tesorería | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | TOTAL | 21 | 0 | 3 | 3 | 7 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 | 4 | 2 |

***Figura 3**. Tabla ASME*

***Fuente**: Elaboración propia*

Finalmente, se hizo la construcción del Diagrama de Bloques: es una herramienta que sirve para ilustrar gráficamente el procedimiento administrativo, en ella se muestra el flujo de las actividades que fueron recogidas con la Tabla ASME. En una hoja se dibujan líneas verticales y/o horizontales, señalando las áreas que participan en el procedimiento administrativo; y en los rectángulos verticales y/o horizontales, que se generan en cada área, se registran las actividades representadas por «bloques», unidos por flechas, siguiendo el flujo del procedimiento administrativo, que es la secuencia de actividades de la tabla ASME. (Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, 2012)

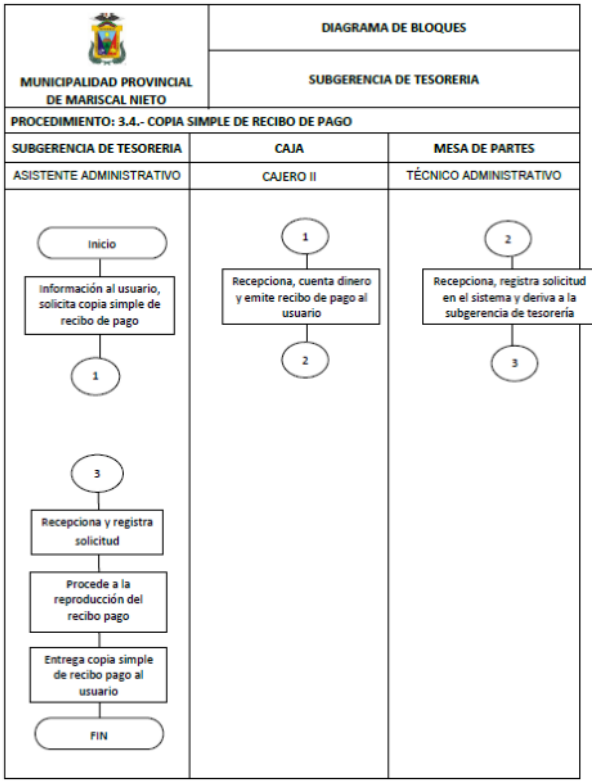



***Figura 4.*** *Diagrama de bloques*

***Fuente:*** *Elaboración propia*

## CAPÍTULO III: ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

### 3.1. Antecedentes internacionales

Molina (2016), en su artículo denominado: “Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia, en los procesos administrativos locales”. Señala que, la necesidad de iniciar un proyecto de simplificación administrativa, puede resultar abrumador en una entidad local si hasta el momento, no se han realizado medidas de simplificación, y si la mayor parte de las personas no disponen de experiencia o al menos formación al respecto. Así también indica que, implantar una gestión por procesos o realizar un proyecto de simplificación administrativa, supone una carga de trabajo inicial, que puede ocasionar posibles resistencias durante la etapa de adaptación a las nuevas formas de proceder y al cambio de cultura organizacional.

Navarro (2013), en su investigación titulada: *“La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”.*

Llegó a las siguientes conclusiones: I) Los procedimientos han sido simplificados dentro del “Proyecto de simplificación, rediseño y racionalización de los procedimientos administrativos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”, conforme a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 11/2007 relativo a la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento. II) Reducción del número de documentos exigidos en todos los procedimientos analizados: si comparamos los datos de la fase de diagnóstico con las de rediseño y reingeniería, vemos que el número de documentos cuya presentación es requerida al ciudadano ha disminuido. Esto ocurre porque en el proceso de simplificación del procedimiento, por un lado, se ha eliminado aquella documentación que se considera innecesaria por no aportar valor al mismo, y por otro lado, porque aun siendo necesaria para la resolución del procedimiento determinada documentación, ya no se exige su presentación al ciudadano, sino que se obtiene de oficio por encontrarse en poder de otras Administraciones Públicas, de este modo, se materializa el derecho del ciudadano, reconocido en el artículo 6 de la Ley 11/2007, a no aportar documentos o datos que ya obran en las Administraciones. III) Reducción de

las cargas administrativas en todos los procedimientos analizados y, en consecuencia, reducción del coste de las mismas: si comparamos la cuantificación del coste burocrático que supone para el ciudadano la tramitación de un procedimiento en la fase de diagnóstico con el coste en las fases de rediseño y reingeniería, observamos una reducción del mismo. Esto obedece a que en el proceso de simplificación se han reducido las cargas administrativas al reducirse la documentación cuya aportación es exigida al ciudadano y, por otro lado, porque la tramitación telemática del procedimiento supone un menor coste al ciudadano.

### 3.2. Antecedentes nacionales

Sotelo (2022), en su investigación: *"Impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la atención de usuarios de la Municipalidad Provincial de Cañete".* El objetivo del estudio fue: Determinar el impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos, en la atención de solicitudes efectuadas por los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete; el estudio se realizó al personal y funcionarios de la municipalidad provincial de Cañete; utilizando como técnica la entrevista e instrumento el cuestionario; el tipo de investigación es descriptivo-explicativo; tratándose de una investigación correlacional; el diseño de la investigación es descriptivo-correlacional. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Se determinó que la desactualización del TUPA genera un impacto negativo respecto a los procedimientos que se atienden en la municipalidad provincial de Cañete; específicamente trámites excesivamente burocráticos, no se aplica la simplificación administrativa, no se respetan los plazos establecidos en el TUPA vigente y el personal a cargo de la atención de los procedimientos que solicitan los usuarios no se encuentra debidamente capacitado con tal fin. ii) Se determinó la relevancia del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la municipalidad provincial de Cañete, el cual va a incidir de forma efectiva en los procesos que allí se atienden; consecuentemente su desactualización ha impactado de manera negativa en la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios, consecuentemente la urgencia de la actualización de tan importante instrumento de gestión. iii) Se ha determinado que los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente; así como los establecidos en el TUO de la Ley de Procedimientos Administrativos no se respetan, una solicitud puede permanecer,

días y meses esperando respuesta; olvidando que la razón de ser de la Gestión Pública es el servicio al ciudadano, todos los esfuerzos de nuestra administración pública se encuentran dirigidos a una atención satisfactoria del ciudadano. iv) No todo el personal que labora en la municipalidad provincial de Cañete, se encuentra debidamente capacitado para una correcta y diligente atención al público, así como para el cumplimiento de los objetivos institucionales; si bien en muchos casos responden a los perfiles requeridos también es cierto que en otros su presencia allí obedece tan solo a favores políticos, lo cual redunda en forma negativa respecto a la atención que se brinda al administrado.

Urcia (2018), en su investigación: *"La denominación de un procedimiento administrativo de cargas públicas indemnizables en el Texto Único de Procedimientos Administrativos".* Cuyo objetivo fue: Determinar si la denominación de un procedimiento administrativo de cargas públicas indemnizables en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, permitirá contribuir al resarcimiento de los daños y perjuicios causados a los administrados, como consecuencia de la negligencia o inactividad funcional, antes de acudir al órgano judicial en un proceso contencioso administrativo. El método utilizado ha sido el científico y de forma específica el histórico y descriptivo. La población estaba conformada por los administrados que acudieron a las Municipalidades y Ministerios en el año 2016. La investigación llegó a concluir que la denominación de un procedimiento administrativo de cargas públicas indemnizables en los Textos Único de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, permite otorgar seguridad jurídica, contribuir a garantizar el resarcimiento de daños y perjuicios ocasionados en el administrado y toma de conciencia del principio de responsabilidad de la función pública, como consecuencia de la negligencia o inactividad funcional, antes de acudir al órgano judicial en un proceso contencioso administrativo.

Laínez (2017), en su investigación: *"Percepción del texto único de procedimientos administrativos y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac 2016".* El objetivo era: Relacionar el texto único de procedimientos administrativos y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac al 2016, según la percepción de los trabajadores de la citada institución. Se trató de un estudio correlacional de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población fueron los profesionales, técnicos y auxiliares de la Municipalidad del

Rímac. Se utilizó el instrumento del cuestionario. Las conclusiones fueron: i) Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Rho: 0,566, p< 0.05. ii) Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y la planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Rho: 0,303, p< 0.05. iii) Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Al respecto; Rho: 0,580, p< 0.05. iv) Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Al respecto; Rho: 0,468, p< 0.05. v) Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Rho: 0,246, p< 0.05.

## 3.3. Objetivos

### 3.3.1. Objetivo General

Describir el proceso de actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2016.

### 3.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Describir el proceso del recorrido físico de un procedimiento.
- ✓ Describir la construcción de las Tablas ASME.
- ✓ Describir la construcción del Diagrama de Bloques.

# CAPÍTULO IV: DISCUSIONES

## 4.1. DISCUSIONES

Durante el desarrollo de las actividades se pudo notar que la mayoría del personal no tomaba en cuenta al TUPA, en lo que respecta a los requisitos o plazos establecidos; ellos mismos indicaron, que ese documento de gestión no estaba actualizado. Por lo tanto, compartimos lo indicado por Sotelo (2022); quien afirma que, existen trámites excesivamente burocráticos, donde no se aplica la simplificación administrativa, no se respetan los plazos establecidos en el TUPA y el personal a cargo de la atención de los procedimientos que solicitan los usuarios no se encuentra debidamente capacitados con tal fin. Cabe mencionar que ello fue percibido en varias ocasiones, durante las entrevistas que se realizaron al personal de las diferentes áreas de la Municipalidad de Provincial de Mariscal Nieto, en cada procedimiento explicado por los servidores se pudo apreciar que, en algunos casos, desconocían que tales requisitos estaban plasmados en el TUPA que estaba vigente, ellos mismos expresaron que se debería omitir algunos requisitos porque ya no eran necesarios, ya sea por el cambio de la normatividad vigente o por el simple hecho de que no era un requisito indispensable.

Tras el análisis de los resultados obtenidos por los autores antes mencionados en el presente informe, podemos deducir que la actualización del TUPA es un proceso muy importante que debe realizarse considerando las necesidades de los usuarios y la normatividad legal vigente, puesto que, beneficia a la entidad pública, ya sea en la gestión administrativa con el cumplimiento de metas y objetivos, orientándose en brindar un servicio de calidad al usuario.

## 4.2. **CONCLUSIONES**

La correcta actualización de los procedimientos administrativos especificados en el TUPA, beneficiará principalmente al usuario, con respecto a la reducción de requisitos innecesarios y costos en el pago de tasas establecidas, así como, el tiempo de espera podría ser mínimo en la expedición de un derecho solicitado. A nivel institucional se podrán eliminar instancias y pasos que internamente se dan por unidades orgánicas que en varias ocasiones no tienen competencia respecto a un determinado servicio que se brinda; así también se reduce los niveles de corrupción interna y genera mayores ingresos en el largo plazo, ya que se puede incrementar el número de establecimientos o personas que paguen sus impuestos y arbitrios.

Con respecto al recorrido físico de un procedimiento, dicho proceso permite analizar y determinar si las actividades realizadas por los servidores públicos, son las más adecuadas, ya sea en los requisitos o plazos establecidos en el TUPA.

En cuanto a la elaboración de las tablas ASME, este paso permite reconocer las características de cada una de las actividades o pasos realizados por los servidores públicos, donde se podrá obtener el tiempo total de cada actividad, total de recursos utilizados, total de actividades con y sin valor añadido (deben ser eliminadas) logrando optimizar la metodología de simplificación administrativa.

Finalmente, la construcción del diagrama de bloques permite ver gráficamente el procedimiento administrativo, y es uno de los pasos que debe tenerse en cuenta y ser consideraros en la actualización del TUPA.

## 4.3. RECOMENDACIONES

La municipalidad debería de actualizar el TUPA cada cierto tiempo, considerando la normatividad legal vigente y el costo de vida, con el objeto de mejorar la calidad de atención a los usuarios, con trámites simples y rápidos.

Los servidores públicos y demás personal deberían de participar activamente en la actualización del TUPA, pudiendo dar sugerencias, y considerar al TUPA, como un instrumento de gestión importante que les permita cumplir los plazos establecidos vigentes, y los objetivos institucionales.

## BIBLIOGRAFÍA


Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Laínez Bautista J. (2017) “Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac, 2016”. Lima, Perú.

Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades

Ley N° 27744. Ley del Procedimiento Administrativo General

Molina Hernández P. (2016) “Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia, en los procesos administrativos locales”. Granada, España.

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto (2016) Ordenanza Municipal N° 022-2016-MPMN

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto (2019) Reglamento de Organizaciones y Funciones.

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto (2020) Memoria Anual Institucional del año 2020.

Navarro Caballero T. (2013) “La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”. Murcia, España.

Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP

Secretaría de Gestión Pública. (2012). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

Sotelo Pérez M. (2022) “Impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la atención de usuarios de la Municipalidad Provincial de Cañete”. Lima, Perú

Urcia Bernabé J. (2018) “La denominación de un procedimiento administrativo de cargas públicas indemnizables en el Texto Único De Procedimientos Administrativos-TUPA”. Lima, Perú.

USAID/Perú ProDescentralización (2009) Guía para la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

# FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

## 1. DATOS DEL AUTOR

| | |
|---|---|
| Nombres y Apellidos | : Rosmery Luci Miramira Sairetupa |
| DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N° | : 47649889 |
| Correo electrónico | : luci.gpyds@gmail.com |
| Teléfono/Celular | : 953678406 |

## 2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

| Bachiller | Título Profesional | Magister | Doctor | Segunda Especialidad |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

## 3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado ( )
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía (X)
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

**4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)**

a) Tesis ( )
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico **( X )**

**5. DATOS DE LA PUBLICACION**

a) Título: ACTUALIZACIÓN DEL TUPA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO.

b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra: (https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5.06.02

c) Fecha de publicación: 2022

**6. DATOS DEL ASESOR:**

a) Nombres y Apellidos : Pedro Jesús Luque Maquera
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 00495044
c) ORCID : 0000-0002-2490-8879

**FIRMA** : .....

**DOCUMENTO DE IDENTIDAD** : 47649889
**NOMBRES Y APELLIDOS** : Rosmery Luci Miramira Sairetupa

## LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

**FIRMA** : .....

**DOCUMENTO DE IDENTIDAD** : 47649889
**NOMBRES Y APELLIDOS** : Rosmery Luci Miramira Sairetupa
**FECHA** : 2022